

Algemene voorwaarden kinesiologisch consult Praktijk Libra

Inleiding / juridisch kader

Vanaf het moment dat de cliënt een afspraak maakt met Praktijk Libra is er sprake van een behandelovereenkomst tussen Praktijk Libra en de cliënt.

Daarmee zijn de bepalingen van Boek 7 titel 7 afdeling 5 van het BW (ook wel genoemd de WGBO: de Wet op de Geneeskundige Behandeloovereenkomst) van toepassing op deze overeenkomst.

Ook zijn de bepalingen van de WKKGZ: Wet Kwaliteit, Klachten, Geschillen in de Zorg van toepassing, evenals de bepalingen uit de Richtlijn AVG.

Praktijk Libra is ook gebonden aan de meldcode huiselijk geweld.

In aanvulling op de wettelijke bepalingen zijn onderstaande algemene voorwaarden van toepassing op de behandelingsovereenkomst tussen de cliënt en Praktijk Libra. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden gelden slechts tussen de cliënt en Praktijk Libra als zij schriftelijk zijn overeengekomen en de afwijking niet in het nadeel is van de cliënt.

Begrippen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- Libra of Praktijk Libra: de Praktijk voor toegepaste kinesiologie Libra, de praktijk voor kinesiologie van Els Jansen.
- Cliënt: de persoon aan wie door Libra zorg of advies verleend wordt, dan wel diens wettelijke vertegenwoordigers;
- Vertegenwoordiger: de persoon of personen door wie de cliënt op grond van de wet bij het sluiten en uitvoeren van de behandelingsovereenkomst wordt vertegenwoordigd.
- Incident: Een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg, en heeft geleid of zou kunnen leiden tot schade bij de cliënt.
- Calamiteit: een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg door en die tot de dood van een cliënt of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid.

Informatie met betrekking tot de behandeling

Libra licht de cliënt duidelijk en desgevraagd schriftelijk in over de werkwijze van het voorgenomen onderzoek en de voorgestelde en mogelijk alternatieve behandelingen en over de ontwikkelingen van het onderzoek, de behandeling en de gezondheidstoestand van de cliënt. De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en het bevattingsvermogen van de cliënt.

Werkwijze

Elk consult van Libra staat op zich, waarbij de mogelijkheid bestaat om na afloop van een consult een vervolg af te spreken. Tijdens een eerste consult wordt een anamnese afgenomen en zo nodig een behandelplan afgesproken.

De cliënt verstrekt Libra de voor de administratie benodigde gegevens.

De cliënt verstrekt Libra alle voor de behandeling noodzakelijke gegevens.

Libra stelt geen medische diagnose en verwijst de cliënt daarvoor te allen tijde naar een huisarts of medisch specialist.

De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het contact met de eigen huisarts of medisch specialist.

Kwaliteit

Libra levert zorg en adviezen met inachtneming van de geldende normen en richtlijnen voor kinesiotherapie zoals deze onder anderen zijn vastgelegd in de het beroepsprofiel en beroepscompetentieprofiel voor kinesiotherapeuten.

Daarnaast voldoet Libra aan de eisen die de wetgever, de LVNT en de RBCZ stellen aan beoefenaars van complementaire zorg.

Tarief en voorwaarden

Libra zorgt er voor dat deze algemene voorwaarden voor cliënten raadpleegbaar op de website staan. Bij het intakegesprek, of uiterlijk voordat de behandeling aanvangt, kunnen deze worden toegelicht.

Libra deelt de cliënt voorafgaande aan het consult mondeling, schriftelijk of anderszins mee welke tarieven gelden. De tarieven zijn inclusief BTW of andere wettelijke heffingen indien en voor zover die berekend zouden moeten worden..

Het tarief van Libra is niet afhankelijk van de uitkomst van de verleende zorg of adviezen.

Betaling

Betaling geschiedt per consult en tenzij anders is overeengekomen betaalt de cliënt aan Libra voor ieder consult direct na afloop daarvan middels een pintransactie. Libra verstrekt na elke consult een factuur met een specificatie van de verrichte handelingen.

Indien Libra en de cliënt, in afwijking van bovenstaande, overeen komen dat wordt betaald op rekening, dient de cliënt binnen de op de factuur gestelde termijn van 7 dagen na de declaratiedatum het verschuldigde bedrag over te maken op de door Libra aangegeven bankrekening.

Compensatie door de cliënt met bestaande of vermeende vorderingen op Libra uit welke hoofde dan ook, is uitdrukkelijk uitgesloten.

Bij niet-betaling binnen de gestelde datum is Libra gerechtigd om vanaf de dag daarop volgend wettelijke rente over het verschuldigde in rekening te brengen plus alle kosten die verband houden met de inning van de desbetreffende vordering. , waaronder uitdrukkelijk mede worden verstaan kosten ter incasso door een incassobureau en gerechtelijke kosten.

Voor de bepaling van hetgeen door of met betrekking tot de cliënt te eniger tijd aan Libra verschuldigd is, zijn de boeken en de administratie van Libra bepalend, zulks behoudens tegenbewijs.

Bezwaren tegen de hoogte van het factuurbedrag schorten de betalingsverplichting niet op.

Verhinderings

Indien de cliënt verhinderd is om op de afgesproken datum en tijdstip op het praktijkadres aanwezig te zijn, moet Praktijk Libra hiervan zo spoedig mogelijk per telefoon of mail op de hoogte worden gesteld.

Indien de cliënt korter dan een etmaal (24 uur) voor genoemd tijdstip bericht van verhindering aan Praktijk Libra geeft, dan wel geen zodanig bericht geeft, is Praktijk Libra gerechtigd om het tarief voor de desbetreffende afspraak aan de cliënt in rekening te brengen.

Bij afspraken op een dag volgend op een zondag of op één of meer erkende feestdagen wordt bedoelde termijn van 24 uur geacht in te gaan om 18.00 uur op de laatste voorafgaande gewone werkdag.

Privacy en geheimhouding

Libra verwerkt persoonsgegevens voor zover het gaat om gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst. De cliënt kan daar geen bezwaar tegen maken De cliënt heeft hiervoor wel het recht van inzage en correctie.

De door de cliënt verstrekte medische gegevens zijn bijzondere gegevens in de zin van de AVG en worden alleen met toestemming van de cliënt verwerkt.

Libra is verplicht een cliëntendossier bij te houden en bewaart dit op een veilige manier gedurende de wettelijk voorgeschreven termijn.

Aansprakelijkheid

Het advies en de zorg van Libra zijn naar hun aard resultaat gericht, echter zonder dat resultaat te garanderen. Libra sluit elke aansprakelijkheid uit ter zake van schade of letsel voortvloeiend uit of verband houdende met de opvolging door de cliënt van door Libra verstrekte adviezen, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van de kant van Libra.

Indien de cliënt onvolledige of onjuiste informatie heeft verstrekt, kan dat nooit leiden tot enige aansprakelijkheid voor Libra.

Vergoeding door verzekeraars

Libra spant zich in om te voldoen aan de eisen die verzekeraars stellen aan een kinesiologisch consult om vergoed te kunnen worden. Omdat elke verzekeraar jaarlijks zelf bepaalt welke therapie vergoed kan worden en dat zelfs per polis kan verschillen, is het de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt om vooraf na te gaan in hoeverre de kosten van een behandeling door Praktijk Libra vanuit de zorgverzekering worden vergoed

Vertegenwoordiging

In geval van minderjarige cliënten is Libra zijn mogelijkheden van vertegenwoordiging van de cliënt geregeld in de wet, specifiek in de artikelen 7:450, 7:447 en 7:465 van het Burgerlijk Wetboek.

De Zorgaanbieder vergewist zich ervan of er sprake is van vertegenwoordiging zoals is bedoeld in artikel 3 van deze algemene voorwaarden, waaronder mede begrepen de toepasselijkheid van de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen

Betrekken van derden bij de uitvoering van (onderdelen van) de zorg

- Libra kan, in het kader van de behandeling, derden opdracht geven tot de levering van zorg en adviezen. Libra doet dit zorgvuldig en informeert de cliënt hierover. Libra blijft in die gevallen jegens de cliënt verantwoordelijk voor het totaal van de behandeling.
- Libra kan de cliënt ook doorverwijzen naar een andere therapeut. In die gevallen gaat de cliënt met die andere therapeut een behandelingsovereenkomst aan.

Incident of calamiteit

Ingeval van een incident neemt Libra daarover na het ontdekken direct contact op met de cliënt, draagt Libra zorg voor een volledig dossier en verzamelt alle gegevens die behulpzaam kunnen zijn bij het vaststellen van de feiten.

Daarnaast onderneemt Libra wat nodig is om eventuele negatieve gevolgen van het incident voor de gezondheidssituatie van de cliënt weg te nemen of te beperken en verleent Libra medewerking aan een eventueel door de cliënt gewenste second opinion.

Zodra de toedracht van het Incident bekend is, wordt de cliënt duidelijk geïnformeerd over aard en toedracht en wordt dit in het dossier opgenomen. In het kader van deze communicatie wordt zoveel mogelijk aangesloten bij de wensen en behoeften van de cliënt.

Is er sprake van een calamiteit dan wordt in aanvulling op bovenstaande onverwijld de Inspectie Gezondheidszorg geïnformeerd.

Beëindiging van de behandelingsovereenkomst

Libra werkt in beginsel per consult, maar in het geval er afspraken zijn gemaakt met de cliënt over een behandeling van meerdere consulten, kan de cliënt de behandelingsovereenkomst te allen tijde eenzijdig opzeggen door dat uiterlijk twee werkdagen vóór de gemaakte afspraak aan Libra te laten weten.

Libra kan een reeds afgesproken consult of behandelingsovereenkomst uitsluitend opzeggen vanwege gewichtige redenen.

Gewichtige redenen zijn aanwezig indien in redelijkheid van Libra niet kan worden verlangd dat de behandelingsovereenkomst wordt voortgezet. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan:

- de cliënt komt gemaakte afspraken uit de behandelingsovereenkomst niet na;
- de cliënt weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de behandelingsovereenkomst;
- de cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger, vertoont gedrag jegens Libra dat de voortzetting van de zorgverlening niet meer mogelijk maakt.
- de omvang of zwaarte van de zorgvraag ontwikkelt zich zodanig dat deze buiten de reikwijdte van een kinesologisch consult gaat vallen

Praktijk Libra zal bij opzegging naar vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor de cliënt.

Beëindiging van de overeenkomst heeft geen gevolgen voor openstaande betalingsverplichtingen.

Libra is bij een betalingsachterstand gerechtigd om bij een volgend consult pin- of contante betaling te verlangen en behoudt zich het recht voor om verdere behandeling op te schorten tot aan de betalingsverplichting is voldaan.

Klachten

Libra beschikt over een op de wet gebaseerde regeling voor de opvang en behandeling van klachten en behandelt een klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure

Onderdeel van de klachtenregeling is de door de Wkkgz bedoelde klachtenfunctionaris. Deze zorgt o.a. voor opvang van de klacht, kan bemiddelen en kan een oplossing voor de klacht aandragen. Deze klachtenfunctionaris werkt onafhankelijk.

Naam en contactgegevens van deze functionaris worden door Libra op eerste verzoek van de cliënt verstrekt.

Geschillen

Een geschil ontstaat als de procedure zoals hiervoor omschreven niet goed is gevolgd of indien die procedure wel is gevolgd maar niet heeft geleid tot het in voldoende mate wegnemen van de klacht of indien van de cliënt in redelijkheid niet mag worden verwacht de klacht eerst bij de Libra in te dienen.

De cliënt en Praktijk Libra kunnen een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie waarbij Praktijk Libra middels de LVNT is aangesloten. In de geschillenregeling wordt de termijn waarbinnen een geschil moet worden ingediend bepaald.

De geschillenregeling voldoet aan de eisen van de Wkkgz.