

Wat kunt u verwachten als u een afspraak heeft bij een fysiotherapeut van het SMC?

Heeft u een (sport)blessure? Dan kunt u snel terecht bij het Sport Medisch Centrum (<http://www.jeroenboschziekenhuis.nl/sport-medisch-centrum-smc>) voor een beoordeling van uw blessure, diagnostiek, behandeling en begeleiding.

Bij het SMC wordt de fysiotherapeutische zorg gedaan door fysiotherapeuten van Fysiom Fysiotherapie. Alle fysiotherapeuten zijn geregistreerd in het Centraal Kwaliteitsregister Fysiotherapie en het BIG register. Voor meer informatie en specialisaties kunt u kijken op de website van Fysiom (<http://www.fysiom.nl>).

Geen verwijzing nodig

Heeft u klachten aan gewrichten, spieren of pezen die met het sporten te maken (kunnen) hebben? Bij het SMC kunt u ook zonder verwijzing van een arts direct terecht voor een screening. Dit noemen we DTF en staat voor Directe Toegankelijke Fysiotherapie. Een screening is éénmalig en duurt 10-15 minuten. Daarna bepaalt de fysiotherapeut of u in aanmerking komt voor (sport)fysiotherapie of manuele therapie.

Meer informatie over Direct Toegankelijke Fysiotherapie

Heeft u zonder verwijzing van een arts een afspraak voor een screening bij een fysiotherapeut van het SMC? Dan zijn de volgende punten belangrijk om te weten:

- De eerste afspraak bestaat uit een screening.
- Deze screening is een gesprek over uw klacht en uw gezondheidssituatie. Hierna bepalen we of verder fysiotherapeutisch onderzoek/behandeling nodig is.
- Er vindt eventueel een beperkt lichamelijk onderzoek plaats tijdens de screening.
- De screening duurt ongeveer 15 minuten.
- Er zijn kosten verbonden aan deze screening. Deze kosten worden door uw aanvullende verzekering betaald. Heeft u deze aanvullende verzekering niet (of niet voldoende) dan ontvangt u hiervoor een particuliere nota (zie prijslijst (<http://www.jeroenboschziekenhuis.nl/tarieven-en-vergoedingen-smc>)).
- Voor uw verzekeraar telt deze screening als een behandeling en wordt in mindering gebracht op het totale aantal vergoeden behandelingen fysiotherapie.
- Na de screening vragen wij u toestemming om de huisarts op de hoogte te brengen van de screening. U kunt dit weigeren.
- Blijkt uit de screening dat fysiotherapie voor u een geschikte behandeling is? Dan volgt een aanvullend onderzoek of starten we met de behandeling. Dit doen we direct na de screening als hier nog tijd voor is, of we maken daarvoor een afspraak.
- Na de screening stellen we een behandelplan op. We kijken dan ook welke behandelaar de behandeling gaat doen. Dit hangt af van de specialisaties en beschikbaarheid van de verschillende behandelaars en van uw persoonlijke voorkeur.

Belangrijke informatie over uw afspraak

Wat neemt u mee?

- Neem bij uw eerste bezoek een geldig legitimatiebewijs mee. Als u bent doorverwezen naar het SMC door een arts, neem dan ook uw verwijsbrief mee.
- Neem bij iedere afspraak een grote handdoek mee. Gaat u oefenen in de trainingszaal? Draag dan (sport)schoenen waarmee u niet buiten loopt.

Wie behandelt u?

U bent vrij in uw keuze van fysiotherapeut. Wel is het zo dat ieder van ons zijn eigen specialisaties heeft. Vraag hiernaar en geef eventueel aan of u een specifieke verwijzing heeft voor manuele therapie, sportfysiotherapie of kindersportfysiotherapie.

Wilt u bellen met uw fysiotherapeut?

Het is niet altijd mogelijk om uw fysiotherapeut zelf telefonisch te spreken. U kunt dan uw telefoonnummer achterlaten, dan wordt u zo snel mogelijk teruggebeld. Als we de telefoon niet kunnen opnemen, kunt u een bericht inspreken. U wordt dan zo snel mogelijk teruggebeld. Belangrijke telefoonnummers:

- (073) 553 35 53 (receptie SMC)
- 06 19 63 17 70 (fysiofoon SMC)
- 06 23 56 61 39 (fysiofoon Sportiom)

Afspraak afzeggen?

Als u verhinderd bent, moet u uw afspraak tenminste 24 uur van tevoren afbellen. De behandeling zal dan niet in rekening worden gebracht. Als u dezelfde dag dat u de afspraak heeft, afbelt, zijn wij helaas genoodzaakt de gereserveerde tijd bij u in rekening te brengen. (U krijgt dan een rekening van 75% van het op dat moment geldende tarief).

Hoe lang duurt uw afspraak?

Een afspraak duurt 20-30 minuten (incl. verslaglegging). Soms plannen we meerdere patiënten bij elkaar, zodat het mogelijk is om een uur therapie te hebben. Wij streven ernaar om de behandeling op de afgesproken tijd te starten. Het kan echter voorkomen dat behandelingen uitlopen waardoor later gestart wordt. Wij vragen hiervoor uw begrip.

Opleidingsziekenhuis

Het kan voorkomen dat een stagiaire bij een behandeling aanwezig is of dat u door hem/haar wordt behandeld. Als u daar bezwaar tegen heeft, kunt u dit aangeven bij uw therapeut.

Privacy statement

Uw persoonlijke en medische gegevens

Fysiom houdt een registratie bij van uw persoonlijke en medische gegevens om uw behandeling zo goed mogelijk uit te kunnen voeren. Uiteraard gaat Fysiom vertrouwelijk met uw gegevens om. De werkwijze van Fysiom voldoet aan de AVG-wetgeving. In het privacy statement leest u meer over de werkwijze van Fysiom.

- Bij Fysiom gaan wij vertrouwelijk om met uw persoonlijke en medische gegevens.
- Uw medische gegevens worden alleen gebruikt voor uw behandeling binnen onze praktijk en eventueel voor overleg met andere medisch specialisten.

- Behalve de fysiotherapeut die u behandelt, heeft ook een beperkt aantal andere personen toegang tot de gegevens die in de registratie zijn opgenomen. Dit zijn bijvoorbeeld de waarnemers, andere fysiotherapeuten in de praktijk, eventuele stagiaires en administratieve krachten. Al deze personen hebben een geheimhoudingsplicht.
- U heeft het recht om de gegevens die over u zijn vastgelegd in te zien. Indien u meent dat gegevens onjuist zijn vastgelegd kunt u de behandelende fysiotherapeut verzoeken deze te wijzigen.
- Alleen gegevens die te maken hebben met de behandeling worden in het medisch dossier opgeslagen. De inhoud van deze dossiers wordt elektronisch beschermd d.m.v. antivirus- en spyware software en beschermd tegen verlies via backups.
- Papieren verwijzingen worden zorgvuldig gearhiveerd zodat deze niet onbedoeld door derden ingezien kunnen worden.
- De beeldschermen met persoonsgegevens en/of elektronische agenda's worden afgeschermd.
- Medische 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 de gegevens niet openbaar gemaakt.
- Indien u van mening bent dat onze praktijk niet op de juiste manier met uw gegevens omgaat, kunt u dit, via de geldende klachtenregeling binnen de praktijk, kenbaar maken of bij de Autoriteit Persoonsgegevens..

WGBO

Wij werken volgens de regels van de Wet Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO). Hieronder vindt u een overzicht van deze regels:

- Het recht op informatie door de hulpverlener
- Toestemming voor een medische behandeling
- Inzage in het medisch dossier
- Het recht op een tweede mening of second opinion
- Vertegenwoordiging van patiënten die niet zelf kunnen beslissen
- Recht op privacy

Richtlijnen voor de omgang

Voor de omgang met en het behandelen van de patiënten zijn er ook een aantal richtlijnen opgesteld die door de praktijk worden gehanteerd. De officiële richtlijnen zijn op de praktijk beschikbaar.

- De werkwijze voor de behandeling van een patiënt wordt tijdens de behandeling uitgelegd. Hierbij zal worden aangegeven welke handelingen er verricht gaan worden. Als er bezwaren bestaan tegen de handelingen dient de patiënt dit onmiddellijk aan te geven.
- Indien er door bijvoorbeeld geloofsovertuiging tegen bepaalde handelingen en/of vormen van behandelingen bezwaar bestaat dient de patiënt dit bij de eerste afspraak kenbaar te maken zodat de behandelende fysiotherapeut kan oordelen of de patiënt behandeld kan worden.
- Als een patiënt er bezwaar tegen heeft om door een fysiotherapeut van een andere sekse behandeld te worden dient dit vóór het eerste consult aangegeven te worden.
- De behandeling geschiedt over het algemeen in een afgescheiden ruimte waarin alleen de fysiotherapeut en patiënt aanwezig zijn. Alleen bij groepstherapie zullen meerdere mensen in dezelfde ruimte aanwezig zijn.
- Als er derden (bijv. een stagiaire) bij de behandeling aanwezig zijn, zal vooraf toestemming aan de patiënt gevraagd worden.
- De fysiotherapeut, en eventuele begeleiders, dienen zich tegenover de patiënt respectvol te gedragen en informaliteit, die niet gewenst is, achterwege te laten.
- Persoonlijke privacy wordt gerespecteerd. Patiënten kunnen zich, wanneer zij daar prijs op stellen, afgezonderd uit- en aankleden.
- Als er situaties ontstaan die niet gewenst zijn zal in overleg met patiënt en fysiotherapeut een andere fysiotherapeut ingezet of de behandeling beëindigd worden.
- Besproken onderwerpen met de patiënt blijven vertrouwelijk en zullen niet met derden besproken worden.
- Indien u van mening bent dat de praktijk niet op de juiste manier met uw gegevens omgaat kunt u dit, via de geldende klachtenregeling binnen de praktijk, kenbaar maken.

Klachten

We doen er alles aan om klachten te voorkomen. Maar als u om wat voor reden dan ook ontevreden bent, laat het ons dan weten. Praat eerst met de betrokkene(n). Er kan sprake zijn van een misverstand en dan zoeken we graag naar een oplossing. Komt u er niet uit, dan kunt u een klacht indienen. Meer informatie over klachten vindt u op de pagina 'Als de zorg anders loopt dan verwacht' (<https://www.jeroenboschziekenhuis.nl/als-de-zorg-anders-loopt-dan-verwacht>).

Mocht u er na een gesprek met de praktijk er niet uitkomen, dan zijn we aangesloten bij de klachtencommissie van het KNGF.

Code SMC-037