

## Privacy

Naast het dossier en rapportage, moeten wij ook administratieve gegevens bijhouden. Voor alle gegevens geldt dat hierop de Wet Bescherming Persoonsgegevens van toepassing is. Deze gegevens zijn alleen inzichtelijk voor uzelf en voor andere, bij uw behandeling betrokken, medewerkers.

## Klachtenregeling

Alle behandelaren die werkzaam zijn bij Mijzo staan geregistreerd in het BIG register, het kwaliteitsregister paramedici of het register voor psychosociaal werkenden. Hebt u klachten over de behandeling of de manier waarop wij met u omgaan, dan

is het goed om dat kenbaar te maken. Voor uzelf, voor andere klanten en voor de kwaliteit van de behandeling. Levert een persoonlijk gesprek of bemiddeling niet het gewenste resultaat op, dan kunt u gebruikmaken van de klachtenprocedure van Mijzo.

## Overig

Mijzo is niet aansprakelijk voor vermissing, verlies of beschadiging van bezittingen van cliënten of anderen die de gebouwen van Mijzo betreden. Neem dus geen waardevolle spullen mee als u naar ons toe komt. In locatie Slotjesveste kunt u (gratis) gebruikmaken van een kluisje.

Mijzo stelt het zeer op prijs indien u opmerkingen, ideeën etc. heeft ter verbetering van onze dienstverlening. U kunt dit zowel mondeling als via e-mail aan ons doorgeven: [info@mijzo.nl](mailto:info@mijzo.nl). Daarnaast maakt Mijzo gebruik van een vragenlijst omtrent ervaringen van cliënten.

# BEHANDELVOORWAARDEN EN -AFSPRAKEN EERSTELIJNSPRAKTIJK

U heeft zich aangemeld voor een behandeling door één van de behandelaren van Mijzo. U kunt ervan op aan dat wij, samen met u, gaan werken aan vermindering van uw klachten of problemen.

Voor een optimale dienstverlening heeft Mijzo de navolgende voorwaarden opgesteld.

## Aanmelding

In de meeste gevallen heeft u een verwijzing nodig van de huisarts of specialist voor behandeling. Aanmelden kan echter ook door Directe Toegankelijkheid bij fysiotherapie, ergotherapie, logopedie en diëtetiek. Als u zich op eigen initiatief aanmeldt, raden wij u aan uw (huis)arts en/of specialist hiervan op de hoogte te stellen. Bij bijzonderheden informeren wij uw huisarts over uw aanmelding bij onze praktijk en overleggen hierbij tevens het behandelplan.

Het is belangrijk bij uw aanmelding al door te geven hoe u bent verzekerd. Let daarbij in elk geval op de volgende zaken: bij welke zorgverzekeraar u bent verzekerd, het polisnummer en de gegevens van een eventuele aanvullende verzekering.

## Vergoedingen

Elk jaar zijn er wijzigingen in de vergoedingen zoals die in de basis- en aanvullende verzekering zijn opgenomen. Uw zorgverzekeraar vergoedt de kosten van eerstelijns behandelingen vaak geheel of gedeeltelijk, afhankelijk van de manier waarop u verzekerd bent. Bij fysiotherapie heeft u bijna altijd een aanvullende verzekering nodig voor vergoeding van de behandelingen. U bent er zelf verantwoordelijk voor

om u op de hoogte te stellen van uw eigen verzekeringsvorm en verzekeringsvoorwaarden. Indien een en ander u niet geheel duidelijk is, kunt u het beste contact opnemen met uw zorgverzekeraar.

Het verplicht eigen risico (eventueel verhoogd met een vrijwillig eigen risico) geldt per kalenderjaar. De eerste zorgafspraken die in een jaar vanuit de basisverzekering vergoed worden, komen eerst ten laste van dat risico. Dit kan voor een eerstelijns behandeling zijn, maar ook voor andere zorg. Het gaat dus om de eerste nota's van zorg uit de basisverzekering. In de aanvullende verzekering geldt geen eigen risico voor eerstelijns behandeling.

Naast het eigen risico worden kosten van zorg soms niet helemaal vergoed vanuit de basisverzekering. U betaalt dan een vast bedrag zelf: de wettelijke eigen bijdrage. Deze eigen bijdrage wordt niet verrekend met het eigen risico.

## Betalingsvoorwaarden

Mijzo heeft met diverse zorgverzekeraars overeenkomsten afgesloten. Wanneer dit het geval is, wordt de factuur rechtstreeks naar de verzekeraar gestuurd en merkt u daar niets van, behalve als u een eigen bijdrage bent verschuldigd. Wanneer u niet of onvoldoende bent verzekerd of

wanneer wij geen overeenkomst met de verzekeraar hebben, krijgt u zelf de factuur toegestuurd. U dient die dan zelf, binnen 14 dagen na de factuurdatum, aan ons te betalen. Uw behandelaar kan u op de hoogte stellen van de tarieven die wij daarvoor hanteren. U vindt de tarieven ook op de website (<https://www.mijzo.nl/documenten/tarieven-mijzo>).

## Behandelafspraken maken en wijzigen

Wilt u een afspraak wijzigen, dan stemt u dit telefonisch af met uw behandelaar. Voor het maken van afspraken neemt u contact op met het secretariaat van de dienst Behandeling. Het secretariaat is te bereiken op onderstaande telefoonnummers:

- Altenahove, Almkerk: 0183 662762
- De Riethorst, Geertruidenberg: 0162 582058
- Dongepark, Dongen: 0162 375370
- Eikendonk, Waalwijk: 0416 671200
- Slotjesveste, Oosterhout: 0162 695955

Indien u verhinderd bent, dient u tenminste 24 uur van tevoren af te bellen. Zo stelt u ons in staat om in uw plaats een andere cliënt te behandelen. Afspraken die u niet of te laat afzegt, brengen wij bij u in rekening.

## Overname

Incidenteel kan het voorkomen dat u door een waarnemend behandelaar wordt behandeld in plaats van uw vaste therapeut. We proberen dat zoveel als mogelijk te voorkomen. Wanneer u dat niet wilt, zoeken we samen met u naar een passend alternatief.

## Stagiaires

Mijzo biedt studenten van gerichte vakopleidingen de mogelijkheid om stage te lopen. Een stagiaire zal zich altijd als zodanig aan u voorstellen. Zij kunnen ook bij uw behandeling betrokken worden, maar voeren dat altijd onder supervisie van een ervaren werkbegeleider uit. U bent vrij om hierin toe te stemmen of niet.

## Dossier en rapportage

Wij maken gebruik van een elektronisch cliëntendossier (ECD). Behandeling en registratie van uw klacht of probleem vindt plaats volgens de richtlijnen zoals die zijn vastgelegd voor eerstelijns behandelaren. U kunt desgewenst inzage krijgen in de gegevens die daartoe in uw persoonlijke ECD worden vastgelegd. Indien nodig zal er tussentijds en aan het eind van het behandelproces een rapportage naar uw huisarts of specialist worden gestuurd. Indien u hiertegen bezwaar heeft, kunt u dit kenbaar maken.