



## Algemene voorwaarden Promove Rugzorg

### Algemene Voorwaarden chiropractische behandeling door:

Op alle overeenkomsten tot chiropractische behandeling, diensten en/of levering van goederen door Promove Rugzorg zijn de onderstaande algemene voorwaarden van toepassing, tenzij vooraf schriftelijk nadrukkelijk anders overeengekomen;

### Definities in deze algemene voorwaarden

Zie hiervoor het einde van dit document

## **1. Afspraak en betalingsvoorwaarden**

- 1.1 Wij verzoeken u tijdig voor de afspraken aanwezig te zijn. De consulttijd kan zo maximaal benut worden.
- 1.2 Indien u verhinderd bent voor de gemaakte afspraak, dient u ons hiervan 24 uur van te voren op de hoogte te stellen, anders behoudt Promove Rugzorg het recht voor de gereserveerde tijd bij de cliënt in rekening te brengen. In geval van plotselinge ziekte of overmacht beslist de behandelende chiropractor of de tijd in rekening gebracht wordt.
- 1.3 Annulering van een reeds gemaakte afspraak dient bij voorkeur telefonisch te geschieden. Annulering via voicemail of e-mail is pas definitief nadat u van ons een bevestiging heeft ontvangen.
- 1.4 Bij het niet nakomen of niet tijdig annuleren van een afgesproken consult zal bij de eerste keer een 0 factuur worden gestuurd. Bij een tweede keer 50% van het tarief aan de cliënt in rekening worden gebracht en bij een derde en volgende keren zal het volle tarief in rekening worden gebracht.
- 1.5 Promove Rugzorg behoudt zich het recht voor om uw afspraak indien nodig te verzetten. Wij zullen in dit geval uiteraard tijdig contact met u opnemen.
- 1.6 De overeenkomst verplicht de cliënt tot betaling conform de tarieven van de chiropractor. De tarieven staan op de praktijkwebsite en worden in de praktijk zelf vermeld.
- 1.7 Alle consulten en behandelingen dienen direct na afloop te worden voldaan middels contante of elektronische betaling.
- 1.8 Na betaling ontvangt de cliënt een deugdelijke kwitantie die ter declaratie kan worden ingediend bij de betreffende verzekeringsmaatschappij.
- 1.9 In bijzondere gevallen en ter beoordeling van de chiropractor kan een betalingsregeling overeengekomen worden.
- 1.10 In het geval van een betalingsregeling gelden specifieke voorwaarden welke pas na wederzijdse overeenstemming over de regeling met cliënt worden besproken.

- 1.11 Bij herhaalde herinnering houdt de praktijk eigenaar zich het recht voor de vordering over te dragen aan een incassobureau. Hij zal tevens de cliënt op de hoogte stellen van het uit handen geven van de vordering.

## **2. Behandelingsvoorwaarden / bejegening**

- 2.1. Een overeenkomst tot behandeling komt tot stand na een hulpvraag van de cliënt aan de chiropractor, dan wel zijn vertegenwoordiger (assistente), en wordt rechtsgeldig door acceptatie voor behandeling door de chiropractor. De hulpvraag van de cliënt kan mondeling, telefonisch en/of fysiek geschieden.
- 2.2. Van acceptatie is sprake zodra de chiropractor met de behandeling gaat beginnen, dan wel een afspraak voor behandeling is gemaakt.
- 2.3. Er is eveneens sprake van een rechtsgeldige en bindende overeenkomst zodra de cliënt verzocht heeft om de levering van goederen of diensten anders dan een behandeling en de chiropractor heeft toegezegd aan dit verzoek van de cliënt te zullen (gaan) voldoen.
- 2.4. Bevoegd tot de acceptatie van overeenkomsten zijn uitsluitend de chiropractor of een door hem/haar aangewezen collega chiropractor.
- 2.5. De chiropractor heeft het recht om het sluiten van een behandelingsovereenkomst ten aanzien van een cliënt en/of de levering van bepaalde goederen en/of diensten te weigeren en/of slechts onder bepaalde voorwaarden aan te nemen. Dit kan indien de chiropractor van mening is dat behandeling van de cliënt geen, althans onvoldoende, kans op succes heeft dan wel indien de chiropractor van mening is dat verdere behandeling niet in het belang van de cliënt is. Een besluit dient met redenen te worden omkleed.
- 2.6. De chiropractor kan in door hem/haar nader te bepalen gevallen stellen dat vooraf door cliënt een akkoordverklaring getekend moet worden voor de te verrichten behandeling en de daaraan verbonden kosten en risico's.
- 2.7. De behandelingsovereenkomst verplicht de chiropractor uitsluitend tot het leveren van een chiropractische behandeling. De chiropractor is evenwel niet verplicht tot enige specifieke behandeling noch tot het leveren van enig vooraf bepaalde en/of voorziene resultaten of garanties.
- 2.8. De werkwijze voor de behandeling van de cliënt wordt voorafgaand aan de behandeling uitgelegd. Hierbij zal worden aangegeven welke handelingen er verricht gaan worden. Als er bezwaren bestaan tegen de handelingen dient de cliënt dit onmiddellijk aan te geven. Hiervan wordt schriftelijk notie gemaakt in het patiëntendossier. Er wordt gewerkt volgens de wet geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO).
- 2.9. Met wensen van de patiënt wordt rekening gehouden tenzij dat naar oordeel van de behandelende chiropractor niet bijdraagt tot een optimaal behandelingsresultaat of deze wens leidt tot verstoring van de overige gang van zaken binnen de behandeling, dan wel in strijd is met wettelijke voorschriften.
- 2.10. Indien de cliënt dat wenst, kan beëindiging van de behandeling te allen tijde geschieden, mits de cliënt hierover tevoren met de behandelende chiropractor overleg heeft gepleegd. In dit overleg licht de chiropractor de patiënt in over de mogelijke gevolgen van deze beëindiging. De chiropractor zal dan als dat mogelijk is, advies geven en/of doorverwijzen naar een (huis)arts of andere hulpverlener.

- 2.11 Indien een behandelingsovereenkomst eenzijdig wordt geannuleerd door de patiënt is de cliënt gehouden alle tot dan toe gemaakte kosten te vergoeden. Deze kosten kunnen tevens omvatten; alle kosten van de voor de behandeling reeds gereserveerde tijd, ruimtes, apparatuur, goederen en/of door derden reeds gemaakte kosten ten behoeve van de cliënt alsmede voor de behandeling reeds speciaal bestelde goederen.
- 2.12 De chiropractor kan eenzijdig de (voortzetting van) behandelingsovereenkomst annuleren indien:
- Het vertrouwen tussen chiropractor en cliënt op zo ernstige wijze is verstoord dat de chiropractor geen werkbare situatie meer aanwezig acht;
  - De chiropractor van mening is dat een (voortzetting van de) behandeling van hem/haar redelijkerwijs niet verlangd kan worden omdat er geen redelijke kans meer is op een beoogd en/of gewenst resultaat. De cliënt zal van een dergelijke beslissing zo spoedig mogelijk op de hoogte worden gesteld. De cliënt blijft verplicht de tot dan toe gemaakte behandelingskosten te voldoen.
- 2.13 Indien er door b.v. geloofsovertuiging tegen bepaalde handelingen en of vormen van behandelingen bezwaar bestaat dient de cliënt dit (bij voorkeur bij de eerste afspraak) kenbaar te maken zodat de behandelend chiropractor kan oordelen of de cliënt behandeld kan worden.
- 2.14 Als een cliënt er bezwaar tegen heeft om door een chiropractor van de andere sekse behandeld te worden dient dit (bij voorkeur) voor het eerste consult aangegeven te worden.
- 2.15 De behandeling geschiedt in een afgescheiden ruimte waarin alleen de chiropractor en de cliënt aanwezig zijn.
- 2.16 Als er derden (b.v. stagiaire) bij de behandeling aanwezig zijn, zal vooraf toestemming aan de cliënt gevraagd worden.
- 2.17 De chiropractor en eventuele begeleiders, dienen zich tegenover de cliënt respectvol te gedragen en informaliteit, die niet gewenst is, achterwege te laten.
- 2.18 Als er situaties ontstaan die niet gewenst zijn, zal in overleg met de cliënt en chiropractor een andere therapeut ingezet worden of de behandeling beëindigd worden. Besproken onderwerpen met de cliënt blijven vertrouwelijk en zullen niet met derden besproken worden.

### **3. Dossier en rapportage**

Om de behandeling zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren, wordt een registratie van de medische en administratieve gegevens bijgehouden. Op deze registratie is de Wet Bescherming Persoonsgegevens van toepassing. Deze wet bevat regels met betrekking tot het doel van 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 cliënt. Al deze zaken zijn in een reglement vastgelegd. Uiteraard gaan wij zorgvuldig met deze gegevens om.

- 3.1 Behalve de chiropractor 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 therapeuten in de praktijk, eventuele stagiaires en administratieve krachten. Al deze personen hebben een geheimhoudingsplicht.

- 3.2 U hebt het recht om de gegevens die over u zijn vastgelegd in te zien. Indien u meent dat gegevens onjuist zijn vastgelegd kunt u de behandelend chiropractor verzoeken deze te wijzigen.
- 3.3 Alleen gegevens die te maken hebben met de behandeling worden in het medisch dossier opgeslagen.
- 3.4 Teneinde de chiropractie verder te kunnen ontwikkelen en op een hoger peil te houden moet er wetenschappelijk onderzoek worden verricht. Daarvoor is het onder meer noodzakelijk dat er statistieken worden opgesteld. Als uw gegevens daarvoor worden gebruikt zullen deze, om uw privacy te waarborgen, niet tot u persoonlijk herleidbaar zijn (anoniem).
- 3.5 Als u er bezwaar tegen heeft dat uw gegevens voor (anoniem) wetenschappelijk onderzoek worden gebruikt kunt u dat mededelen aan uw chiropractor.
- 3.6 Wanneer het voor het onderzoek van belang is dat gegevens wel tot u persoonlijk herleidbaar zijn, zullen deze pas worden verstrekt (aan de onderzoeker) wanneer u daarvoor schriftelijke toestemming heeft verleend.
- 3.7 Gegevens van cliënten worden niet aan derden verstrekt, ook niet aan naaste familie of werkgevers. Gegevens worden pas vrijgegeven nadat de cliënt hiervoor toestemming heeft gegeven. Ook na overlijden worden de gegevens niet openbaar gemaakt.
- 3.8 Nadat de cliënt behandeld is, worden de gegevens 20 jaar zodanig gearchiveerd dat alleen een beperkte groep mensen de gegevens kan inzien.
- 3.9 Indien u van mening bent dat de praktijk niet op de juiste manier met uw gegevens omgaat, dan kunt u dit via de geldende klachtenregeling binnen de praktijk kenbaar maken.

#### **4. Klachtenregeling**

- 4.1 Bij een klacht wendt de klager zich bij voorkeur tot de betreffende chiropractor.
- 4.2 De klacht wordt in een persoonlijk gesprek besproken en er wordt geprobeerd tot een oplossing te komen.
- 4.3 Indien dat niet het gewenste effect heeft, kan de klager de klacht schriftelijk of telefonisch richten aan de voorzitter van de klachtencommissie van de Nederlandse Chiropractoren Associatie (NCA) (zie informatie in de praktijk en website).
- 4.4 Wanneer de klacht ontvankelijk wordt verklaard door de klachtencommissie, wordt deze in behandeling genomen volgens de standaard NCA klachtenprocedure.

## **5. Vergoeding consulten**

- 5.1 De kosten van chiropractie worden door de meeste verzekeraars met een aanvullende verzekering geheel of gedeeltelijk vergoed, afhankelijk van de manier waarop uw verzekerd bent.
- 5.2 U bent er zelf verantwoordelijk voor, om u op de hoogte te stellen van uw eigen verzekeringsvorm en verzekeringsvoorwaarden. Indien het één en ander niet geheel duidelijk is kunt u het beste contact opnemen met uw zorgverzekeraar.

## **6. Huisregels** (zie ook de verkorte versie van de Huisregels voor de praktijk)

- 6.1 Omdat er in de praktijk vaak meerdere cliënten gelijktijdig aanwezig zijn, zijn er door de praktijk huisregels opgesteld om ongelukken, incidenten en verwarring te voorkomen. Daarnaast zijn er binnen de praktijk een aantal richtlijnen opgesteld, volgens welke de praktijk werkt. Beiden met als doel om voor zowel de cliënten, bezoekers als de medewerkers een duidelijke, veilige en prettige omgeving te creëren en te behouden.
- 6.2 Cliënten dienen zich volgens de algemeen geldende (fatsoens-) normen en waarden te gedragen.
- 6.3 Ethiek en (persoonlijk) hygiëne staan binnen Promove Rugzorg hoog aangeschreven. Wij verwachten van onze cliënten dat zij hier eveneens zorgen voor dragen.
- 6.3 De praktijk behoudt zich het recht voor om personen die aanstootgevend gedrag laten zien te verwijderen uit het pand.
- 6.4 De praktijk is niet verantwoordelijk voor persoonlijke eigendommen in en rond het pand.
- 6.6 Het is niet toegestaan om te roken in de praktijk.
- 6.7 Ingeval van calamiteiten dient u de aanwijzingen van het personeel, de BHV'er of de daartoe bevoegde instantie (brandweer, politie) op te volgen.
- 6.8 Promove Rugzorg is niet verantwoordelijk voor schade en/of letsel als gevolg van verzwijgen van medische informatie zoals lichamelijke en/of geestelijke aandoeningen, zwangerschap, blessures en medicijngebruik.

**Definities:** In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

**Chiropractor:** de practiceigenaar/chiropractor van Promove Rugzorg of in dienst van Promove Rugzorg of handelend onder de verantwoordelijkheid van de chiropractor, belast met werkzaamheden en bevoegd tot het uitvoeren van chiropractische handelingen.

**Cliënt :** degene die op grond van een behandelingsovereenkomst hulp op het gebied van de individuele gezondheidszorg, in dit geval chiropractie, ontvangt;

**Behandeling:** het chiropractisch onderzoek en behandeling en/of het verlenen van enige andere diensten waaronder inbegrepen het geven van adviezen ten behoeve van een cliënt.

**Behandelingsovereenkomst:** de overeenkomst tussen de cliënt en chiropractor met betrekking tot de te leveren hulp op het gebied van de individuele gezondheidszorg;

**Behandelprogramma:** een op de cliënt gericht behandelplan dat als doel heeft verlichting of oplossing van klachten;

**Tot slot.**

**De actueel geldende Algemene Voorwaarden zijn op aanvraag beschikbaar en staan op de website van de praktijk. De praktijk houdt het recht op ieder moment deze algemene voorwaarden te beëindigen dan wel te veranderen.**