Algemene voorwaarden

Voor ouders en wettelijk vertegenwoordigers

Bedankt dat u voor onze praktijk heeft gekozen voor de ergotherapeutische behandeling van uw kind. In deze voorwaarden leest u hoe wij samenwerken en welke afspraken gelden voor onderzoek, behandeling, vergoeding en contact met andere betrokkenen. Het doel van deze algemene voorwaarden is om u inzicht te geven in onze werkwijze en om misverstanden te voorkomen.

Aanmelding en toestemming

Door uw kind via onze website of het patiëntportaal aan te melden, gaat u akkoord met deze algemene voorwaarden. Als ouder of wettelijk vertegenwoordiger bevestigt u dat de benodigde toestemming voor het ergotherapeutisch onderzoek en de behandeling is verkregen. Bij kinderen jonger dan 12 jaar is in beginsel toestemming van beide gezagdragende ouders vereist. Bij kinderen van 12 tot en met 15 jaar is in beginsel ook toestemming van het kind zelf nodig. Vanaf 16 jaar beslist een wilsbekwame jongere zelf. Wettelijke uitzonderingen blijven van toepassing. Is de andere gezagdragende ouder nog niet op de hoogte? Overleg dan eerst voor de aanmelding. Bij twijfel over het gezag of de toestemming kunnen wij om nadere informatie vragen.

Bereikbaarheid

U kunt uw ergotherapeut bereiken via telefoon, e-mail of het contactformulier op de website. Tijdens behandelingen kunnen wij de telefoon niet altijd opnemen. Spreek gerust de voicemail in met uw naam en telefoonnummer; wij nemen zo spoedig mogelijk contact met u op. Wij zijn op werkdagen tussen 8:30-17:00 bereikbaar op het algemene telefoonnummer: 085-7991401.

Afspraken annuleren en no-show

Kunt u een afspraak niet nakomen? Annuleer deze dan minimaal 24 uur van tevoren telefonisch, per e-mail, sms of WhatsApp. Dit geldt ook voor afspraken thuis, op school, bij de kinderopvang of op een andere locatie. Is uw kind daar afwezig en kan de behandeling niet doorgaan, dan blijft u verantwoordelijk voor het tijdig annuleren bij Ergotherapie Mila B.V.; alleen afmelden bij de locatie is niet voldoende. Bij niet verschijnen of annulering minder dan 24 uur voor de afspraak kan Ergotherapie Mila B.V. 75% van het toepasselijke particuliere tarief voor de gereserveerde behandeltijd rechtstreeks aan u factureren. Deze kosten worden niet bij de zorgverzekeraar gedeclareerd.

Tarieven en vergoeding

Ergotherapie wordt vanuit de basisverzekering voor maximaal 10 uur per kalenderjaar vergoed. Voor kinderen onder de 18 jaar geldt geen verplicht eigen risico. Afhankelijk van uw polis kan de aanvullende verzekering extra behandeluren vergoeden. U bent zelf verantwoordelijk voor het controleren en bijhouden van de resterende vergoeding vanuit zowel de basisverzekering als de aanvullende verzekering. Zijn de vergoede uren opgebruikt of vergoedt uw zorgverzekeraar een behandeling niet, dan zijn de kosten voor uw eigen rekening en ontvangt u hiervoor een factuur. Meestal declareren wij rechtstreeks bij uw zorgverzekeraar; in sommige gevallen ontvangt u zelf een factuur die u bij uw verzekeraar kunt indienen. Voor behandeling buiten de praktijk of een nevenvestiging kan een aan-huistoeslag gelden.

Verwijzing en directe toegankelijkheid

Voor behandeling op onze praktijklocatie is doorgaans geen verwijzing van een (huis)arts nodig. Wanneer behandeling vanwege de hulpvraag op een andere locatie, zoals school of kinderopvang, noodzakelijk is, kan afhankelijk van de zorgverzekeraar een verwijzing vereist zijn. Bij aanmelding zonder verwijzing voeren wij altijd een screening Directe Toegankelijkheid Ergotherapie (DTE) uit. Door akkoord te gaan met behandeling via DTE stemt u tevens in met de noodzakelijke terugkoppeling aan de huisarts. Indien tijdens de screening blijkt dat nader medisch onderzoek wenselijk is, verwijzen wij u terug naar de huisarts of een andere bevoegde zorgverlener.

Samenwerking met school, opvang of andere locatie

Wanneer behandeling vanwege de hulpvraag plaatsvindt op school, bij de kinderopvang of op een andere locatie, kan afstemming met betrokken medewerkers wenselijk zijn. Wij bespreken vooraf met u met wie overleg nodig is, met welk doel dit gebeurt en welke informatie daarvoor relevant is. Voor het delen van vertrouwelijke of medische informatie vragen wij, waar vereist, afzonderlijke en gerichte toestemming.

Betaling

Facturen dienen binnen 14 dagen na de factuurdatum te worden betaald. Bij uitblijven van betaling ontvangt u eerst een kosteloze aanmaning met een betalingstermijn van 14 dagen. Verdere kosten worden uitsluitend in rekening gebracht voor zover de wet dit toestaat.

Bescherming persoonsgegevens

Ergotherapie Mila B.V. verwerkt persoonsgegevens volgens de geldende privacywetgeving en de regels voor medische dossiers. Onze ergotherapeuten hebben een beroepsgeheim. Meer informatie vindt u in de privacyverklaring op www.ergotherapiemila.nl.

Klachtenregeling

Onze ergotherapeuten doen er alles om uw behandeling en het contact met u zo prettig mogelijk te laten verlopen. Toch kan er iets misgaan. Bent u ontevreden over bepaalde zaken of heeft u een klacht? Bespreek uw probleem eerst met uw behandelend ergotherapeut. Misschien komt u er samen al uit als u kenbaar maakt waarover u ontevreden bent, of wat u bij een volgende behandeling anders wilt. Het beste is om een aparte afspraak te maken, zodat uw behandelaar voldoende tijd voor u kan uittrekken. U kunt dan samen zoeken naar een bevredigende oplossing.
De klacht kan zowel schriftelijk (per brief of per e-mail) als mondeling bij Ergotherapie Mila worden ingediend.
Levert een gesprek niet het gewenste resultaat op, dan kunt u zich wenden tot Klachtenloket Paramedici. De klachtenafhandeling vindt plaats via het Klachtenloket Paramedici bij het Kwaliteitsregister Paramedici. Ergotherapie Mila is hierbij aangesloten.
Kijk voor meer informatie over de klachtenprocedure op www.klachtenloketparamedici.nl.