

# Behandelovereenkomst Massagepraktijk Dokkum

## Algemeen

Massagepraktijk Dokkum is een praktijk voor lichaamsgerichte manuele therapieën en valt onder de niet-reguliere zorg. De verleende zorg is paramedisch en complementair (= aanvullend) van aard. De therapeut werkt vanuit een holistische visie op het menselijk functioneren en benaderd aldus de lichamelijke klachten.

De praktijk en de behandelaar zijn aangesloten bij een erkende en geregistreerde beroepsvereniging, de Nederlandse Vereniging voor Soma Therapeuten (NVST) en bij de Koepel Register van de Beroepsbeoefenaren in de Complementaire Zorg (RBCZ).

De gegevens van de praktijk en de competenties van de zorgverlener staan ter inzage geregistreerd bij het zorgregistratieburo Vektis BV (opgericht door de gezamenlijke zorgverzekeraars en de overheid) door middel van zg. AGB-codes (zie vermelding op het briefpapier). Het opleidingsniveau Medische Basiskennis van de therapeut staat geregistreerd in het Arcos register ([www.arcos-register.nl](http://www.arcos-register.nl))

De praktijk is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel. Bij de zorgverzekeraars is informatie over vergoeding van behandelkosten terug te vinden in de Aanvullende Verzekering bij Alternatieve Zorg/Geneeswijzen.

## Afspraken

Behandelingen vinden plaats op afspraak. Een afspraak maken kan telefonisch of per mail. De praktijk streeft naar een minimale wachttijd maar enige wachttijd is niet altijd te voorkomen. Cliënten met acute problemen worden zo spoedig mogelijk in behandeling genomen (dit ter beoordeling van de behandelaar). Een eenmaal geplande afspraak is bindend en kan niet zondermeer worden geannuleerd of gewijzigd. Soms worden hiervoor kosten in rekening gebracht (zie onder). Een (werk)dag van te voren ontvangt u per mail een herinnering van uw afspraak.

## Geplande afspraak annuleren/verplaatsen

Dit kan kosteloos tot 24 uur voor de afspraak. Bij later afmelden (<24 uur) wordt de geplande behandeling volledig in rekening gebracht. Het wijzigen van een gemaakte behandelafpraak moet zoveel mogelijk worden voorkomen, liefst alleen in uiterste noodzaak. Het wijzigen van een afspraak kost aandacht en tijd en de nodige rompslomp.

## Te laat komen / Afspraak vergeten?

De geplande behandeling wordt volledig in rekening gebracht.

## Bereikbaarheid

De praktijk is telefonisch bereikbaar van maandag t/m donderdag van 08.00 - 18.00 uur. Een avonddienst is er op maandag van 19.00 - 21.30 uur. Vrijdags en in het weekend is de praktijk gesloten.

Het telefoonnummer is 0519 – 252 000. Wanneer u belt buiten de openingstijden krijgt u een voicemailbericht te horen. Hierna is het mogelijk een boodschap in te spreken. Wij ontvangen een melding van uw bericht per mail.

Het Bedrijvent centrum is vrij toegankelijk op maandag t/m vrijdag van 08.00 tot 18.00 uur zowel via de noord- als de zuidingang. Aan beide zijden is ruimte om te parkeren. Aan de noordzijde is een overdekte fietsenstalling. Bij avond- en weekendafspraken meldt u zich aan met een intercomsysteem, rechts naast de deur.

## Wachtruimte

Cliënten met een afspraak kunnen plaats nemen in de wachtruimte. De wachtruimte bevindt zich in Unit 12 en wordt gedeeld met Bemiddelingservice Joke Bleijerveld. U wordt door uw behandelaar binnen geroepen op de afgesproken tijd.

## Behandelingen

Nadat een eerste afspraak is gepland, ontvangt u digitaal een formulier voor het invullen van uw persoonlijke gegevens. Tevens een vragenlijst m.b.t. uw klacht(en). Tijdens het eerste bezoek vindt de verdere intake plaats. Persoonlijke gegevens worden geregistreerd, het klachtenbeeld besproken, indien nodig vindt er een onderzoek plaats en worden testen gedaan. Hierna wordt het behandelplan besproken, het verwachte aantal en de frequentie van de behandelingen plus de eventuele vergoeding van de kosten door uw zorgverzekeraar.

Het is van belang dat alle relevante informatie omtrent de klacht(en) worden gemeld. Ook veranderingen in de gezondheidstoestand tijdens het behandeltraject dienen te worden gemeld. Dit kan invloed hebben op de aard (inhoud) en uitvoering van de behandeling. Na de intake wordt in de meeste gevallen een eerste (deel)behandeling gegeven.

Uit hygiëne-oogpunt wordt van de cliënt verwacht dat hij/zij eigen handdoeken en/of een badlaken meeneemt. Het gedeeltelijk

uitkleden van de cliënt is vaak noodzakelijk om de gewenste behandeling toe te kunnen passen, maar niet meer kleding dan functioneel strikt noodzakelijk.

Behandelingen vinden altijd 1-op-1 plaats. Groepstherapie wordt niet gegeven. Indien noodzakelijk worden thuisoefeningen verstrekt en/of beweeg- en leefstijladviezen gegeven en besproken.

## Vergoeding van behandelingen door de zorgverzekeraar

De meeste zorgverzekeraars vergoeden de kosten van behandeling geheel of gedeeltelijk. Om voor vergoeding in aanmerking te komen dient de cliënt Aanvullend Verzekerd te zijn. Het is het beleid van de zorgverzekeraar hier voorwaarden aan te stellen, de hoogte van de vergoeding en de totale vergoeding (per jaar) te bepalen. De praktijk en de behandelaar hebben geen invloed op het beleid van de verzekeraars.

De keuze van zorgverzekeraar, het wel/niet Aanvullend Verzekerd zijn en de keuze van het verzekerde pakket is de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt. De praktijk/behandelaar kan nimmer worden aangesproken op het wel/niet vergoed krijgen van behandelingen. Het is aan te bevelen dat u zich van te voren goed laat informeren over de mogelijkheden en voorwaarden bij uw zorgverzekering.

## Afwezigheid en waarneming

Massagepraktijk Dokkum is een éénmanspraktijk, u heeft een aanspreekpunt en altijd dezelfde behandelaar. Tijdens studie- en vrijedagen is de praktijk gesloten.

Kan de behandelaar de geplande afspraak niet nakomen, dan wordt u -in overleg- een alternatief aangeboden. Indien mogelijk wordt een waarnemer voorgesteld.

Geplande afwezigheid, oa scholing en vakanties, wordt tijdig gepubliceerd op de website en/of het informatiescherm in de praktijkwachtruimte.

In voorkomende gevallen dat er toch sprake zal/moet zijn van waarneming wordt de cliënt van te voren geïnformeerd en de keuze gelaten de geplande afspraak door te laten gaan of zonder kosten te kiezen voor een nieuwe datum van behandeling door de eigen behandelaar (indien mogelijk).

## Stagiaires

Wanneer een student stage loopt bij de praktijk wordt de cliënt gevraagd of de

# Behandelovereenkomst Massagepraktijk Dokkum

stagiair bij de behandeling aanwezig mag zijn. Wanneer de cliënt weigert zal de stagiair de behandelruimte verlaten. (deel)behandeling door een stagiair mag alleen onder toezicht van de behandelaar en met instemming van de cliënt.

## Privacywaarborg

De praktijk is verplicht te werken volgens de nieuwe en thans geldende privacywetgeving. Een privacyverklaring is hiervoor de basis. U krijgt deze verklaring samen met de behandelovereenkomst voor uw eerste afspraak per mail aangeboden ter inzage. U verklaart digitaal akkoord te gaan met de inhoud van deze documenten.

Persoonlijke en medische gegevens worden met zorg behandeld en veilig opgeslagen. Alleen de behandelaar en eventuele waarnemer (alleen met uw schriftelijke toestemming) hebben toegang tot deze gegevens. De gegevens worden nooit aan derden verstrekt.

Het delen van informatie over de cliënt, het behandelplan, de voortgang en resultaten van behandelingen, aan de huisarts, specialist en/of collega-therapeut kan alleen met schriftelijke toestemming van de cliënt.

Cliëntgegevens worden tot 15 jaar bewaard. Na de wettelijk verplichte bewaartermijn worden deze vernietigd cq verwijderd.

## Klachtenregeling

Binnen de praktijk zal de behandelaar de cliënt met de grootste zorg behandelen. Op- en aanmerkingen van de cliënt op de behandeling en het behandelresultaat worden door de behandelaar zeer serieus genomen en verwerkt in het vervolg van het behandelplan.

Is een cliënt niet tevreden of heeft de cliënt een gereede klacht over de behandelaar die hij/zij niet met de behandelaar zelf kan oplossen, dan is het mogelijk een beroep te doen op het klacht- en tuchtrecht van de beroepsvereniging waar de praktijk en de behandelaar bij aangesloten zijn.

Meer informatie over de klachtenprocedure is te vinden op de website van de vereniging: [www.nvst.nl](http://www.nvst.nl)

De praktijk is onderhevig aan het klacht- en tuchtrecht van de Stichting Tuchtrecht Complementaire Zorg ([www.TCZ.nu](http://www.TCZ.nu)) en conformeert zich aan de Wkkgz (Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg) De praktijk is wettelijk verplicht aangesloten bij een Geschillencommissie m.i.v. 2017

## Zorgkwaliteit

Kwaliteit en effectiviteit van behandeling staan hoog in het vaandel van de praktijk en de behandelaar. De behandelaar is hbo-geschoold voor de medische basiskennis. De door de behandelaar gevolgde opleidingen bij erkende opleiders staan borg voor voldoende kennis om het vak van therapeut naar behoren uit te kunnen oefenen. Het jaren achtereen werken als therapeut zorgt voor voldoende praktische kennis en bekwaamheid. De behandelaar is verplicht jaarlijks scholingsdagen te volgen om deze kennis en ervaring te toetsen, te verbreden en te verdiepen.

De competentie van de behandelaar wordt erkend door de zorgverzekeraars mits deze geborgd is door een erkende beroepsvereniging/belangenorganisatie middels een licentiesysteem. Zowel de praktijk als de behandelaar staan geregistreerd met een AGB-code bij het hiervoor ingestelde zorgregistratiebureau Vektis.

Meer informatie is te vinden op: [www.agbcode.nl](http://www.agbcode.nl) en [www.vektis.nl](http://www.vektis.nl) Tevens is de praktijk cq de behandelaar opgenomen in de zorggids van de zorgverzekeraars: "Vergelijk en Kies" Aanvullende informatie is ook te verkrijgen bij de beroepsvereniging en de koepel: [www.nvst.nl](http://www.nvst.nl), [www.rbcz.nu](http://www.rbcz.nu)

## Rechten en Plichten

In Nederland geldt het recht op vrije keuze van therapie en zorgverlener. Naar een therapeut met een doorverwijzing van een arts is niet meer verplicht. In geval van een gezondheidsklacht is het wel aan te raden altijd eerst uw huisarts te consulteren. De zorgverlener is bevoegd te beoordelen of de gezondheidsklacht van de cliënt door hem/haar te behandelen is, of dat de cliënt moet worden doorverwezen c.q. terugverwezen naar een andere therapeut, (huis)arts of specialist.

Bij het overeenkomen van een eerste afspraak voor behandeling, wordt geacht dat u akkoord bent met de inhoud van de behandelovereenkomst, ook als uw digitale akkoordverklaring nog niet geregistreerd is.

Mocht de zorgverlener vinden te moeten stoppen met de behandeling(en), dan wordt dit de cliënt mondeling of schriftelijk meegedeeld en toegelicht. De cliënt heeft het recht de behandeling eenzijdig te beëindigen, ook zonder overleg met en opgaaf van redenen aan de behandelaar.

De cliënt heeft het recht het opgebouwde medische dossier, dat door de zorgverlener

wordt bijgehouden, in te zien. De cliënt heeft recht op het krijgen van volledige informatie in begrijpelijke taal van de zorgverlener. Uiteindelijk beslist de cliënt zelf of hij/zij wordt behandeld, niet de zorgverlener.

De cliënt is verplicht de zorgverlener eerlijk en volledig op de hoogte te stellen van zijn/haar problematiek en de voortgang hiervan tijdens het behandelplan. Strategische wijzigingen in het behandelplan gedurende de behandelingen dienen te worden toegelicht door de zorgverlener.

De cliënt is verplicht de zorgverlener cq de praktijk te betalen voor de behandeling tegen het geldende behandel tarief. De zorgverlener heeft het recht niet in te gaan op onredelijke wensen/eisen van de cliënt en in dat geval te stoppen met behandelen en de behandelovereenkomst te beëindigen.

## Aansprakelijkheid

De praktijk cq de behandelaar is via de beroepsverenigingen verzekerd voor beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid.

## Betalingsvoorwaarden

De tarieven zijn gebaseerd op contante betaling. In de praktijk is een PIN-automaat aanwezig. Betaling achteraf, d.m.v. overmaking via een bankrekening kan alleen na overleg en akkoord door de behandelaar, met inachtneming van een betalingstermijn van maximaal 8 dagen.

Met een aantal verzekeraars is een afspraak gemaakt voor rechtstreeks declareren. De praktijk ontvangt de vergoeding direct van de zorgverzekering zonder tussenkomst van de cliënt. Tijdens uw eerste bezoek wordt deze mogelijkheid met u besproken.

De praktijk heeft een relatie met de cliënt en niet met zijn/haar verzekeraar. Het recht op vergoeding van de behandelkosten van een verzekeraar, de hoogte van de vergoeding per behandeling, de maximale vergoeding per jaar en de termijn waarbinnen een vergoeding wordt uitgekeerd hebben geen invloed op de betalingsverplichting van de cliënt aan de praktijk.

## Niet in deze overeenkomst vermelde zaken

In gevallen waarin deze voorwaarden niet voorzien, gelden de algemeen gehanteerde regels en voorschriften, alsmede de wettelijke bepalingen.