

AVG Praktijkreglement Fysiotherapie Zephat

Index

1. Werkwijze praktijk
2. Aanmelding
3. Intake onderzoek behandeling
4. MijnZorgApp
5. VECOZO
6. Toestemmingverklaring Patiënt en Informed Consent van patiënt
7. QDNA (klanttevredenheid)
8. Lean filosofie en PDCA-cyclus
9. Identificatieplicht
10. Privacyreglement
11. Huisregels
12. Aansprakelijkheid
13. Verhinderings
14. Patiëntenregistratie
15. AVG

1. Werkwijze praktijk [\[Over Petra Zephat\]](#) [\[Curriculum Vitae\]](#) [\[Informatie patiënt\]](#) [\[handige downloads\]](#)

Fysiotherapie Zephat, Petra Zephat, bevindt zich al sinds 2008 in Hengelo. De eerste 11,5 jaar was dat aan de Berlijnstraat in Hengelo. Tegenwoordig is de praktijk in gezondheidscentrum 'Health Care Center Hasseler Es' gevestigd, op locatie Fysiotherapie Kleinman & Zephat. Wij werken hier met twee nauw samenwerkende fysiotherapeuten, welke ieder meerdere fysiotherapie-specialisaties heeft. Onze praktijk beschikt over twee zeer ruime behandelkamers en een riant -en zo nodig privé af te sluiten- oefenruimte.

2. Aanmelding

Bij de eerste aanmelding wordt u - naast het maken van de afspraak - gevraagd om uw naam, geboortedatum, postcode en huisnummer en de naam van uw huisarts door te geven. De praktijk heeft een officiële licentie om met deze gegevens een zogenaamde "Controle op Verzekeringsrecht" (COV) uit te voeren. Hiervan uit maakt de praktijk vooraf aan uw komst een digitale patiëntenkaart aan en kan u informeren/adviseren over uw basis- en/of aanvullende zorgverzekering wat betreft de te declareren fysiotherapie. De praktijk zal u hierbij tijdig aangeven of zij een contract heeft met uw zorgverzekering.

Op de website www.fysiozephat.nl kan men gebruikmaken van het **Patiëntportaal** van Intramed. Hier kan men zich direct digitaal inschrijven en betreedt men een beveiligd en versleutelde digitale omgeving. Hierdoor is de praktijk altijd bereikbaar voor het maken van afspraken, maar kunnen ook intakes en vragenlijsten worden verstuurd. Tevens is een digitaal vrijblijvend contactformulier in te vullen wanneer men vrijblijvend contact wil opnemen voor meer informatie, het maken van een afspraak en/of vragen.

Op alle diensten van de praktijk zijn de algemene voorwaarden van toepassing.

Deze liggen ter inzage op de praktijk of op fysiozephat.nl/INFORMATIE

3. Intake, onderzoek en behandeling

Na het identificatiemoment wordt vervolgd met de intake. Hierbij wordt een korte screening gedaan om te bepalen of u hier op de juiste plaats bent. Is de screening “pluis” bevonden, dan volgt een vraagsprek en een lichamelijk onderzoek om te analyseren wat het probleem is. Als dat duidelijk is, kan er een behandelplan worden opgesteld. Het behandelplan wordt persoonlijk afgestemd en heeft altijd een duidelijk einddoel. Aan dat einddoel (ook wel: de omschrijving van uw hulpvraag) zal actief samen met uw fysiotherapeut gewerkt gaan worden, om deze tot een optimaal resultaat te brengen.

4. MijnZorgApp

Video- of beeldbellen, afspraakherinnering en huiswerkprogramma

De praktijk gebruikt de - MijnZorgApp - om u te kunnen voorzien van een oefenprogramma inclusief de module videobellen (of beeldbellen) en een huiswerkprogramma als vervanging voor uw fysieke behandeling.

Deze app herinnert u tevens aan de afspraken, die u bij Fysiotherapie Zephat hebt gemaakt. U kunt de afspraken in de app opzoeken en u ontvangt herinneringen.

Ook als u de app niet gaat gebruiken, krijgt u voortaan herinneringen via SMS of E-mail. Daardoor hoeft u nooit meer een afspraak te vergeten.

Als uw 06-nummer bij ons bekend is, ontvangt u een SMS-je met een persoonlijk wachtwoord. In de SMS staat een link naar de downloadpagina, waar u de Android versie of de iPhone versie kunt downloaden. U hebt daarvoor een zogenaamde smartphone nodig, zoals de Samsung Galaxy of de iPhone.

De eerste keer dat u de app gebruikt, voert u eenmalig het wachtwoord en een persoonsgegeven in. U wordt dan gevraagd een vier-cijferige pincode aan te maken. Met deze pincode hebt u voortaan toegang tot de MijnZorgApp. De herinneringen via de app, of via SMS of e-mail kunt u zelf aan- of uitzetten. In de app is daarvoor een speciaal instellingscherm. Ook de afspraakreminders via SMS of e-mail verwijzen naar een pagina, waar u zich kunt afmelden.

5. VECOZO – VEilige COmmunicatie in de ZOrg

Fysiotherapie Zephat maakt voor het uitwisselen van administratieve gegevens met zorgverzekeraars gebruik van VECOZO. Dat is het internetportaal voor veilige communicatie in de zorg tussen zorgverzekeraars, zorgverleners en zorgkantoren.

Zij geeft digitale certificaten uit aan partijen met wie de zorgverzekeraars een overeenkomst tot uitwisseling van (persoons)gegevens hebben gesloten. Met deze certificaten kunnen de zorgverleners zich op het internet bij zorgverzekeraars authenticeren. Oftewel de zorgverlener identificeert zich op dit portaal en kan hiervan rechtsgeldig gebruik van maken.

6. Toestemmingsverklaring Patiënt en Informed Consent

[\[TVP\]](#) [\[Praktijktarieven\]](#) [\[Betalingsvoorwaarden\]](#) [\[Klachtenregeling KNGF\]](#)

Informed Consent is toestemming van vooraf geïnformeerde patiënt tot **specifieke behandelingen***

Fysiotherapie Zephat legt de volgende zaken schriftelijk met de cliënt/patiënt vast:

- ze vraagt toestemming voor het vastleggen van persoonlijke gegevens, opvragen en uitwisselen van informatie ten behoeve van de behandeling
- ze geeft duidelijke informatie van de doelstelling van het fysiotherapeutische onderzoek
- ze vraagt uitdrukkelijk toestemming en er is sprake van een **'Informed Consent'** bij invasief bekkenfysiotherapeutisch onderzoek en behandelen, manueeltherapeutisch onderzoek en behandelen in de

Op alle diensten van de praktijk zijn de algemene voorwaarden van toepassing.

Deze liggen ter inzage op de praktijk of op fysiozephat.nl/INFORMATIE

hoge nekregio, (kinderbekken)fysiotherapie van kinderen jonger dan 16 jaar, Dry Needling behandeling en een PTNS-behandeling

- ze vraagt om toestemming om van het e-mailadres gebruik te maken voor het insturen van de PREM-vragenlijst (een verplicht gesteld meetinstrument door de zorgverzekeraar) na afsluiting van de behandeling
- ze vraagt om toestemming om van het e-mailadres en 06-nummer gebruik te maken voor het installeren van de MijnZorgApp. Om - afhankelijk van de wens van de patiënt - te kunnen video- of beeldbellen, een afspraakherinnering, klinimetrielijsten (bijvoorbeeld een vragenlijst over uw huidige klachten) en/of huiswerkcoefenprogramma te verzenden
- ze vraagt om instemming voor het verzenden van het screeningsverslag, (eventueel tussenverslag) en eindverslag
- ze vraagt om instemming tot waarneming tijdens afwezigheid, gezien of behandeld te worden door een stagiaire
- ze vraagt om de juiste informatie betreffende: medische voorgeschiedenis, eerder ondergane behandeling(en) fysiotherapie in hetzelfde kalenderjaar, inzake verzekeringsgegevens
- ze vraagt of de patiënt de lijst met **geldende tarieven en betalingsvoorwaarden** heeft ingezien en hiermee akkoord is gegaan
- ze informeert over het inschakelen van **Medicas incassojuristen B.V.** bij uitblijven van betaling binnen het gestelde termijn; kijk voor meer informatie op: **betalingsvoorwaarden-Medicas**
- ze informeert over bejegening, verwijst naar **'Beroepsethiek en gedragsregels voor de fysiotherapeut'**, **'Klachtenregeling KNGF'** en de **Privacy Policy** van de praktijk
- ze vraagt om toestemming voor inzien van patiëntengegevens ten behoeve van interne en/of externe audits van zorgverzekeraars
- ze vraagt om anonieme deelname aan het Landelijk Database Fysiotherapie (LDF). Om te bepalen hoe effectief bepaalde behandelingen zijn, worden in de LDF gegevens per behandeling met landelijke gemiddelden met elkaar vergeleken en wordt gewerkt aan het verbeteren van fysiotherapeutische zorg. Zorgverzekeraar Menzis vereist dit in haar basiscontract vanaf het jaar 2022. Vind hier de LDF uitleg voor de patiënt.

*Specifieke behandelingen:

Verbijzonderde handelingen binnen Fysiotherapie Zephat:

- **Kinderen jonger dan 16 jaar:** Onderzoek en behandeling bij kinderen jonger dan 16 jaar dienen ouders/verzorgers met ouderlijk gezag volgens de wettelijke regelgeving toestemming te geven.
- **Invasief bekkenfysiotherapeutisch onderzoek/behandelen:** Analyse van de bekkenbodemspierfunctie via inwendig vaginaal en/of anaal onderzoek met mogelijk daarna een inwendige behandeling.
- Bij gebruik van een vaginale/rectale probe worden voor diagnostiek en/of therapeutische doeleinden. Kosten voor deze MAPLe[®]-probe (**zie prijslijst**) is eenmalig ten koste van de patiënt.
- **Manueeltherapeutisch onderzoek/behandeling hoge nekregio:** Behandeling blijkt effectief bij hoofdpijn en nekklachten. Behandeldoel is het slecht bewegende gewricht iets lossen te maken.
- Internationale cijfers: hoog cervicaal manipuleren kent weinig risico's. Bij 1 op de 800.000 behandelingen ging het mis en ontstond er een hersenbloeding (dit gevaar is uiterst klein). De kans hierop blijkt kleiner dan bij het slikken van een paracetamol of door verkeersdeelname.
- **Dry Needling behandeling:** Behandeling door middel van het inbrengen speciale, gesteriliseerde, fijne naalden op specifieke plaatsen in de spieren met als doel het verlichten van pijn en verbeteren van de beweeglijkheid. U bent er op gewezen dat bijwerkingen of complicaties kunnen optreden.
- **Percutane Tibiale NeuroStimulatie "PTNS"-behandeling:** Boven de enkel wordt een kleine acupuncturnaald of plak-electrode geplaatst. Deze wordt aangesloten op een stimulator. De impulsen van de stimulator verplaatsen zich langs de zenuwbanen en helpen bij het beïnvloeden van een te hoge blaasspanning, waardoor het blaasvolume toeneemt en uw minder vaak plassen moet per dag.

Op alle diensten van de praktijk zijn de algemene voorwaarden van toepassing.

Deze liggen ter inzage op de praktijk of op [fysiozephath.nl/INFORMATIE](https://fysiozephath.nl/informatie)

7. QDNA (PREM-vragenlijst)

Fysiotherapie Zephat maakt gebruik van de diensten van QDNA. QDNA is de realtime meetspecialist van ZorgDNA, specifiek ontwikkeld voor de gezondheidszorg en het publieke domein. De PREM (Patient Reported Experience Measures) Fysiotherapie is bedoeld om de kwaliteit van fysiotherapie te meten vanuit het perspectief van de patiënt. Deze korte vragenlijst (met 15 meerkeuzevragen en 2 open vragen naar 'tops' en 'tips') is ontwikkeld voor toepassing in de eerstelijns fysiotherapie in Nederland en kan in plaats van de CQ-index Fysiotherapie worden gebruikt voor vergelijkend onderzoek naar de prestaties van fysiotherapiepraktijken. Bij de contractering met zorgverzekeraar wordt dit door hen verplicht gesteld. Resultaten van metingen met deze PREM-vragenlijst voorzien de fysiotherapeuten, zorgverzekeraars en patiëntenorganisatie van sturings- of keuze-informatie.

8. Lean filosofie en PDCA-cyclus

Fysiotherapie Zephat werkt volgens de Lean filosofie om haar werk, zowel vanuit haar (gespecialiseerde) fysiotherapeut als vanuit praktijkhouder perspectief, slimmer, beter en anders uit te voeren. Hierbij hanteert ze in de praktijk o.a. waardestroom-analyses, voorraadbeheer en de PDCA (Plan-Do-Check-Act) cyclus. De PDCA volgens Demming is een krachtige, bewezen verbetermethode, waarmee de praktijk stap voor stap haar werk, prestaties en organisatie verbetert en op een hoger plan brengt. Via datagedreven verbetercirkels wordt haar dienstverlening, innovatie en de strategie op een steeds hoger plan getild, want het legt de verbinding tussen de beschikbare data en het continu verbeteren van bedrijfsprocessen en innovatie. Resultaten van deze PDCA-cyclus voorzien de materiële controle afdeling van de zorgverzekeraars, die de fysiotherapeut deze PDCA-cyclus soms ook oplegt, van sturings- of keuze-informatie richting haar zorginkoop.

9. Identificatieplicht [\[ID plicht\]](#)

Sinds 1 juni 2009 zijn wij wettelijk verplicht uw zorgpas en identiteitsbewijs (paspoort, ID-kaart, rijbewijs of vreemdelingendocument) op juistheid te controleren. Zie ook: [Identificatieplicht Zorgverzekering](#).

10. Privacyreglement [\[Privacy Reglement\]](#)

De praktijk houdt, om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn en vanwege wettelijke verplichtingen een registratie bij van uw directe persoonlijke en (para)medische gegevens. Op deze registratie is de 'Wet Bescherming Persoonsgegevens' (WPG) van toepassing. In de praktijk ligt het privacyreglement ter inzage.

11. Huisregels

In de praktijk kunnen altijd meerdere cliënten/patiënten tegelijk aanwezig zijn. Hierdoor zijn er door de praktijk huisregels opgezet om ongelukken, incidenten en verwarring te voorkomen. Met als doel om voor zowel de cliënten, bezoekers als de medewerkers een veilige en prettige omgeving te creëren en houden.

We vragen u de volgende huisregels in acht te nemen:

- cliënten/patiënten gedragen zich volgens de algemeen geldende (fatsoens-)normen en waarden
- de praktijk behoudt zich het recht voor om personen die aanstootgevend gedrag vertonen te verwijderen uit het pand
- de praktijk is niet aansprakelijk voor diefstal van eigendommen van cliënten/patiënten in het pand of buitenterrein
- gaarne uw fiets of auto op de juiste manier parkeren, zodat iedereen ongestoord zijn/haar weg kan vervolgen
- lectuur in de wachtruimte is eigendom van de praktijk en mag niet worden meegenomen
- in geval van calamiteiten dient u de aanwijzingen van het personeel of de hiertoe bevoegde instantie (brandweer, politie) op te volgen.

Op alle diensten van de praktijk zijn de algemene voorwaarden van toepassing.

Deze liggen ter inzage op de praktijk of op fysiozephat.nl/INFORMATIE

12. Aansprakelijkheid eigendommen

De praktijk stelt zich niet aansprakelijk voor schade/verlies/zoekraken van uw eigendommen.

13. Verhinderings

Bij verhindering van de gemaakte afspraak, verzoeken wij u graag tijdig af te zeggen. Dit biedt de praktijk de gelegenheid om in die tijd een andere patiënt te kunnen plannen en van dienst te zijn. Afspraken graag minimaal 24 uur van te voren annuleren. Mocht u een afspraak voor maandag af willen zeggen dan dient u dit vóór vrijdag 18:00 uur telefonisch te doen. De praktijk ziet zich anders genoodzaakt een behandeling in rekening te brengen (zie praktijktarieven: no-show).

14. Patiëntenregistratie

Uw fysiotherapeut houdt een registratie bij van uw medische en administratieve gegevens. Op deze registratie is de "Wet op de Persoonsregistratie" (WBP) van toepassing. Behalve de fysiotherapeut die u behandelt, hebben ook een beperkt aantal personen binnen de praktijk toegang tot de gegevens. Al deze personen hebben een geheimhoudingsplicht. Fysiotherapie Zephat is NTA 7516 compliant. De NTA 7516 is een norm voor gegevensbescherming die in mei 2019 is geïntroduceerd als manier om elke vorm van zorggegevens in Nederland te beschermen. Zij maakt gebruik van een communicatieserviceprovider (Zorgmail via Enovation) die aan de NTA 7516 NEN certificatieschema voldoet.

15. Algemene Verordening Gezondheidsgegevens (AVG) [\[Privacy Reglement\]](#)

Op 25 mei 2018 ging de nieuwe AVG wet in werking. Dat houdt in dat er extra regels in het **Privacy Reglement** zijn gekomen. Dat betekent voor u dat het duidelijker wordt wat er met uw gegevens gebeurt, zodra u zich bij ons aanmeld.

Fysiotherapie Zephat houdt zich strikt aan de volgende zaken:

- ze gebruikt patiëntgegevens alleen voor het doel waarvoor de gegevens zijn opgeslagen
- ze deelt patiëntgegevens niet met derden, tenzij dit voor het opslagdoel nodig is
- ze bewaart patiëntgegevens niet langer dan nodig is op basis van het opslagdoel van de gegevens
- ze houdt met alle mogelijke middelen en maatregelen patiëntgegevens veilig voor inzage van onbevoegden
- ze vraagt toestemming aan de patiënten voor het opslaan van persoonsgegevens, als er geen behandelcontract gesloten is
- ze informeert patiënten over de rechten van de patiënt ten aanzien van zijn persoonsgegevens
- ze informeert haar patiënten over het doel van de verwerking van persoonsgegevens
- ze informeert patiënten indien Fysiotherapie Zephat bijzondere handelingen met de persoonsgegevens gaat verrichten
- ze controleert met regelmaat (elke drie maanden) de zaken rondom AGV van de praktijk en maakt op basis hiervan een actuele 'AVG-verklaring Fysiotherapie Zephat'. Hiermee zorgt de praktijk voor steeds een up-to-date AVG-verklaring.

Autoriteit Persoonsgegevens (AP)

De AP is de onafhankelijke toezichthouder in Nederland die de bescherming van persoonsgegevens bevordert en bewaakt. De taken en bevoegdheden van de AP staan in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG).

Op alle diensten van de praktijk zijn de algemene voorwaarden van toepassing.

Deze liggen ter inzage op de praktijk of op [fysiozephat.nl/INFORMATIE](https://fysiozephat.nl/informatie)

Zijn er nog vragen?

Als u naar aanleiding nog vragen of opmerkingen heeft neem dan gerust contact met mij op.

Fysiotherapie Zephat

Praktijkhouder : Petra Zephat MSc
Specialisaties : Fysiotherapeut | Master manuele therapeut | (Kinder-) Bekkenfysiotherapeut |
Overige specialisaties : Dry needling | NIMOC | PTNS | AnatomyTrains | zie website [\[Mijn specialisaties\]](#)
Praktijkadres : Weijinksweg 25
Postcode, Plaats : 7558PL Hengelo
E-mailadres : p.zephat2@zorgmail.nl
Praktijk telefoon : 06-51025802

Registraties en nummers

KvK Oost Nederland : [08199334](#)
BTW-nummer : [NL001946732B01](#)
BIG-nummer : [89045809804](#)
KNGF / KRF NL : [31963](#)
AGB-praktijk : [04018471](#)
AGB-zorgverlener : [04101493](#)

Aangesloten bij : [KNGF](#) | [NVFB](#) | PE-online | [Fysiotherapie Collectief Hengelo](#) | [Twentse Fysiotherapeuten Organisatie](#) | [Stichting AVG](#) | [DigiH](#)

Actief binnen de beroepsgroep

Vanaf 2001 - nu : NVFB Bulletin Wetenswaardigheden rubriek

Verdere informatie kunt u vinden via

Website : www.fysiozephat.nl
Algemeen : p.zephat2@zorgmail.nl

Op alle diensten van de praktijk zijn de algemene voorwaarden van toepassing.

Deze liggen ter inzage op de praktijk of op fysiozephat.nl/INFORMATIE