

## **Algemeen**

PACA bestaat uit een team van meer dan 30 fysiotherapeuten met diverse specialisaties. Zij worden ondersteund door 6 administratieve krachten.

Daarnaast zijn er 2 ergotherapeuten en 2 sportartsen in dienst.

## **Openingstijden**

Openingstijden van de praktijk:

Maandag t/m vrijdag van 7.00-21.30 uur.

Zaterdag van 8.00-15.00 uur.

In overleg met uw therapeut kunnen de tijden voor een behandeling eventueel afwijken.

## **Contact**

De therapeuten zijn, indien zij op de praktijk aanwezig zijn, bereikbaar op hun directe nummer. De administratie is van maandag t/m vrijdag bereikbaar van 8.00 tot 17.00 uur. Buiten deze uren kunt u een voicemail inspreken.

## **Tarieven**

Met de meeste zorgverzekeraars hebben we contracten afgesloten.

Om te weten of uw verzekering fysiotherapie vergoedt, is het verstandig uw polis door te lezen of om contact op te nemen met uw zorgverzekeraar.

Op aanvraag is een prijslijst beschikbaar.

## **Aanmelden**

Vanaf 2006 is de fysiotherapeut **direct toegankelijk**. Als u besluit rechtstreeks naar de fysiotherapeut te gaan, voert deze eerst een zogenaamde screening uit. Dit betekent dat wordt vastgesteld of u bij de fysiotherapeut aan het juiste adres bent of dat eerst een bezoek aan de huisarts gewenst is. Wanneer u wel behandeld kunt worden door de fysiotherapeut, kan deze, of één van de collega's, in overleg met u aan de slag.

Bij aanmelding wordt er gevraagd naar uw NAW-gegevens en, indien van toepassing, de verwijfsbrief. Het is van belang dat u duidelijk aangeeft om welke klacht het gaat en of u specifiek behandeld wilt worden door een gespecialiseerde fysiotherapeut.

Tijdens de eerste afspraak wordt er een onderzoek gedaan. Naar aanleiding hiervan zal er een behandelplan opgesteld worden. Dit behandelplan zal de therapievorm en het aantal behandelingen omvatten en zal met u worden besproken.

## **Afmelden**

Indien een afspraak om welke reden dan ook niet door kan gaan, dient dit 24 uur voor de afgesproken behandeling gemeld te worden. Wanneer dit niet gebeurt, zijn wij genoodzaakt om de behandelprijs bij u in rekening te brengen. Deze rekening is niet te declareren bij uw zorgverzekeraar. In overleg met uw behandelend fysiotherapeut kan bij ziekte of onvoorziene omstandigheden van deze regel worden afgeweken.

## **Kwaliteit**

Onze praktijk is aangesloten bij Stichting Keurmerk Fysiotherapie. Dit keurmerk is een onafhankelijk en erkend kwaliteitsregister voor fysiotherapeuten en fysiotherapiepraktijken.

Onze praktijk, en onze fysiotherapeuten, voldoen hiermee aan strenge kwaliteitseisen en werken continu aan het verbeteren van het fysiotherapeutisch handelen. Wij zullen er alles aan doen om de kwaliteit van onze zorg te blijven waarborgen!

## **Patiënttevredenheidsonderzoek**

Binnen ons centrum meten wij de patiënttevredenheid. Dit gebeurt via een internet-applicatie. Middels uw e-mailadres ontvangt u hiervoor eenmalig een uitnodiging.

## **Waarneming**

Om ervoor te zorgen dat uw behandelproces niet wordt verstoord, nemen collega's binnen de praktijk voor elkaar waar tijdens vakantie- of studieverlof en bij ziekteverzuim.

## **Stagiaires**

PACA biedt studenten van de opleiding fysiotherapie de mogelijkheid om stage te lopen binnen onze praktijk. Er wordt een begeleider toegewezen die de stagiair begeleidt tijdens het onderzoeken en behandelen van patiënten.

## **Hygiëne**

Wij vragen u voor iedere behandeling een handdoek mee te nemen. Verder verwachten wij van u als patiënt/cliënt dat u de persoonlijke hygiënische regels in acht neemt en zorgt voor een goede lichaamsverzorging.

## **Klachten**

Indien u niet tevreden bent of een klacht heeft over de bejegening door of behandeling van uw fysiotherapeut of een van de andere personeelsleden, kunt u dit melden aan uw fysiotherapeut of een van de eigenaren. Uw klacht zal worden behandeld conform de richtlijnen van het KNGF. Een folder hierover is beschikbaar in de praktijk of op onze website.

## **Privacy**

PACA beschikt over afgesloten behandelruimten waardoor uw privacy is gewaarborgd. Tijdens het onderzoek kan gevraagd worden u gedeeltelijk uit te kleden. De fysiotherapeut zal, indien u dit wenst, de behandelruimte verlaten tenzij het voor het onderzoek functioneel is u daarbij te observeren.

### **Privacyreglement**

Uw fysiotherapeut houdt, om uw behandeling zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren, een registratie bij van uw medische en administratieve gegevens. De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is de nieuwe wet ter bescherming van privacy en persoonsgegevens. Op grond van deze wet heeft een organisatie die met persoonsgegevens werkt bepaalde plichten en degene van wie de gegevens zijn bepaalde rechten. Naast deze algemene wet gelden specifieke regels voor de privacy in de gezondheidszorg. Deze regels staan onder andere vermeld in de Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO). Voor uitgebreide informatie hierover verwijzen we u naar onze website en de folder Privacyreglement.

### **Eigendommen**

PACA stelt zich niet aansprakelijk voor verlies, beschadiging of diefstal van uw eigendommen.

### **Niet roken**

Binnen de praktijk mag niet gerookt worden.

### **PACA in het kort**

Wij hebben drie werkvelden:

- Fysiotherapie en Training, waaronder de reguliere fysiotherapie en alle specialisaties
- Sport Medisch Advies, wij zijn een geregistreerd Sport Medisch Adviescentrum (SMA) met sportarts en sportfysiotherapeuten
- Arbeid en Gezondheid, gericht op bedrijven, in de vorm van ziektebegeleiding en het voorkomen van ziekteverzuim (behandeling en preventie van klachten)

Bij iedere vestiging kunt u gratis parkeren.