

Praktijkreglement

Om je zo goed mogelijk van dienst te zijn heeft Ergotherapiepraktijk ten Boom een praktijkreglement opgesteld. Dit reglement is er om veiligheid en kwaliteit te waarborgen. En om u inzicht te geven in onze werkwijze en om misverstanden te voorkomen.

Door het lezen van deze toestemmingsverklaring en het verschijnen op de eerste afspraak ga je hiermee akkoord. We verzoeken je om je aan onderstaand praktijkreglement te houden.

Openingstijden, bereikbaarheid en locaties

- De praktijk is per mail, whatsapp en telefonisch bereikbaar. Vind de contactgegevens van onze praktijk op de website, het visitekaartje of de folder. Wij nemen binnen 48 uur contact met je op.
- Als je gegevens wijzigen, dan verzoeken wij je om dit door te geven via je het algemene nummer of via jouw ergotherapeut.
- We werken op 3 verschillende locaties. Op de locaties Aalten en Dinxperlo hebben we beperkte ruimte en zijn daardoor minder flexibel in afspraken plannen of verzetten naar een andere dag.
- De locatie Aalten is bereikbaar via de deur van de fysiotherapie. Bij locatie de Bolster wordt vriendelijk verzocht om, indien je goed ter been bent, aan de achterzijde/ zijkant van het pand te parkeren.

Jouw bezoek

- Komt jouw afspraak onverhoopt niet uit? Je kunt je afspraak tot 24 uur van tevoren kosteloos verplaatsen of afzeggen. Afspraken op maandag kunnen via de mail of voicemail van de desbetreffende praktijk, 24 uur van tevoren, worden afgezegd. Wanneer je je afspraak niet tijdig afzegt, brengen wij deze in rekening (€45). Bezoekt de ergotherapeut je aan huis en je bent niet aanwezig ten tijde van de afspraak? Dan wordt tevens een toeslag in rekening gebracht van €25. Deze is bedoeld om de door de ergotherapeut gemaakte reiskosten te dekken.
- We kunnen de behandeling ook telefonisch of online laten plaatsvinden.
- Wanneer u een afspraak heeft afgezegd bent u zelf verantwoordelijk voor het maken van een vervolgafspraak, dit kan via telefoon, mail of whatsapp
- De praktijk werkt graag mee aan het opleiden van aankomende ergotherapeuten. We vragen vooraf toestemming of dat de stagiair mee

mag kijken of (deel)behandeling overnemen. Mocht je bezwaar hebben tegen de aanwezigheid van een stagiair, maak dit gerust kenbaar.

Zorgverzekeraar, nota's, tarieven en vergoeding

- Ergotherapie ten Boom heeft met alle zorgverzekeraars zorgovereenkomsten afgesloten.
- Een ergotherapeut dient volgens de landelijke tarieven van de NZA (Nederlandse Zorg Autoriteiten) te declareren. Hiervoor wordt een eenheidsprijs gehanteerd. Een behandel eenheid is 15 minuten. Voor behandeling aan huis wordt toeslag berekend, ook dat wordt vergoed. De behandelingen worden rechtstreeks door de ergotherapeut bij jouw zorgverzekeraar gedeclareerd.
- Ergotherapie wordt in elke basisverzekering tot 10 uur per kalenderjaar vergoed. Afhankelijk van de soort aanvullende verzekering kun je nog extra uren ergotherapie krijgen. Raadpleeg hiervoor jouw polisvoorwaarden of bel je zorgverzekeraar.
- Het per kalenderjaar verplicht eigen risico is ook van toepassing op de ergotherapiebehandeling, vanaf 18 jaar en ouder. Bij elk nieuw kalenderjaar zal het eigen risico automatisch door je zorgverzekeraar worden verrekend. Zodra je gehele eigen risico verrekend is, krijg je de ergotherapie behandelingen volledig vergoed.
- Advies en informatie aan mantelzorgers wordt ook door meerdere verzekeraars vergoed. Raadpleeg hiervoor de polisvoorwaarden of bel jouw zorgverzekeraar.
- Als je wilt weten of ergotherapie binnen je zorgverzekering valt, hoeveel behandelingen er vergoed worden of wanneer de vergoeding stopt, adviseren wij je hierover te informeren bij je zorgverzekeraar. Indien je na de door de verzekering vergoede behandelingen nog ergotherapie volgt, dan ontvang je in dit geval een particuliere nota (met NZA tarieven). Ergotherapie ten Boom kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het versturen van particuliere nota's.
- Als je e-mailadres bij ons bekend is, ontvang je de nota digitaal. Indien je de nota liever niet digitaal wilt ontvangen, dan kun je dit aangeven bij je ergotherapeut.
- Ergotherapie ten Boom is Direct Toegankelijk (DTE), dat houdt in dat in de meeste gevallen er geen verwijzing van een arts of specialist nodig is voordat de behandeling begint. De ergotherapeut is wel verplicht, d.m.v. een korte brief, de huisarts op de hoogte te brengen van de ergotherapeutische behandeling.

Kwaliteit

- Bij (langdurige) ziekte of vakantie van een therapeut zorgen wij, met jouw goedkeuring, ervoor dat de behandeling wordt overgenomen door een andere ergotherapeut. Op deze manier ondervindt je geen vertraging van je behandelproces.
- Het kan zo zijn dat de ergotherapeut gebruikmaakt van een intake vragenlijst vooraf, deze ontvang je via de mail en wordt direct in je digitale dossier verwerkt. Op deze wijze kan de ergotherapeut zich goed voorbereiden op je komst. We stellen het op prijs als je deze vragenlijst(en) invult voor je eerste afspraak.
- Wij vinden het belangrijk dat jij, als cliënt, tevreden bent over de aangeboden zorg. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent. Heb je een klacht, bespreek dan jouw klacht eerst met de betreffende therapeut. Dan kunnen we samen zoeken naar een oplossing. Kom je er niet samen uit, dan kan je contact opnemen met het algemene nummer om in contact te komen met één van de praktijk eigenaren. En je kan ook naar de website www.klachtenloketparamedici.nl voor de klachtenprocedure gaan. Voor meer informatie hierover kunt u ook mailen naar info@klachtenloketparamedici.nl of bellen naar 030-3100929 (ma t/m vrij 09:00 tot 12:30).
- Heb je opmerkingen, tips of een compliment, dan horen we dat graag! Je kan deze op verschillende manieren kenbaar maken:
 - Persoonlijk aan jouw ergotherapeut.
 - Door een e-mail te sturen naar info@ergotherapietenboom.nl.
- Wij vinden het belangrijk dat je een hulpmiddel eerst kan uitproberen, voordat je het aanschaft. Daarom kan je enkele hulpmiddelen te leen krijgen, als je in behandeling bent bij ons. Als je een hulpmiddel van ons leent om uit te proberen, blijft dit ten allen tijde eigendom van Ergotherapie ten Boom. Bij schade aan, of verlies van het hulpmiddel zal je de kosten van het hulpmiddel (nieuwwaarde) moeten vergoeden aan Ergotherapie ten Boom. De bruikleenperiode wordt in overleg met jou en de ergotherapeut vastgesteld. Materialen die tijdens een behandeling worden gebruikt of uitgeleend, worden regelmatig op deugdelijkheid getest. Het gebruik van deze materialen is op eigen risico.

Eerste afspraak

Bij de eerste afspraak neem je mee:

- Identificatiebewijs (ID-kaart, paspoort of rijbewijs): laat dit registreren bij de eerste behandeling.

- Indien je in bezit bent van een verwijfsbrief van de arts of specialist, dan deze meenemen.
- Het kan zijn dat je eerste afspraak langer duurt dan de termijn dat de zorgverzekering stelt, waarbinnen een eerste afspraak moet plaatsvinden. Indien je het te lang vindt duren dan kan je contact opnemen met je zorgverzekering en vragen om wachttijdbemiddeling.
- Wij plannen altijd een eerste afspraak in, ook al duurt dat wat langer dan wenselijk, dat geeft duidelijkheid en weet je waar je aan toe bent. Ook plannen wij, waar mogelijk, bij voorkeur meerdere afspraken in, zodat we continuïteit kunnen bieden.
- De eerste behandeling duurt over het algemeen 60 minuten (tenzij anders is afgesproken). De vervolghandelingen kunnen variëren tussen de 30-60 minuten, afhankelijk van de hulpvraag. De hoeveelheid behandelingen en frequentie is afhankelijk van de hulpvraag.

Laatste afspraak

De laatste behandeling bestaat altijd uit een 'outtake'. Hierbij wordt de behandeling met je geëvalueerd, het dossier afgerond (mede middels scores) en een rapport naar de huisarts en/of verwijzer verstuurd. Het is niet wenselijk om de laatste afspraak af te bellen. Mocht je niet in staat zijn om naar de praktijk te komen, dan kan er ook een telefonisch/online consult plaatsvinden. Hiervoor wordt een behandeling gedeclareerd bij je zorgverzekeraar.

Privacy

- Ergotherapie ten Boom verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Wet Bescherming Persoonsgegevens, de Wet op de Geneeskundige Behandeloovereenkomst en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Onze beroepsgroep is gebonden aan de wettelijke geheimhoudingsplicht. Dat betekent dat we alleen (medische) informatie mogen uitwisselen met zorgverleners die direct bij jouw behandeling of begeleiding betrokken zijn, zoals jouw (huis)arts. Is het in het kader van je behandeling of begeleiding wenselijk informatie uit te wisselen met andere betrokkenen, zoals jouw fysiotherapeut, dan is hiervoor jouw toestemming nodig.
- Wij maken gebruik van een elektronisch patiëntendossier (EPD), hierin verwerken wij alle informatie. Binnen dit EPD maken we gebruik van dicteer en samenvatting functie (gebaseerd op AI), informatie wordt alleen in het dossier opgeslagen. We vragen hiervoor eenmalig toestemming. Je mag hier bezwaar tegen hebben, dit beïnvloedt niet de behandeling.