



Ergotherapie
Hoorn

Algemene voorwaarden Ergotherapie Hoorn

Dit formulier beschrijft de algemene voorwaarden van Ergotherapie Hoorn. Deze worden aan u overhandigd tijdens het eerste contact met uw ergotherapeut. De algemene voorwaarden zijn tevens terug te vinden op de website van Ergotherapie Hoorn: www.ergotherapiehoorn.nl.

Openingstijden

Openingstijden en bereikbaarheid

Ergotherapie Hoorn is telefonisch bereikbaar op ma t/m vrij van 9.00 tot 17.00. Indien de telefoon niet wordt beantwoord kunt u uw naam en telefoonnummer achter laten via een voicemailbericht. U wordt dan zo spoedig mogelijk terug gebeld.

De ergotherapeutische behandeling vindt plaats op afspraak op ma t/m vrij tussen 9.00 en 17.00. In overleg kan worden afgeweken van deze tijden.

Afzeggen van een afspraak

Kan de afspraak met uw ergotherapeut niet door gaan?

Meld u minimaal 24 uur van tevoren af. Er wordt 75% van de afgesproken behandelduur in rekening gebracht indien een afspraak niet tijdig afgezegd is. Als u niet thuis bent op het afgesproken tijdstip voor een huisbezoek, dan wordt ook de aan-huis-toeslag in rekening gebracht. Deze tarieven zijn in overeenstemming met de landelijk vastgestelde Tarieven Gezondheidszorg.

Vergoeding van de ergotherapeutische behandeling

Ergotherapie wordt vergoed vanuit uw basisverzekering

De basisverzekering van uw zorgverzekeraar vergoed minimaal 10 uur ergotherapie op jaarbasis. Indien u aanvullend verzekerd bent hebt u mogelijk recht op meer uren. Raadpleeg voor informatie hierover uw zorgverzekeraar. De ergotherapeutische behandeling wordt gedeclareerd in kwartieren. Dit betekent dat de benodigde tijd voor de ergotherapeutische behandeling flexibel is in te zetten. De kosten tellen mee voor uw eigen risico van uw ziektekostenverzekering. Meestal wordt de rekening van de behandeling rechtstreeks naar uw zorgverzekeraar gestuurd. In enkele gevallen krijgt u de rekening, betaalt deze en declareert u die zelf bij uw verzekeraar. De tarieven die Ergotherapie Hoorn hanteert zijn in overeenstemming met de tarieven van uw zorgverzekeraar.

Directe Toegang Ergotherapie

U kunt bij ons terecht met of zonder verwijzing van de huisarts of specialist

U kunt zich aanmelden bij Ergotherapie Hoorn zonder verwijzing van een arts, tenzij uw zorgverzekeraar anders omschrijft in de polisvoorwaarden. Tijdens de eerste ontmoeting wordt een korte screening afgenomen om te beoordelen of er een ergotherapeutische vraag is. Er wordt tevens beoordeeld of er geen zogenaamde 'rode vlaggen' zijn waarvoor het van belang is eerst een arts te raadplegen. Van deze screening wordt een kort verslag naar uw huisarts gestuurd.

Recht op juiste en volledige informatie

U hebt recht op de juiste en volledige informatie over de ergotherapeutische behandeling

Ergotherapie Hoorn streeft naar kwalitatief goede dienstverlening welke doelmatig is. Indien er in de behandeling iets fout is gegaan hebt u recht op informatie hierover. De ergotherapeut moet dit met u bespreken. Er komt ook een aantekening van de situatie in uw dossier.

Bescherming persoonsgegevens

Hoe gaat Ergotherapie Hoorn om met uw persoonlijke gegevens?

Ergotherapie Hoorn legt een dossier aan conform wettelijke regelingen. Hierin wordt belangrijke informatie vastgelegd en worden documenten bewaard welke relevant zijn voor een goede behandeling. U heeft recht op inzage en afschrift van de gegevens in het dossier tenzij de persoonlijke levenssfeer van een derde daarmee wordt geschonden of goed zorgverlenerschap zich daartegen verzet. Ergotherapeuten zijn gebonden aan geheimhoudingsplicht. Uw gegevens kunnen gedeeld worden met derden indien dit van belang is voor het waarborgen van een goede behandeling. Denk hierbij aan contact met een specialist, andere betrokken behandelaren of de gemeente. Dit vindt plaats na uw goedkeuring. De huisarts ontvangt na afsluiting van de ergotherapeutische behandeling een brief met hierin de bevindingen en conclusie van de inhoud en resultaat van uw behandeling.

Enquête cliënt tevredenheid, de 'PREM'

Ergotherapie Hoorn stuurt u na beëindiging van de behandeling een korte vragenlijst toe.

Na beëindiging van de ergotherapie behandeling ontvangt u een korte vragenlijst toe, die u anoniem kunt terug sturen. De zogenoemde PREM.

Uw ergotherapeut vraagt tijdens de eerste behandeling of u akkoord bent met deelname hieraan.

Een PREM (Patient Reported Experience Measure) is een (korte) vragenlijst die patiënten invullen en waarin wordt gevraagd hoe patiënten hun zorg (hebben) ervaren.

Enkele zorgverzekeraars stellen dit verplicht maar ook wij stellen het op prijs dat u deze enquête terugstuurt om zo te kunnen leren van uw opmerking of compliment.

Klachtenprocedure

Hebt u een klacht?

Het kan voorkomen dat de ergotherapeutische behandeling niet naar wens verloopt en dat u een probleem ervaart. Wat kunt u dan doen?

Maak uw probleem eerst bespreekbaar

Bespreek uw probleem eerst met uw ergotherapeut. Misschien is er sprake van een misverstand. Vaak leidt een dergelijk gesprek al tot een oplossing.

Maak gebruik van de klachtenprocedure

Komt u er met uw ergotherapeut niet uit of is er een goede reden om het gesprek niet aan te gaan, maak dan gebruik van de klachtenprocedure van Klachten-en geschillenregeling Paramedici. Uw ergotherapeut van Ergotherapie Hoorn is hierbij aangesloten. Een onafhankelijke klachtenfunctionaris bekijkt uw klacht. De klachtenfunctionaris geeft ook advies over het indienen en formuleren van de klacht en zoekt naar een oplossing. Meer informatie over de klachtenprocedure vindt u op: www.klachtenloketparamedici.nl.

Klachtenloket Paramedici
Maliesingel 39
3581 BK Utrecht
E: info@klachtenloketparamedici.nl
T: 030- 310 09 29

