

BEHANDELVOORWAARDEN

In deze behandelvoorwaarden staan de afspraken die gemaakt zijn over de behandeling en de wijze van vergoeding.

Behandeling

De duur van een behandeling wordt met u afgesproken. Het aantal behandelingen is afhankelijk van hoe snel uw behandeldoel(en) behaald is (zijn).

Voor vragen over de behandeling kunt u altijd bij ons terecht.

Bij afwezigheid (ziekte/vakantie) van uw vaste behandelaar worden afspraken met u gemaakt over de eventuele waarneming.

Behandelplan

Tijdens of na de intake zal samen met u een behandelplan worden opgesteld.

Kwaliteit

Onze behandelaren zijn aangesloten bij het kwaliteitsregister van hun beroepsgroep en zij onderschrijven daarmee zich te houden aan de beroepscode.

Toestemming voor het uitwisselen van gegevens

Indien u instemt met deze behandelvoorwaarden, geeft u akkoord voor:

- overleg met derden (huisarts, verwijzer, e.d.), indien dit voor het behandelproces noodzakelijk is;
- versturen behandelplan naar verwijzer en huisarts;
- inzage dossier voor kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering van de behandeling, bijvoorbeeld voor intercollegiale toetsing of intervisie en supervisie;
- voor het gebruik van mijn e-mailadres voor het ontvangen van een uitnodiging voor het klantervaringsonderzoek;
- eventuele video- en audio-opname wordt alleen voor behandeldoeleinden gebruikt.

De behandelaar legt in uw dossier vast wanneer de behandelvoorwaarden met u besproken zijn en of u akkoord gaat.

Bewaartermijn gegevens

Persoonsgegevens worden conform de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO) gedurende 20 jaar bewaard. Alle persoonsgegevens zijn beveiligd conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De cliënt heeft recht op inzage, correctie, aanvulling of vernietiging van het dossier. Na 20 jaar worden de persoonsgegevens vernietigd.

Vergoeding/ kosten

De vergoeding verschilt per behandeldiscipline. Hier volgt een overzicht:

Voor de vergoeding van onze diensten heeft u een verwijzing nodig van uw behandelend arts. De volgende behandeling/behandeltijd wordt vergoed vanuit de basisverzekering:

- Diëtetiek: drie uur per jaar.
- Logopedie: raadpleeg uw polisvoorwaarden om te zien waar uw precies recht op heeft.
- Ergotherapie: tien uur per jaar.
- Fysiotherapie: voor chronische patiënten wordt volgens een vastgestelde lijst (vraag uw fysiotherapeut naar de lijst) vanaf de twintigste behandeling vanuit het basispakket vergoed. De eerste twintig behandelingen moet u (deels) zelf betalen of komen (deels) uit uw aanvullende pakket.

- Psychologie: de psychologische behandeling wordt, indien u aan de criteria voldoet, vergoed via de basisverzekering (onderdeel Geneeskundige Zorg voor Specifieke Patiëntgroepen). Een sessie van 60 minuten psychologie kost €125,- tot €129,- afhankelijk van uw zorgverzekeraar.

Dit gaat wel ten koste van uw verplichte eigen risico. Mocht het betalen van het eigen risico een probleem voor u zijn dan bieden de meeste verzekeraars een betalingsregeling, informeer hiervoor bij uw zorgverzekering.

Afhankelijk van uw aanvullende verzekering zou extra tijd/aantal behandelingen (of bij fysiotherapie klachten die niet op de chronische lijst staan) bij kunnen komen en geldt nooit een eigen risico. Controleer hiervoor uw verzekeringspolis.

Wanneer mijn verzekering de kosten van de behandeling(en) niet (meer) dekt, worden de kosten op u verhaald. Bijvoorbeeld wanneer de maximale vergoeding is bereikt of er geen aanvullende verzekering is.

Klachten

“Eerst praten ...

Wij adviseren u om allereerst te gaan praten met de medewerker over wie u niet tevreden bent. Een rustig gesprek lost meestal al veel op, zo is onze ervaring. Biedt dat gesprek geen goede oplossing, vraag dan of de leidinggevende bij u langs wil komen en leg de kwestie aan hem of haar voor.

... dan klagen”

Is de kwestie na gesprekken met de medewerker en de leidinggevende nog niet opgelost? Dan kunt u een stapje verder gaan en een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Voor meer informatie over de klachtenregeling verwijzen wij u naar onze website [Klacht bij Kennemerhart](#) (op de website onder ‘cliëntinformatie’ en dan ‘Compliment en Klacht’).

Bereikbaarheid

Voor het maken en afzeggen van afspraken kunt u met de behandelaar telefonisch contact opnemen (via het mobiele nummer dat u van de behandelaar heeft ontvangen) of via het Behandelcentrum op telefoonnummer: 023-8914100. Indien er niet opgenomen wordt, vragen wij u de voicemail in te spreken.

De behandeling vindt plaats volgens afspraak en dient bij verhindering **tenminste 24 uur van te voren worden afgezegd**. Te laat of niet afgezegde afspraken worden niet door de verzekering vergoed. **Op tijd afmelden is van belang, zodat wij de zorg en behandel tijd kunnen inzetten voor andere cliënten.** Laat zo nodig uw mantelzorger u ondersteunen bij het herinneren aan de gemaakte behandelafpraak.