

Algemene Voorwaarden van Stichting Spine & Joint Centre

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden van SJC;
- b. Behandelingsovereenkomst: de overeenkomst, waarbij SJC zich tegenover een Patiënt verbindt tot het verrichten van een Geneeskundige Behandeling die rechtstreeks betrekking heeft op deze Patiënt;
- c. Geneeskundige Behandeling: poliklinische revalidatie behandeling en/of -consult en alle overige medisch specialistische zorg en/of dienstverlening, voor zover onderwerp van de Behandelingsovereenkomst;
- d. Medewerkers: alle personen in dienst van SJC op basis van een arbeidsovereenkomst of werkzaam op basis van een overeenkomst van opdracht;
- e. Partij: SJC en/of Patiënt en gezamenlijk aan te duiden als: Partijen;
- f. Patiënt: de natuurlijke persoon op wie de Geneeskundige Behandeling rechtstreeks betrekking heeft;
- g. SJC: Stichting Spine & Joint Centre The Netherlands (SJC), gevestigd te (3035 EM) Rotterdam aan de Noordsingel 113, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Rotterdam onder nummer 41135552 en AGB-code 06160809.

Artikel 2. Toepasselijkheid

- 1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Behandelingsovereenkomst tussen de Patiënt en SJC. Alle verweermiddelen die SJC aan de met Patiënt gesloten Behandelingsovereenkomst ter afwering van diens aansprakelijkheid kan ontleen en alle andere rechten van SJC benoemt in deze Algemene Voorwaarden, kunnen ook door diens Medewerkers die bij de uitvoering van de Behandelingsovereenkomst zijn ingeschakeld, ten opzichte van de Patiënt worden ingeroepen, als ware diens Medewerkers en zelf partij bij de Behandelingsovereenkomst.
- 2. De Algemene Voorwaarden zijn raadpleegbaar via de website van SJC. De Algemene Voorwaarden worden tevens aan iedere Patiënt waarmee een Behandelingsovereenkomst tot stand komt beschikbaar gesteld via de patiënten portal.
- 3. Een afwijking van of een aanvulling op deze Algemene Voorwaarden is slechts van kracht indien SJC daarmee uitdrukkelijk schriftelijk heeft ingestemd.
- 4. De vernietiging en/of nietigheid van enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden laat de geldigheid van de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverlet. De strijdige,

niet rechtsgeldige bepaling, wordt geacht te zijn vervangen door een bepaling waarmee zoveel mogelijk recht wordt gedaan aan de bedoeling en strekking van de oorspronkelijke bepaling.

5. Indien er sprake is van tegenstrijdigheden tussen de Behandelingsovereenkomst en deze Algemene Voorwaarden, dan prevaleert hetgeen is bepaald in de Behandelingsovereenkomst.

Artikel 3. Geneeskundige Behandeling

1. SJC neemt bij de werkzaamheden de zorg van een goed hulpverlener in acht en handelt daarbij in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de voor hulpverleners geldende professionele standaard.

Artikel 4. Totstandkoming en beëindiging van de Behandelingsovereenkomst

1. Een Behandelingsovereenkomst komt tot stand wanneer de Patiënt zich tot SJC wendt met een vraag om advies betreffende zijn gezondheidstoestand en de Medewerker overgaat tot advisering of onderzoek van de Patiënt. De Medewerker stelt een behandelplan op dat door de Patiënt dient te worden ondertekend.
2. De Behandelingsovereenkomst kan op grond van de wet door een ander namens de Patiënt worden gesloten.
3. Voor een Geneeskundige Behandeling waarvoor de Patiënt van tevoren een afspraak moet maken, komt de Behandelingsovereenkomst tot stand op het moment waarop de afspraak is gemaakt.

Artikel 5. Informatie en medewerkingsplicht van de Patiënt

1. De Patiënt dient naar beste weten en kunnen medewerking te verlenen en informatie te verstrekken, inclusief het tonen van een geldig wettelijk erkend identiteitsbewijs.
2. De Patiënt is verplicht om juiste gegevens te verstrekken met betrekking tot naam, woonadres, bereikbaarheidsgegevens, huisarts, verzekeringsgegevens. Wijzigingen in deze gegevens dienen zo spoedig mogelijk na ingang schriftelijk aan SJC te worden doorgegeven. De gevolgen van het niet doorgeven van de juiste gegevens komen voor rekening van de Patiënt.
3. Elke Patiënt dient zich steeds op eerste verzoek van SJC te kunnen legitimeren met een wettelijk erkend legitimatiebewijs. Indien een Patiënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs niet kan tonen, dan is SJC gerechtigd de Behandelingsovereenkomst op te schorten, tenzij het om acuut te verlenen zorg gaat.
4. De Patiënt zal de vragen van SJC naar beste weten beantwoorden en verstrekt zodoende aan SJC alle inlichtingen en medewerking die voor de goede inzet en het verloop van de Geneeskundige Behandeling nodig zijn.

Artikel 6. Medisch dossier

1. Van alle consulten, Geneeskundige Behandelingen, voorgeschreven medicatie en verrichtingen wordt in een medisch dossier aantekening gemaakt en berichtgeving over de voortgang aan de verwijzer/huisarts verzorgd door SJC. Indien de Patiënt dit niet wenselijk acht, kan hiertegen bezwaar worden gemaakt.
2. De wettelijke bewaartermijn van het medisch dossier is 20 jaar vanaf de aanmaak, tenzij er om redenen van goed hulpverlenerschap een andere bewaartermijn dient te worden aangehouden.
3. Zonder toestemming van de Patiënt hebben derden i.c. niet rechtstreeks betrokkenen bij de uitvoering van de Behandelingsovereenkomst, geen recht op inzage in het medisch dossier. De geheimhoudingsplicht wordt door SJC in acht genomen.
4. SJC verstrekt aan de Patiënt desgevraagd zo spoedig mogelijk een afschrift van het medisch dossier. De verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander. SJC mag voor de verstrekking van het afschrift een redelijke vergoeding in rekening brengen.
5. SJC vernietigt deze bewaarde bescheiden binnen 3 maanden na een daartoe strekkend verzoek van de Patiënt.
6. Ten behoeve van statistiek, evaluatie-, ontwikkelings- en wetenschappelijke doeleinden, het algemeen belang en als het gaat om de jaarlijkse verplichte verstrekking aan instanties op gebied van volksgezondheid kunnen gegevens uit het medisch dossier zonder voorafgaande toestemming van de Patiënt worden gebruikt indien de gebruikelijke regels ten aanzien van privacy niet worden overtreden en bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de Patiënt niet wordt geschaad.
7. In afwijking van het vorige artikel kunnen inhoudelijke gegevens van de Patiënt, met diens toestemming en geanonimiseerd, worden gebruikt voor evaluatie-, ontwikkelings- of wetenschappelijke doeleinden, eventueel in samenwerking met wetenschappelijke organisaties. SJC is gerechtigd informatie te gebruiken voor statistische- en/of presentatiedoeleinden. SJC zal ervoor zorgdragen dat de informatie niet te herleiden is tot de individuele Patiënt.
8. De Patiënt kan te allen tijde bezwaar aantekenen tegen gebruik van diens gegevens voor wetenschappelijk onderzoek of anderszins onderzoek van algemeen belang of in het kader van de volksgezondheid, zoals in vorig artikel genoemd; SJC maakt hiervan aantekening in het medisch dossier.
9. Inzage van het medisch dossier of informatie uit het medisch dossier aan derden wordt slechts verleend als de Patiënt hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven en deze inzage of

informatie schriftelijk is aangevraagd. Indien verstrekking plaatsvindt, geschiedt deze slechts voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.

Artikel 7. Weigering

1. SJC heeft het recht om een Patiënt om haar moverende redenen te weigeren. In beginsel zal met een Patiënt die de wens te kennen heeft gegeven vooronderzoek (diagnose/assessment) en/of behandeling te willen ontvangen, een daarop gerichte Behandelingsovereenkomst tot stand komen. Indien een Patiënt een zodanig verzoek doet waarvan inwilliging redelijkerwijs niet van SJC gevegd kan worden, kan SJC een Patiënt weigeren in welk geval geen Behandelingsovereenkomst tot stand zal komen. SJC zal deze Patiënt waar mogelijk adviseren bij alternatieve mogelijkheden voor zorg.
2. Adequate communicatie tussen Medewerkers van SJC en de Patiënt is essentieel voor behoorlijke uitvoering van de Behandelingsovereenkomst. In dat kader is het noodzakelijk dat de Patiënt beschikt over voldoende communicatieve vaardigheden. Voor zover SJC oordeelt dat er sprake is van onvoldoende communicatieve vaardigheden bij de Patiënt om de Behandelingsovereenkomst naar behoren te kunnen uitoefenen, kan dit leiden tot een Weigering dan wel beëindiging van de Behandelingsovereenkomst door SJC, of dat het vooronderzoek slechts plaatsvindt onder de voorwaarde dat de Patiënt voor het vooronderzoek een beëdigd tolk/vertaler inschakelt/benoemt. Tijdens het vooronderzoek wordt vastgesteld of de behandeling naar behoren kan worden uitgeoefend. De Patiënt is zelf verantwoordelijk voor het inschakelen van een tolk en voor de daaraan verbonden kosten.

Artikel 8. Behandeling en de afspraken hierover

1. SJC licht de Patiënt op duidelijke wijze, en desgevraagd schriftelijk in over het voorgenomen onderzoek en de voorgestelde behandeling en over de ontwikkelingen omtrent het onderzoek, de behandeling en de gezondheidstoestand van de Patiënt. Hierbij sluit SJC zoveel mogelijk aan bij het bevattingsvermogen van de Patiënt.
2. Bij het uitvoeren van de in lid 1 neergelegde verplichting laat SJC zich leiden door hetgeen de Patiënt redelijkerwijze dient te weten ten aanzien van:
 - a. de aard en het doel van het onderzoek of de behandeling die hij noodzakelijk acht en van de uit te voeren verrichtingen;
 - b. de te verwachten gevolgen en risico's daarvan voor de gezondheid van de Patiënt;
 - c. andere methoden van onderzoek of behandeling die in aanmerking komen;
 - d. de staat van en de vooruitzichten met betrekking tot diens gezondheid voor wat betreft het terrein van het onderzoek of de behandeling.

3. SJC mag de Patiënt bedoelde inlichtingen slechts onthouden voor zover het verstrekken ervan kennelijk ernstig nadeel voor de Patiënt zou opleveren. Indien het belang van de Patiënt dit vereist, dient SJC de desbetreffende inlichtingen aan een ander dan de Patiënt te verstrekken. De inlichtingen worden de Patiënt alsnog gegeven, zodra bedoeld nadeel niet meer te duchten is. SJC maakt geen gebruik van zijn in de eerste volzin bedoelde bevoegdheid dan nadat zij daarover een andere hulpverlener heeft geraadpleegd.

Artikel 9. Annulering

1. Als de Patiënt een gemaakte afspraak voor een Geneeskundige Behandeling niet kan nakomen, dient hij deze afspraak uiterlijk 2 werkdagen (48 uur) van tevoren te annuleren. Deze annulering kan telefonisch of per e-mail doorgegeven worden (info@spineandjoint.nl).
2. De door SJC gemaakte kosten ter zake van afspraken tot Geneeskundige Behandeling die 2 werkdagen (48 uur) of korter voor de betreffende afspraak worden afgezegd of, zonder dat de Patiënt verschijnt, niet worden afgezegd, kunnen door SJC bij de Patiënt in rekening worden gebracht. Behoudens tegenbewijs strekt in deze de administratie van SJC tot het volledige bewijs dat de afspraak gemaakt was.
3. Indien een Patiënt zich meldt op de afgesproken dag en tijd voor een consult, Geneeskundige Behandeling of verrichting, maar door omstandigheden voortijdig weer moet vertrekken, zullen eveneens kosten verschuldigd zijn ter compensatie van gederfde inkomsten en voor de door SJC gereserveerde tijd, ruimte en het personeel.
4. De kosten van een niet tijdige annulering/niet verschijning of vroegtijdig vertrek zoals hiervoor bedoeld zijn vermeld op de website van SJC.

Artikel 10. Opzeggen of opschorten van de Behandelingsovereenkomst

1. SJC kan de Behandelingsovereenkomst niet opzeggen of opschorten, anders dan bij gewichtige redenen dan wel onder de omstandigheden als bedoeld in dit artikel van deze Algemene Voorwaarden. Onder gewichtige redenen wordt in ieder geval begrepen:
 - opzegging of opschorten vanwege onbehoorlijke of onheuse gedragingen van de Patiënt in de ruimste zin van het woord ten opzichte van SJC of haar Medewerkers en/of de daar werkzame vrijwilligers en/of ten opzichte van medepatiënten;
 - opzegging vanwege gebleken onvoldoende belastbaarheid en/of het optreden van een (medische of psychosociale) complicatie als gevolg waarvan voortzetting van de behandeling door het SJC onverantwoord is en/of niet van SJC kan worden gevergd.
2. De Patiënt kan de Behandelingsovereenkomst te allen tijde opzeggen. Als de Patiënt de Behandelingsovereenkomst opzegt moet hij aan SJC de kosten vergoeden die deze tot aan de opzegging aantoonbaar heeft gemaakt en moet hij voor eventueel veroorzaakte onkosten betalen.

3. Na opzegging van de Behandelingsovereenkomst door SJC dan wel door de Patiënt, zal deze zijn beëindigd binnen de kortst mogelijke termijn die daartoe met inachtneming van grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht zal dienen te worden genomen.
4. Bij opzegging door de Patiënt zullen aan SJC de kosten moeten worden vergoed die tot aan die opzegging aantoonbaar zijn gemaakt. SJC behoudt zich het recht voor de kosten van de resterende behandeling als gevolg van dat traject bij de Patiënt in rekening te brengen voor zover die kosten aantoonbaar zijn gemaakt.
5. Wanneer de Patiënt drie opeenvolgende malen niet verschijnt op een behandelaafspraak, zonder annulering en zonder opgaaf van reden, is SJC gerechtigd:
 - de Behandelingsovereenkomst als beëindigd te beschouwen; en
 - per afgezegde afspraak het tarief bij de Patiënt in rekening te brengen, zoals vermeld op de website van SJC.

Artikel 11. Verzekering & Betaling

1. De Patiënt verleent SJC een machtiging om namens de Patiënt aan diens verzekeringsmaatschappij betaling te vragen (van het verzekerde deel) van de kosten van de aan hem verleende Geneeskundige Behandeling. Bij ontvangst van de vergoeding van de verzekeringsmaatschappij verrekenst SJC de ontvangen bedragen met het bedrag dat door de Patiënt voor de behandeling aan SJC verschuldigd is.
2. Indien de Patiënt niet (voldoende) verzekerd is voor de door SJC geleverde zorg, stuurt SJC de factuur voor de Geneeskundige Behandeling (of voor een gedeelte daarvan) naar de Patiënt. Betaling van de factuur dient zodanig te geschieden dat SJC de betaling uiterlijk dertig dagen na de factuurdatum heeft ontvangen. Het overschrijden van de hiervoor genoemde betalingstermijn heeft tot gevolg dat de Patiënt vanaf de vervaldag van de factuur van rechtswege in verzuim is; hij is vanaf dat moment tevens de wettelijke rente verschuldigd.
3. De Patiënt ontvangt een aanmaning waarin hem een laatste gelegenheid wordt geboden om aan zijn verplichtingen per ommegaande te voldoen. De Patiënt wordt medegedeeld dat als deze betaling uitblijft de vordering(en) aan een derde ter incasso uit handen zal worden gegeven. De incassokosten worden overeenkomstig de normering voor buitengerechtelijke incassokosten vastgesteld en bedragen ten minste € 48,40.
4. Bij het niet voldoen aan de betalingsverplichting kan SJC de Behandelingsovereenkomst opschorten. Het niet voldoen aan de betalingsverplichting geeft SJC echter niet de bevoegdheid tot het uitstellen of achterwege laten van acuut te verlenen zorg.
5. Een beroep van de Patiënt op verrekening is niet mogelijk wanneer de tegenvordering van de Patiënt door SJC op goede gronden wordt bestreden.

Artikel 12. Zekerheid

1. SJC is op elk moment waarop daartoe redelijkerwijs aanleiding bestaat, gerechtigd om van de Patiënt gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling of zekerheidsstelling te verlangen van de geschatte kosten, van de aan hem te verlenen behandeling of verdere behandeling. Het achterwege blijven van vooruitbetaling of zekerheidsstelling geeft SJC echter niet de bevoegdheid tot het uitstellen of achterwege laten van acuut te verlenen zorg.

Artikel 13. Wijziging tarieven

1. SJC behoudt zich het recht voor om, op basis van daartoe gemaakte afspraken met de (zorg)verzekeringsmaatschappijen, zonder nadere kennisgeving de tarieven voor de Geneeskundige Behandeling te wijzigen, echter uitsluitend als dat geschiedt in overeenstemming met de geldende prijsvoorschriften van de Nederlandse Zorgautoriteit of enig ander daartoe wettelijk aangewezen orgaan. Mochten op een behandeling geen wettelijke prijsvoorschriften van toepassing zijn, dan gelden de op het moment van de betreffende behandeling geldende, bekendgemaakte maximum tarieven, behoudens voor zover de afspraken met de zorgverzekeraars zich daartegen zouden verzetten. De laatst bekende tarieven zijn de prijzen die SJC op haar website heeft geplaatst. De tarieven zijn tevens op aanvraag verkrijgbaar. Het behoort tot de verantwoordelijkheid van de Patiënt om desgewenst voor aanvang van de Geneeskundige Behandeling na te gaan welke prijs van toepassing is.

Artikel 14. Klachtenregeling

1. SJC beschikt over een klachtenreglement en een klachtencommissie als bedoeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
2. De werkwijze van de klachtencommissie en de behandeling van geschillen is neergelegd in een reglement, welk reglement op verzoek verkrijgbaar is en is vermeld op de website van SJC. Alle klachten zullen conform dit reglement worden behandeld.
3. Een klacht als hiervoor bedoeld schort de betalingsverplichting van de Patiënt niet op. Als een klacht gegrond wordt verklaard en hervatting van de Behandelingsovereenkomst is mogelijk zal SJC de overeengekomen werkzaamheden alsnog verrichten.

Artikel 15. Toepasselijk recht en geschillenregeling

1. Op alle tussen SJC en Patiënt gesloten overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen tussen de Patiënt enerzijds en de organisatie anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de Behandelingsovereenkomst, kunnen zowel door de Patiënt als door SJC schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij de klachtencommissie waarbij de praktijk is aangesloten, een en ander als vermeld op de website van SJC. en beschreven in de klachtenregeling zoals bedoeld in artikel 14.

3. Een geschil wordt door de klachtencommissie slechts in behandeling genomen, als de Patiënt zijn/haar klacht eerst volledig en duidelijk omschreven overeenkomstig de klachtenregeling bij de organisatie heeft ingediend.
4. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de klachtencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Geschillen tot beslechting kunnen uitsluitend worden voorgelegd aan de klachtencommissie als genoemd in lid 2 van dit artikel of aan de bevoegde rechter.
6. Partijen zullen eerst een beroep doen op de bevoegde rechter nadat zij zich optimaal hebben ingespannen het geschil conform de klachtenprocedure van de organisatie in onderling overleg te beslechten.