

Welkom bij Het Centrum

U bent door uw huisarts of specialist verwezen voor fysiotherapie of u hebt gebruik gemaakt van Directe Toegankelijkheid Fysiotherapie (DTF). Bij Het Centrum Fysiotherapie & Manuele therapie bent u voor de behandeling van klachten aan het bewegingsapparaat aan het goede adres. In deze folder vindt u informatie over de eerste afspraak bij Het Centrum. Er wordt uitgelegd wat u tijdens de eerste afspraak kunt verwachten en de praktische gang van zaken wordt beschreven. Ook vindt u in deze folder onze missie en visie, ons huisreglement, informatie over klantreacties en tarieven.

Eerste afspraak

Tijdens de eerste afspraak maakt u kennis met uw behandelend therapeut. Allereerst zullen uw persoonlijke gegevens gevraagd en/of geactualiseerd worden. Indien u zonder tussenkomst van de huisarts (DTF) gekomen bent zal uw fysiotherapeut eerst een screening uitvoeren om vast te stellen of u met uw klacht bij de fysiotherapeut op het juiste adres bent. Na deze screening en indien u verwezen bent door uw huisarts of specialist zal er een vraagsprek plaatsvinden over uw klachten (anamnese). Hierin gaat de fysiotherapeut in op het ontstaan van uw klachten en de factoren die hierbij van invloed zijn geweest en op de actuele stand van zaken. Na de anamnese zal een lichamelijk onderzoek plaatsvinden waarbij de fysiotherapeut uw klachten verder in kaart zal brengen. Aan de hand van de onderzoeksresultaten zal samen met u een behandelplan opgesteld worden. Ook wordt u gevraagd een aantal vragenlijsten in te vullen. Het Centrum levert de hoogste kwaliteit zorg. Het vastleggen van alle gegevens is dan ook erg belangrijk. De feitelijke behandeling zal aanvangen tijdens de tweede afspraak. Wel zult u vaak tijdens het eerste consult al huiswerk oefeningen krijgen en zal de fysiotherapeut u advies geven over hoe met uw klachten om te gaan. Om het behandelresultaat te evalueren maken wij gebruik van een digitaal patiëntendossier. De fysiotherapeut zal hierin het verloop van de behandeling registreren.

Wat u mee moet nemen naar de eerste afspraak:

- Grote handdoek of badlaken (a.u.b. iedere behandeling meenemen)
- Uw verzekeringspasje (met eventueel bijbehorende polisvoorwaarden)
- Legitimatiebewijs

Modelregeling fysiotherapeut – patiënt

Alle therapeuten werken volgens de Modelregeling fysiotherapeut – patiënt. U vindt deze regeling in de informatiemap in de wachtkamer en op onze website.

Missie en zorgvisie Het Centrum

De missie van de praktijk is om excellente zorgverlening door gespecialiseerde therapeuten m.b.t. curatie, reïntegratie, preventie en leefstijl aan te bieden voor cliënten met vragen over klachten aan het houdings- en bewegingsapparaat. Dit om de kwaliteit van leven op een voor de cliënt zo hoog mogelijk niveau te krijgen en hierbij trendsetter in bedrijfsvoering en innovatie te zijn op de markt, lokaal en regionaal, in een omgeving waar patiënten/cliënten zich prettig voelen. Om deze doelstelling te bereiken denkt de praktijk vanuit het belang van de patiënt (klant) over de gehele zorgketen. Dit betekent dat alle partijen hierbij betrokken worden.

Huisreglement

Dit reglement is van toepassing zolang u onder fysiotherapeutische behandeling bent en/of deelneemt aan een cursus of training. Wij gaan ervan uit dat u zich conformeert aan onderstaand reglement. Dit reglement is voor iedereen zichtbaar geplaatst in de wachtkamer en te vinden op onze site www.fysiotherapiehetcentrum.nl.

- Deelname aan activiteiten in de praktijk geschiedt op eigen risico.
- U wordt verzocht uw actuele verzekeringsgegevens door te geven aan de fysiotherapeut of aan de secretaresse. Check de naam van de aanvullende polis en hoeveel behandelingen u vergoed krijgt. De praktijk draagt niet de verantwoordelijkheid voor uw vergoeding voor fysiotherapie. Het Centrum heeft afspraken met diverse zorgverzekeraars. Indien uw zorgverzekeraar de behandelingen (gedeeltelijk) niet vergoedt, dan kunt u onze tarievenlijst raadplegen.
- De praktijk voldoet aan de wettelijke verplichtingen m.b.t.:
 - o Kwaliteit dienstverlening: iedere therapeut is ingeschreven in het Centraal Kwaliteitsregister Fysiotherapie.
 - o Klachten: De praktijk beschikt over een klachtenprocedure; op verzoek kunt u deze krijgen van uw fysiotherapeut.
 - o Privacy: Geheimhoudingsplicht en persoonsregistratie richtlijnen. Tevens is uw privacy gewaarborgd m.b.t. de wettelijke verplichtingen Bescherming Persoonsgegevens.

- U wordt, vanuit hygiënisch oogpunt, verzocht bij ieder bezoek een handdoek mee te nemen. U wordt verzocht schone (sport)schoenen te dragen tijdens het oefenen in de oefenzaal.
- Indien u verhinderd bent, wordt u verzocht de afspraak 24 uur voor de behandeltime af te zeggen. Anders wordt de behandeling bij u in rekening gebracht.
- De praktijk is nimmer verantwoordelijk voor de eigendommen van de patiënt/cliënt.
- De praktijk kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade, letsel ongeval of daaruit voortvloeiende gevolgen.
- De openingstijden van de praktijk zijn van:
Maandag 7.45 - 21.00u Dinsdag 7.45 - 18.00u Woensdag 7.45 - 13.00u Donderdag 7.45 - 21.00u Vrijdag 7.45 - 17.00u.
- U kunt ons telefonisch bereiken via telefoonnummer 0161-222457. Indien het antwoordapparaat aanstaat kunt u deze inspreken met uw naam, boodschap en telefoonnummer. U wordt dan teruggebeld. Belt u indien mogelijk tussen 9.00u en 12.00u i.v.m. de aanwezigheid van de secretaresse.
- Tevens kunt U 24 uur per dag via de mail berichten achterlaten via www.fysiotherapiehetcentrum.nl.
- De praktijk hanteert geen wachtlijst en heeft als richtlijn dat binnen 3 werkdagen na aanmelding het eerste consult zal plaatsvinden.

Klantreacties

Om onze dienstverlening te kunnen verbeteren willen wij graag van u weten hoe u de behandeling in onze praktijk hebt ervaren. Wij hebben een aantal instrumenten om uw mening over diverse zaken in onze praktijk te geven.

De consumer quality index van FYSIOPRESTATIE MONITOR
Aan het einde van uw behandelreeks kunt u aan een patiënttevredenheids enquête deelnemen. Dit gebeurt per email. Door ons uw email adres door te geven krijgt u van een extern bureau een mailtje met het verzoek deel te nemen aan de FYSIOPRESTATIE MONITOR. Het onderzoek is anoniem en uw e-mailadres zal niet voor andere doeleinden gebruikt worden. De vragenlijst gaat over hoe u onze praktijk en de behandelingen ervaren heeft. Het invullen van de lijst duurt ongeveer 12 minuten. Wij danken u bij voorbaat voor uw deelname. Heeft u geen email dan kunt u uw fysiotherapeut vragen om een schriftelijke versie. Uw fysiotherapeut zal die aan u meegeven en als u deze hebt ingevuld kunt u de enquête

inleveren bij de secretaresse. Heeft u geen email dan kunt u uw fysiotherapeut vragen om een schriftelijke versie. Uw fysiotherapeut zal die aan u meegeven en als u deze hebt ingevuld kunt u de enquête inleveren bij de secretaresse.

Formulier meldingen klantreacties

In de wachtkamer aan de informatiewand hangen de formulieren meldingen klantreacties.

Hierop kunt u tijdens uw verblijf in onze praktijk uw reacties (positief of negatief) geven op de dienstverlening en de fysieke omgeving. Een klacht of reactie is een kans om onze kwaliteit te verbeteren zodat dit in de toekomst kan worden voorkomen of verbeterd. Zodra uw klacht of reactie is ontvangen nemen wij direct contact met u op om dit te bespreken en zo nodig op te lossen.

U kunt uw reactie ook **mondeling** bespreken met uw fysiotherapeut.



Informatie over rekeningen

Wij declareren de behandelingen zoveel mogelijk direct bij uw zorgverzekeraar. In enkele gevallen krijgt u een rekening van ons. Bijvoorbeeld als de verzekeraar de behandeling niet vergoedt, u geen aanvullende verzekering heeft of het budget van de aanvullende verzekering opgebruikt is of als wij geen mogelijkheid hebben rechtstreeks bij uw zorgverzekeraar te declareren.

Soms krijgt u een nota van de zorgverzekeraar. Bijvoorbeeld als de verzekering de behandeling niet vergoedt, omdat u geen aanvullende verzekering heeft of het budget van de aanvullende verzekering opgebruikt is of als uw verzekeraar de kosten per behandeling slechts deels vergoedt. U kunt ook een nota van de verzekeraar ontvangen indien uw eigen risico verrekend wordt door de zorgverzekeraar, dit kan alleen het geval zijn bij een aandoening van de lijst chronische fysiotherapie die vanuit de basisverzekering vergoed wordt.

Tarieven

U vindt onze tarieven in de wachtkamer en op onze website www.fysiotherapiehetcentrum.nl.

Kwaliteit

Alle therapeuten zijn Ingeschreven in het Centraal Kwaliteitsregister (CKR) en aangesloten bij het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF).

Het Centrum Fysiotherapie & Manuele therapie is HKZ ISO 9001 KIWA gecertificeerd, hetgeen betekent dat Het Centrum Fysiotherapie & Manuele therapie de zaken Intern goed op orde heeft, de klant principeel centraal stelt, betrouwbare resultaten kan presenteren en voortdurend werkt aan het verbeteren van de zorg- en dienstverlening.

Het Centrum Fysio-Fitness & Bewegprogramma's

U kunt binnen Het Centrum ook terecht voor **Fysio-Fitness en Bewegprogramma's**.

Paramedisch Centrum Rijen

U kunt binnen Het Centrum ook terecht voor **huid- en oedeemtherapie, podotherapie, ergotherapie en osteopathie**. Op www.paramedischcentrumrijen.nl vindt u meer informatie.

Het Centrum

Fysiotherapie & Manuele therapie

U kunt bij ons terecht voor o.a.:

- Fysiotherapie * Geriatriefysiotherapie
- Bedrijfsfysiotherapie * Shockwave therapie
- Manuele therapie * Oncologie fysiotherapie
- Bekkenbodemtherapie * Kinesio taping

 de Fysiotherapeut **Het Gezonde Net**

Pieter Breughelhof 2 5121 EW RIJEN
Telefoon: 0161-222457

www.fysiotherapiehetcentrum.nl



Deze folder bevat praktische informatie over de praktijk en uw eerste afspraak bij de fysiotherapeut



Het Centrum

Fysiotherapie & Manuele therapie

Patiëntinformatie

