

PRAKTIJKINFORMATIE

Algemeen

Wij hechten veel waarde aan goede informatievoorziening voor onze patiënten. Daarom besteden wij op allerlei manieren aandacht aan de communicatie met u. U kunt informatie ontvangen middels persoonlijk contact of via onze website www.ptclimburg.nl. Daarnaast kunt u van ons ook informatie ontvangen door ons te volgen op Facebook onder PTC Limburg

Bij Fysio Group Limburg (regulier fysiotherapie) en Physicals BV h.o.d.n. PTC Limburg (preventieve trainingen en coaching) wordt u gezien als cliënt! U bent de centrale persoon waar onze dienstverlening om draait. Wij stemmen ons uitgebreide aanbod van kortdurende zorg en noodzakelijke langdurende zorg af op uw gerichte vraag.

Wij gaan voor een persoonlijk passend traject met een duurzaam resultaat. Van ons kunt u individuele aandacht, begeleiding en coaching verwachten. Na afstemming van een verantwoord startniveau begeleiden we u naar een gewenst en noodzakelijk functioneel belastbaarheidsniveau.

Dankzij het brede samenwerkingsnetwerk en onze gezamenlijke expertise van Fysio Group Limburg en PTC Limburg zijn wij in staat om betrokken en persoonlijke trajecten te verzorgen!

Locaties en openingstijden

	Herten Maastrichterweg 156	Maasniel Raadhuisstraat 18/20
Maandag	07.30 – 20.30	07.30 – 20.00
Dinsdag	08.00 – 20.00	08.00 – 18.00
Woensdag	08.00 – 20.00	08.00 – 21.00
Donderdag	08.00 – 20.00	08.00 – 20.00
Vrijdag	08.00 – 18.00	07.30 – 18.00
Zaterdag	08.30 – 13.00	09.00 – 13.00
Zondag	09.00 – 12.00	
Parkeer gelegenheid	Gratis	Gratis

Onze Frontoffice medewerkers zijn aanwezig voor al uw afspraken en vragen (tel: **0475-350570**) op:

Maandag	08.30 – 14.30 uur
Dinsdag	08.30 – 14.30 uur
Woensdag	08.30 – 14.30 uur
Donderdag	08.30 – 14.30 uur
Vrijdag	08.30 – 14.30 uur
Zaterdag	08.30 – 12.30 uur

Buiten bovengenoemde tijden zijn wij ook bereikbaar tijdens onze openingstijden onder telefoonnummer 0475-747203 (via het keuzemenu wordt u doorverbonden naar de vestiging van uw keuze).

Voor het maken of verzetten van een afspraak verzoeken wij u zoveel mogelijk tussen 08:30 en 14:30 de directe Frontoffice medewerkers te bereiken. Dit om de behandelende fysiotherapeuten tijdens hun werkzaamheden zoveel mogelijk te ontzien.

Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Naast algemene fysiotherapie hebben de fysiotherapeuten zich bekwaamd en gespecialiseerd in een deelgebied van de fysiotherapie: manuele therapie, sportfysiotherapie, medische trainingstherapie, longrevalidatie bij COPD, postoperatieve revalidatie training en begeleiding, bedrijfsfysiotherapie, geriatrie, echografie, claudicatio en oncologische fysiotherapie.

Aanmelding

Behandelingen vinden altijd plaats op basis van een afspraak.

Als u telefonisch contact met ons opneemt of als u zich persoonlijk meldt op de praktijklocatie, wordt er altijd een afspraak met u gemaakt. Bij inspreken van ons antwoordapparaat streven wij ernaar om op werkdagen binnen 24 uur contact met u op te nemen om alsnog een afspraak met u in te plannen.

Aan de hand van uw klachtenpatroon zal onze Frontoffice medewerker een afspraak maken bij de fysiotherapeut die het best bij uw klacht past gebaseerd op zijn of haar specialisatie. Hierbij zal zoveel mogelijk met uw eventuele voorkeur voor locatie en/of therapeut rekening worden gehouden.

DTF: Directe Toegang Fysiotherapie. Wat betekent dat voor u?

U heeft geen verwijsbrief meer nodig voor de fysiotherapeut. U mag natuurlijk nog altijd eerst een afspraak maken bij de huisarts. Maar het hoeft in principe niet meer.

Dat heeft voordelen. Zo komt u 'direct' bij de specialist in beweging terecht. Zodat u weer 'direct' kunt beginnen met werken aan uw herstel. De huisarts blijft de centrale rol spelen in

de coördinatie van uw zorg.

De fysiotherapeut zal de huisarts blijven informeren, tenzij u aangeeft dat u dat niet wenst.

Als u besluit rechtstreeks naar de fysiotherapeut te gaan, dan voert deze eerst een zogenaamde screening uit. Dit betekent dat deze eerst vaststelt of u bij de fysiotherapeut aan het juiste adres bent. Wanneer dit niet het geval is, dan wordt u doorgestuurd naar uw huisarts.

Wanneer u wel behandeld kunt worden door de fysiotherapeut, dan kan hij of zij, of één van haar collega's, in overleg met u aan de slag. En dat is wel zo prettig. Immers, hoe sneller u behandeld kunt worden, hoe sneller u herstelt.

Behandeling

Fysiotherapie is bedoeld voor mensen met klachten aan het houdings- en bewegingsapparaat. De klachten waarmee mensen bij de fysiotherapeut komen, zijn zeer uiteenlopend van aard. Tijdens de eerste behandeling zult u een gesprek hebben met de fysiotherapeut om uw klacht(en) duidelijk in beeld te krijgen. Tijdens dit gesprek zal de reden dat u bij de fysiotherapeut terecht bent gekomen aan bod komen, wat precies uw klachten zijn en hoe en wanneer deze zijn ontstaan.

Hierna volgt een lichamelijk onderzoek. Middels een aantal testen, observaties en analyseren van functiemogelijkheden krijgen we verder inzicht in uw klachten.

Vervolgens wordt stelt de fysiotherapeut samen met u een behandelplan op en bespreekt wat er aan uw klachten gedaan kan worden.

Naast de behandeling besteedt de fysiotherapeut ook veel aandacht en zorg aan het voorkomen dat u opnieuw met dezelfde lichamelijke klacht wordt geconfronteerd. Dit kan middels oefeningen die u zelf thuis kunt uitvoeren of door aanpassingen die de belasting tijdens het dagelijks leven, het werk of de sportactiviteit verminderen.

Het is belangrijk dat u zelf ook aangeeft wat u van de behandeling verwacht. Aarzel dus niet om al uw vragen over de behandeling aan ons te stellen.

Het aantal vervolghandelingen is afhankelijk van de ernst uw klachten, het herstelproces, maar wordt ook bepaald door uw eigen motivatie.

De meeste behandelingen worden uitgevoerd in de praktijk en duren circa 30 minuten. Indien u echter niet in staat bent om naar de praktijk te komen, kunt u ook thuis of in de instelling of het verzorgingshuis behandeld worden. U heeft hiervoor wel een verwijzing van een arts nodig. Hiervoor wordt een toeslag op het standaardtarief berekend maar ook dit wordt dan vergoed door uw zorgverzekeraar, mits u verzekering voldoende dekking biedt.

Onze behandelmethode is erop gericht dat u zelf actief meewerkt aan uw herstel. U bent medeverantwoordelijk voor uw eigen herstel. Hiervoor is het belangrijk om te weten wat u zelf kunt doen en om inzicht te krijgen in de mogelijkheden en de beperkingen die uw klachten u opleggen.

Therapie beëindiging

Bij beëindiging van de therapie stuurt de fysiotherapeut, na overleg met u, een rapportage naar uw huisarts. Indien u verwezen bent, anders dan door uw huisarts, sturen wij een rapportage naar de betreffende verwijzer. In deze rapportage staat het verloop, advies en

resultaat van de behandeling. Tussen fysiotherapeut en huisarts bestaat vaak een nauwe samenwerking. Een goed onderling contact tussen de patiënt en de fysiotherapeut is ook heel belangrijk.

In alle fasen van de fysiotherapeutische behandeling wordt u als patiënt betrokken bij de stand van zaken en het vervolg. Samen werken we aan uw herstel, ieder zijn eigen verantwoordelijkheid, maar met hetzelfde doel: klachtenvrij functioneren!

Wat wordt van u verwacht:

Voor het eerste bezoek:

Lees uw verzekeringspolis goed door en let vooral op het aantal behandelingen dat vergoed wordt door de zorgverzekeraar. U bent ten allen tijde zelf verantwoordelijk voor het beheer van het aantal behandelingen fysiotherapie en het controleren van de verzekeringsgegevens. Indien uw verzekering fysiotherapie niet vergoedt, zult u een particuliere factuur toegestuurd krijgen. De prijslijst treft u als bijlage bij deze folder aan. Tevens is deze op de locaties en via onze website te vinden.

Bij het eerste bezoek verzoeken wij u mee te nemen:

- Handdoek voor hygiëne voor gebruik op behandelbank en/of trainingsapparatuur.
- Geldig identiteitsbewijs. Dit is een verplichting die alle zorgverleners van overheidswege is opgelegd, met name bedoeld om uw Burger Service Nummer te kunnen vaststellen en te controleren.
- Indien u een verwijsbrief heeft van uw arts /specialist, de verwijsbrief.
- Relevant medisch beeld/informatiemateriaal aangaande uw huidige klacht. (bijv. cd-rom met afbeeldingen van CT/MRI-scan/ röntgenfoto's/ operatieverslag etc.).

Vervolgbezoeken

- Handdoek voor hygiëne voor gebruik op behandelbank en/of trainingsapparatuur.
- Afsprakenkaartje.
- Eventueel sportschoenen en comfortabel zittende kleding in overleg met uw fysiotherapeut. Er zijn kled- en douchemogelijkheden aanwezig met gratis lockers.

Annuleren van een afspraak

Annuleren van afspraken kunnen tot 24 uur van tevoren telefonisch aan onze Front-office medewerker worden doorgegeven. Deze zal vervolgens een nieuwe afspraak met u worden maken. Bij niet tijdig afmelden behoudt Fysio Group Limburg zich het recht het tarief van de voorgenomen behandeling in rekening te brengen. In overleg met het secretariaat of behandelend fysiotherapeut kan bij ziekte of onvoorziene omstandigheid hiervan worden afgeweken.

Wat vragen wij nog verder van u?

- In de wachtruimte plaats te nemen tot u door ons persoonlijk wordt opgehaald.
- Begrip te hebben als u enkele minuten moet wachten. Wij trachten wachttijd te vermijden.
- Rekening te houden met de aanwezigheid van andere patiënten.
- Uw verwachtingen t.a.v. de behandelingen kenbaar te maken.

- De behandeltijd duurt circa 30 minuten. Binnen deze behandeltijd vindt ook registratie van uw behandelgegevens plaats.
- De veranderingen in uw klachtenbeeld bij iedere nieuwe behandeling aan te geven, denk hierbij aan de ongemakken die u thuis, op uw werk of sportsituatie ondervindt. Deze informatie kan ons meer inzicht geven in uw aandoening/klacht.
- Ter ondersteuning van het behandelresultaat onze adviezen serieus te nemen en op te volgen.
- Pas na overleg met uw behandelend fysiotherapeut (tussentijds) contact op te nemen met uw verwijzend arts. U krijgt dan van ons een verslag mee met daarin alle relevante gegevens over de door u ondergane behandelingen. Dit tenzij anders met uw verwijzend arts is afgesproken. Bij beëindiging van de behandeling ontvangt de huisarts/verwijzer na uw toezegging de schriftelijke eindrapportage.
- De persoonlijke hygiënische regels in acht te nemen en zorg te dragen voor een goede lichaamsverzorging.
- Niet te roken (rookverbod) in alle praktijkruimtes.
- Alleen met schone (sport)schoenen de (oefen)ruimtes te betreden.
- Geen waardevolle bezittingen in de behandel- of kleedruimte achter te laten. Fysio Group Limburg en PTC Limburg zijn niet aansprakelijk voor verlies of beschadiging van bezittingen van patiënten/cliënten of anderen, die het pand betreden.
- Dat u bij onvoldoende kennis van trainingsapparatuur altijd om uitleg van de aanwezige fysiotherapeut of assistentie vraagt.

Dan vragen wij u aandacht voor het volgende

- Computers & medische apparatuur worden uitsluitend door fysiotherapeuten en bewegingsagogen bediend.
- Gebruik van mobiele telefoon is niet gewenst i.v.m. verstoring van de behandeling.
- Het is niet toegestaan zonder toestemming van de therapeut om geluid en/of filmopnames te maken in de behandelkamers, trainingszaal en zwembad
- Het is niet toegestaan om zonder geldige reden de zwemhal te betreden.
- Gelieve uw auto te parkeren in de parkeervakken en de invalideplaats vrij te houden indien u niet in het bezit bent van een invalidekaart. Indien u dit wel bent kunt u uiteraard wel gebruik van de invalide parkeerplaats. De invalide parkeerkaart dient wel zichtbaar achter de voorruit te liggen.

Wat kunt u van ons verwachten

- Wij werken volgens de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO)
- Indien in een bepaald stadium van de therapie uw klachtenbeeld daar aanleiding toe geeft en uw behandelaar dit wenselijk acht, kan hij of zij besluiten advies in te winnen bij een collega uit onze praktijk of u zelfs een aantal keren door deze collega te laten behandelen. Door deze wijze van werken wordt optimaal gebruik gemaakt van de aanwezige deskundigheid in onze praktijk.
- Tijdens afwezigheid van uw behandelend fysiotherapeut(e) wordt u, in overleg, door een waarnemend fysiotherapeut(e) behandeld.
- Door de behandelresultaten nauwkeurig te evalueren en steeds op het juiste moment de therapie aan te passen aan de veranderingen in uw klachtenbeeld, hoeft niet elke behandeling precies hetzelfde te zijn als de vorige. Dit geldt ook voor adviezen, leefregels en oefeningen die u eventueel meekrijgt.

- U wordt uitgenodigd uw mening te geven over alle zaken die uw behandeling aangaan. Wij stellen ons open voor opbouwende kritiek waarbij het uitgangspunt is zowel voor u als voor ons een nog betere en efficiëntere wijze van behandeling te verkrijgen.
- Regelmatig bevinden zich bij ons in de praktijk studenten van opleidingen Fysiotherapie. Zij assisteren bij het begeleiden en behandelen van patiënten en vallen onder de verantwoordelijkheid van Fysio Group Limburg. Indien u bezwaar heeft tegen de inzet van een fysiotherapeut in opleiding (i.o.) in uw behandeltraject, dan kunt u dit aan ons kenbaar maken.

Met het begeleiden van fysiotherapeut i.o. bieden wij toekomstige fysiotherapeuten de mogelijkheid om kennis te maken met behandelconcepten, waarbij een actieve benadering en moderne revalidatie centraal staan.

Door het begeleiden van fysiotherapeut i.o. blijven wij goed op de hoogte van recente ontwikkelingen in de fysiotherapie en het onderwijs.

Mobiele Service

- Indien u mobiel beperkt bent kunt u in overleg met uw therapeut wellicht gebruikt maken van onze gratis mobiele service. Een van de voorwaarden is wel dat u **niet** in het bezit bent van een taxipas.

Onze mobiele service is beschikbaar op de dinsdag-, woensdag- en donderdagmiddag van 12:30 tot 16:30

Vergoeding door zorgverzekeraar

Fysio Group Limburg heeft in principe met alle zorgverzekeraars in Nederland een contract afgesloten. Uw rekeningen worden rechtstreeks bij uw zorgverzekeraar ingediend. In geval van overschrijding van uw vergoeding of een restitutiepolis zult u een rekening van onze praktijk ontvangen. De actuele tarieven hiervoor zijn te vinden in onze praktijk, alsmede op onze website.

Klachtenprocedure

Wij als Fysio Group Limburg en PTC Limburg zullen alles in het werk stellen om een voor u zo goed mogelijk resultaat te behalen. Mocht u ondanks alles toch klachten hebben over behandeling of de manier waarop wij met u omgaan, dan is het goed om dat kenbaar te maken. Voor uzelf, voor andere patiënten en voor de kwaliteit van Fysio Group Limburg en PTC Limburg.

Indien u een klacht wilt indienen, dan richt u zich in eerste instantie tot uw behandelend therapeut. Hij/ zij zal, middels een klachtenformulier, proberen samen met u de juiste oplossing te vinden. Bent u hiermee niet geholpen dan kunt u, via onze Frontoffice, een afspraak bij de praktijkhouder dhr. F. Cals in plannen om uw klacht bij hem kenbaar te maken.

Wij zijn altijd bereid om hiervoor tijd vrij te maken en om samen naar een oplossing te zoeken. Ook is het mogelijk om uw klacht eerst uit te leggen in een brief dan wel email. Levert een persoonlijk gesprek of bemiddeling niet het gewenste resultaat op, dan kunt u gebruik maken van een klachtenprocedure.

Wij zijn aangesloten bij de klachtenregeling van de beroepsgroep voor fysiotherapie, het KNGF en conformeren ons hieraan. De brochure 'Als u rondloopt met een klacht over uw fysiotherapeut' met relevante telefoonnummers en adressen, vindt u in de wachtruimte van onze praktijk.

Natuurlijk doen wij er alles aan om u correct van dienst te zijn en klachten te voorkomen!

Privacyreglement

Uw fysiotherapeut houdt, om uw behandeling zo goed mogelijk uit te kunnen voeren, een registratie bij van uw medische en administratieve gegevens. Op deze registratie is de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) van toepassing. De WBP geeft regels voor een zorgvuldige omgang met de persoonsgegevens zoals de registratie, de aard van de gegevens die worden geregistreerd, het beheer van de gegevens, de personen die toegang hebben tot die gegevens en het inzagerecht van de patiënt. Sinds 1 september 2001 is de WBP van kracht. De wet geeft aan wat de rechten zijn van iemand van wie gegevens worden gebruikt en wat de plichten zijn van de instanties of bedrijven die gegevens gebruiken.

Uiteraard gaat uw fysiotherapeut zorgvuldig met deze gegevens om. Daarom is naast de bovengenoemde wet een aantal regels vastgelegd in een privacy reglement. Onderstaand is het reglement weergegeven:

- Behalve uw behandelend fysiotherapeut, hebben ook een beperkt aantal andere personen toegang tot de gegevens die in de registratie opgenomen zijn. Dit zijn bijvoorbeeld de waarnemers, andere fysiotherapeuten in de praktijk, eventuele fysiotherapeuten i.o. en administratieve krachten. Al deze personen hebben een geheimhoudingsplicht.
- U heeft het recht om de persoonsgegevens in te zien. Indien u meent dat uw persoonsgegevens onjuist zijn vastgelegd kunt u de behandelende therapeut verzoeken deze te wijzigen.
- Alleen gegevens die te maken hebben met de behandeling worden in het medisch dossier opgeslagen. Dit medisch dossier is alleen toegankelijk voor fysiotherapeuten van Fysio Group Limburg. U kunt uw medisch dossier op verzoek inzien.
- Gegevens van patiënten worden niet aan derden verstrekt, ook niet aan naaste familie. Gegevens worden pas vrijgegeven nadat de patiënt hiervoor toestemming heeft gegeven. Ook na overlijden worden gegevens niet openbaar gemaakt.
- Nadat de patiënt behandeld is, worden de gegevens tenminste 5 jaar zodanig gearhiveerd dat alleen een beperkte groep mensen deze gegevens in kan zien.

Al onze medewerkers zullen hun best om u op een prettige en persoonlijke manier te benaderen.

"Samen op weg naar beter"