

## PRAKTIJKVOORWAARDEN

In de WGBO (Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst) worden bepaalde aspecten van de zorg binnen de individuele relatie tussen de patiënt en de zorgverlener geregeld. De wet gaat uit van een vertrouwensrelatie waarin patiënt en logopedist op basis van gelijkwaardigheid zoveel mogelijk samen overleggen en beslissen. Zo worden er eisen gesteld ten aanzien van informatie, toestemming en inzage. Om aan deze eisen te voldoen is dit document opgesteld. Hierin staan de afspraken die gemaakt zijn over de behandeling en de wijze van vergoeding.

Wij vinden het belangrijk dat de privacy van onze patiënten goed geborgd is. Ons privacyreglement beschrijft hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens, waaronder medische gegevens. Het privacyreglement is te vinden op onze website: [www.logopedieheemskerk.nl](http://www.logopedieheemskerk.nl)

### Behandelinformatie

Na het intakegesprek en het onderzoek wordt in overleg met u het behandelplan, de verwachte behandelduur en de behandel frequentie vastgesteld. Voor iedere behandeling wordt in principe 30 minuten gereserveerd. Dit wil zeggen, de tijd van het contact met de logopedist tot aan de gegevens die de logopedist vastlegt van de behandeling. Wij maken daarom afspraken van 25 minuten en reserveren 5 minuten voor administratietijd. Tijdens de behandelingen krijgt u oefeningen en adviezen mee naar huis. Er wordt van u verwacht dat u thuis dagelijks, gedurende 10 á 15 minuten (in overleg met uw logopedist) per keer oefent. U dient het oefenschrift bij elke behandeling mee te nemen. Regelmatig wordt de behandeling met u geëvalueerd. Voor alle ouder(s)/verzorger(s) geldt dat zij betrokken zijn bij de behandeling van hun kind en dienen, indien mogelijk, bij (het nabespreken van) de behandelingen aanwezig te zijn. Voor de behandelingen preverbaal logopedie aan huis bij baby's en zeer jonge kinderen met eet- en drinkproblemen gelden andere voorwaarden. Deze bespreekt uw logopedist met u.

### Rechten en plichten volgens de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Binnen de praktijk gelden de regels van de WGBO en de AVG. Volgens de WGBO heeft u zelf een informatie- en medewerkingsplicht. De AVG regelt de beveiliging van persoonsgegevens. Uw persoonsgegevens en medische gegevens slaan wij digitaal op. Dit doen wij om goede zorg aan u te kunnen verlenen. Het verwerken van uw gegevens doen wij volgens ons privacy- en dataveiligheidsbeleid. U gaat hiermee akkoord doordat u uw zorg door onze praktijk laat uitvoeren. Uitgebreide informatie over de WGBO en de AVG vindt u op onze website.

### Uitwisseling gegevens

Minimaal één keer per jaar informeren wij de verwijzer/behandelend arts over het verloop van de behandeling middels een tussenverslag. Een kopie van dit tussenverslag wordt verzonden aan de ouder(s)/verzorger(s). Voor uitwisseling van onderzoeks- en behandelgegevens met/aan derden, zoals arts/school/instelling/andere betrokkenen, vragen wij altijd vooraf uw toestemming en wordt dit genoteerd in het dossier.

### Audio- en video-opnamen

Het kan voorkomen dat uw logopedist gebruik wil maken van audio- en video-opnamen als onderdeel van het logopedisch onderzoek of (evaluatie) van de behandeling. Deze opnames zijn uitsluitend bestemd voor de behandelend logopedist en worden niet aan derden getoond zonder uw toestemming. Toestemming voor vertoning aan derden verleent u alleen door het ondertekenen van een apart toestemmingsformulier.

### Kwaliteitscyclus

Onze praktijk neemt deel aan de kwaliteitscyclus logopedie. Het vertrekpunt van de kwaliteitscyclus is de zelfevaluatie, het werken aan doelen passend bij de praktijk (maatwerk) en het continu optimaliseren en verbeteren. De cyclus bestaat uit een visitatie/audit in het eerste jaar en in de twee jaar daarna jaarlijks kwaliteitsgesprekken met een auditor. Hierdoor ontstaat een 3-jarige cyclus waarin reflecteren en verbeteren centraal staat.

### Klanttevredenheidsonderzoek

Wij nodigen u 1x per jaar uit om deel te nemen aan een klanttevredenheidsonderzoek. Dit onderzoek wordt online uitgevoerd door het onafhankelijke bureau QDNA. Deelname aan het onderzoek is geheel vrijwillig. Uw gegevens worden volledig anoniem verwerkt en behandeld volgens de AVG. Als u niet deel wilt nemen aan ons klanttevredenheidsonderzoek kunt u dit aangeven bij uw logopedist.

### **Klachtenregeling**

*Bent u tevreden, vertel het anderen! Heeft u klachten, vertel het ons!*

De logopedisten in onze praktijk doen er alles aan goede zorg te verlenen. Mocht u onverhoopt toch niet tevreden zijn over het logopedisch onderzoek en/of de logopedische behandeling, dan is het belangrijk dat te bespreken met uw behandelend logopedist. Als de logopedist niet weet dat u niet tevreden bent, kan zij de klacht niet oplossen. Komt u er niet uit met de behandelend logopedist dan kunt u uw klacht neerleggen bij Bregje Hollanders (praktijkhouder). Zij zal dan samen met u en de behandelend logopedist zoeken naar een zo goed mogelijke oplossing voor beide partijen. Lukt het niet om tot een goede oplossing te komen dan kunt u terecht bij het Klachtenloket Paramedici. De logopedisten van Kinderlogopedie Heemskerk zijn hierbij aangesloten.

### **Betalingsvoorwaarden**

Logopedie wordt vergoed vanuit de basisverzekering. Indien u verzekerd bent bij een zorgverzekeraar waarmee wij een contract hebben afgesloten dan brengen wij het tarief dat met uw zorgverzekeraar is overeengekomen in rekening. De kosten van de behandelingen worden rechtstreeks bij uw zorgverzekeraar gedeclareerd.

De hoogte van de vergoeding bij contractvrije logopedie is afhankelijk van uw polis (natura/combinatie/restitutie) en dient u zelf na te vragen bij uw zorgverzekeraar. Kinderlogopedie Heemskerk is niet aansprakelijk voor de door u gemaakte kosten in onze praktijk en de vergoeding hiervan door uw zorgverzekeraar. Het is de verantwoordelijkheid van (de ouders van) de patiënt zich te laten informeren bij de zorgverzekeraar over de exacte vergoeding van de behandelingen.

Meer informatie over de vergoeding en de tarieven vindt u op onze website: <https://logopedieheemskerk.nl/vergoeding-en-tarieven/>

### **Infomedics**

De facturering voor de contractvrije logopedie wordt verzorgd door het factoreringsbureau Infomedics. U bent zelf verantwoordelijk voor het op tijd voldoen van de facturen en het eventueel indienen van de facturen bij de zorgverzekeraar. Indien u vragen heeft over uw factuur, dient u dit binnen 2 weken na de factuurdatum kenbaar te maken bij Infomedics.

### **Afmelden**

De behandelingen vinden plaats volgens afspraak en dienen bij verhindering tenminste 24 uur van tevoren telefonisch of per email te worden geannuleerd. Dit in verband met de gereserveerde behandel tijd voor uw kind. Indien u de afspraak minder dan 24 uur van tevoren heeft afgezegd wordt de behandeling (ongeacht de reden) bij u persoonlijk in rekening gebracht. Dit geldt ook voor een online behandeling of telefonisch consult. Verzuimfacturen kunt u niet indienen bij uw zorgverzekeraar en kunt u beschouwen als uw eigen risico.

### **Online logopedie**

Online logopedie is altijd mogelijk bij ons. Geeft u het tijdig (minimaal 2 uur van tevoren) aan als u een online behandeling (of een telefonisch consult) wenst, bijvoorbeeld bij ziekte of andere omstandigheden. Ook kan de logopedist, bij bijzondere omstandigheden, zelf besluiten om de behandeling om te zetten naar een online behandeling of telefonisch consult.

### **Openingstijden**

De praktijk is geopend op maandag, dinsdag, woensdag en vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur. Op donderdag vinden uitsluitend behandelingen preverbaal logopedie (eet- en drinkproblemen bij baby's en zeer jonge kinderen van 0-2 jaar) in de thuissituatie plaats. Voor het afzeggen of maken van afspraken kunt u de praktijk bereiken op telefoonnummer 0251 - 293205. Tijdens de behandelingen wordt de telefoon niet opgenomen. U kunt altijd een bericht achterlaten op het antwoordapparaat. U wordt dan zo spoedig mogelijk teruggebeld. Wij zijn ook goed per email bereikbaar. Wij verzoeken u gebruik te maken van het persoonlijke emailadres van uw logopedist.

### **Bregje Hollanders, (preverbaal) logopedist/praktijkhouder**

bregjehollanders@logopedieheemskerk.nl

### **Jill Visser, logopedist**

jillvisser@logopedieheemskerk.nl