



Geachte bezoeker van onze praktijk, Om te zorgen dat u optimaal kunt profiteren van onze zorg, ontvangt u hierbij van ons een aantal tips waarmee u zich kunt voorbereiden op de behandeling.

**Bereikbaarheid en het maken van een afspraak:**

- Dit kan per telefoon, per mail, per sms of per whats app. Wij verzoeken u als het kan op het hele en halve uur te bellen. De behandelingen worden dan zo min mogelijk verstoord. Wanneer de telefoon niet persoonlijk wordt beantwoord kunt u de voicemail inspreken.
- Neem voor uw eigen duidelijkheid altijd uw afspraakkaartje mee, óók wanneer u de afspraken in uw eigen agenda zet. De therapeut vult op het kaartje de volgende afspraak in en de data op het afspraakkaartje zijn bindend.
- Om een vlot verloop van de “intake” te kunnen bewerkstelligen, graag de eerste keer uw identiteitsbewijs (paspoort, rijbewijs of ID-kaart) meenemen. Als uw gegevens tussentijds veranderen, wilt u dat dan s.v.p. ook doorgeven.
- Een verwijzing van huisarts of specialist is niet nodig voor een afspraak. Een uitzondering op deze regel vormen chronische indicaties. Heeft u een verwijzing van een arts, neem deze dan mee bij uw aanmelding of eerste afspraak zodat wij optimaal geïnformeerd zijn over uw indicatie en de dossiervorming en administratie vlot kunnen doorlopen

**Tips om onnodige kosten te voorkomen:**

- Controleer uw polisvoorwaarden vóór u een afspraak maakt. Het aantal behandelingen en het tarief dat door uw verzekering wordt vergoed, verschilt per verzekering. Als er een totaal bedrag per jaar wordt vergoed, geldt dit vaak voor fysiotherapie, manuele therapie, cesar en mensendieck tezamen. U bent zelf verantwoordelijk voor het bijhouden van uw behandellimiet en vergoedingen. Twijfelt u over uw vergoeding? Belt u dan even met uw zorgverzekering. Zij kunnen u hierover voorlichten. Voor uw duidelijkheid checken wij tijdens de eerste behandeling uw verzekering.
- Indien u een afspraak niet na kunt komen, belt u deze dan minimaal een dag van te voren af. In het weekend kunt u de voicemail inspreken of een mail of een berichtje sturen. De behandeling wordt dan niet in rekening gebracht en wij kunnen de vrijgekomen tijd nog gebruiken voor een andere patiënt. De verzekeraars zullen de niet nagekomen of niet tijdig afgebelde afspraken niet vergoeden. Wij zijn verplicht deze kosten bij niet tijdig afmelden bij uzelf in rekening te brengen.
- Wij hebben met alle zorgverzekeraars een contract, wat in de meeste gevallen betekent dat uw zorgverzekeraar direct aan ons uw rekening betaalt volgens de contractueel afgesproken tarieven. U heeft hier dus geen omkijken naar. Alleen voor behandelingen van de Ademtherapie en de Craniosacraaltherapie kan het zijn dat u een rekening krijgt en dat u deze rekening in moet dienen bij de zorgverzekeraar. Deze behandelingen worden door sommige verzekeraars vergoed uit het alternatieve pakket. Wanneer u niet verzekerd bent voor therapie gelden de vermelde praktijktarieven. Bekijkt u deze zodat u de kosten voor uw behandeling in de gaten kunt houden.
- Wanneer u zonder verwijzing naar ons toe komt, beginnen wij met een screening van 10 minuten om vast te stellen of de Praktijk Marja Boerefijn de juiste zorg biedt. Deze screening wordt vergoed uit uw budget voor beweegzorg van uw aanvullende verzekering, wanneer er geen aanvullende behandeling volgt. Het tarief bij de meeste zorgverzekeraars voor deze screening ligt rond de € 10,-. Volgt er wel een behandeling dan zijn de kosten van deze screening opgenomen in de prijs voor de eerste behandeling.



- **Overige tips en aandachtspunten:**  
Om uw persoonlijke hygiëne te verzekeren verzoeken wij u een handdoek of badlaken om op te liggen mee te nemen.
- Uw mening telt en kwaliteit van zorg staat bij ons hoog in het vaandel! Vandaar dat wij in samenwerking met de zorgverzekeraars bij onze patiënten een klanttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren. Tenzij u hier van te voren bezwaar tegen maakt, vragen wij uw medewerking hiervoor en zal de vragenlijst u per e-mail worden toegezonden door het bedrijf Qualizorg. Wel stellen wij het enorm op prijs dat, mocht u opmerkingen of klachten hebben, u dit eerst met onze praktijk bespreekt.
- Ervaart u zaken die voor verandering of verbetering vatbaar zijn, dan nodigen we u graag uit om dat ook aan ons persoonlijk of via e-mail bekend te maken.
- **Wat kunt u verwachten bij een eerste behandeling.** Bij uw eerste bezoek aan de therapeut zal deze aan de hand van vragen en een lichamelijk onderzoek uw klachten in kaart brengen, om tot een zo volledig mogelijk beeld te komen van uw hulpvraag. Vervolgens stellen we samen met u een behandelplan op. Indien nodig wordt dit ook in overleg met uw huisarts gedaan. Het kan zijn dat de therapeut(e) u tijdens het lichamelijk onderzoek of de behandeling vraagt om uzelf gedeeltelijk te ontkleden. Mocht u hier bezwaar hebben mag u dat natuurlijk kenbaar maken.
- De praktijk Marja Boerefijn handelt volgens de Gedragsregels en Beroepsethiek . Uw privacy is hiermee gewaarborgd. Zie ons privacyreglement hieronder.
- We handelen volgens de Wet op de Geneeskundige Behandel Overeenkomst (WGBO). Hierin zijn de rechten en plichten van zorgverlener en patiënt vastgelegd.
- Wendt u zich wanneer u niet tevreden bent of in het geval van een klacht over uw therapeut in eerste instantie tot de praktijkhouder. Praktijk Marja Boerefijn handelt in dit geval volgens de wettelijk bepaalde klachtenregeling.
- Praktijk Marja Boerefijn zich niet aansprakelijk voor zoekgeraakte eigendommen van patiënten. Neem voor uw eigen veiligheid waardevolle zaken en jassen mee naar de behandelkamer.
- **Betalingsvoorwaarden:**
  1. Deze betalingsvoorwaarden zijn onlosmakelijk verbonden met de behandelingsovereenkomst tussen u als patiënt/cliënt en de praktijk Marja Boerefijn
  2. Afspraken dienen minimaal een dag van tevoren geannuleerd te worden. Afspraken welke niet of te laat geannuleerd worden, zullen in rekening worden gebracht.
  3. Betaling voor de therapeutische diensten geschiedt binnen dertig dagen na de factuurdatum. Na het verstrijken van deze termijn treedt verzuim in en staat het de therapeut vrij om zonder nadere ingebrekestelling incassomaatregelen te nemen. Naast de declaratie zal ook wettelijke rente worden gevorderd.
  4. Alle met de incasso van gedeclareerde bedragen gemoeide kosten, waarvan ook de buitengerechtelijke kosten, komen ten laste van de patiënt/cliënt.
- **Privacyreglement**  
Praktijk Marja Boerefijn houdt, om uw behandeling zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren een registratie bij van uw medische en administratieve gegevens. Op deze registratie is de Wet Bescherming Persoonsgegevens van toepassing. Deze wet bevat regels met betrekking tot het doel van de registratie, de aard van de gegevens die worden geregistreerd, het beheer van de gegevens, de personen die toegang hebben tot die gegevens en het inzage-recht van de patiënt. Al deze zaken zijn in een reglement vastgelegd.

Uiteraard gaat uw therapeut zorgvuldig met de gegevens om: daarom is naast de bovengenoemde Wet op Persoonsregistraties, een aantal regels vastgelegd in een privacy reglement. Onderstaand is het reglement weergegeven:

## PRIVACYREGLEMENT

Praktijk Marja Boerefijn,  
Pagelaan 7,  
5641 CB Eindhoven



Praktijk Marja Boerefijn, is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals weergegeven in deze privacyverklaring.

### Inleiding

Wij vinden het belangrijk dat de privacy van onze patiënten goed is geborgd. Dit privacyreglement beschrijft hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens, waaronder uw medische gegevens.

Als u vragen heeft over het privacyreglement kunt hiermee terecht bij Marja Boerefijn. Ook kunt u een e-mail sturen naar [marja@cesar-tongelre.nl](mailto:marja@cesar-tongelre.nl) of telefonisch contact opnemen met de praktijk, 040 2813463 of 0644109579.

### Artikel 1 Definities

In dit privacyreglement wordt aan onderstaande begrippen de navolgende betekenis gegeven: Gegevens de gegevens die betrekking hebben op een persoon. Van de Praktijk Marja Boerefijn is Marja Boerefijn de verwerkingsverantwoordelijke .

Verwerking, een bewerking of geheel van bewerkingen met betrekking tot gegevens of geheel van gegevens al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens (artikel 4 lid 2 Algemene Verordening Gegevensbescherming)

### Artikel 2 Toepasselijkheid

Dit privacyreglement is van toepassing op alle verwerkingen van persoonsgegevens door de praktijk Marja Boerefijn die betrekking hebben op patiëntenzorg.

### Artikel 3 Doelen

De praktijk Marja Boerefijn kan de gegevens verwerken voor de volgende doelen: (i) het verlenen van oefentherapeutische zorg; (ii) het declareren van verleende oefentherapeutische zorg bij de patiënt of zorgverzekeraar; (iii) ten behoeve van kwaliteitsdoeleinden; (iv) (wetenschappelijk) onderzoek.

### Artikel 4 De gegevensverwerking

1. Om goede zorg te kunnen verlenen worden gegevens over de behandeling vastgelegd in een dossier. Uw behandelend paramedicus heeft wettelijk een dossierplicht. De behandelingsovereenkomst vormt de grondslag voor het mogen verwerken van de gegevens. Alleen uw behandelend therapeut en anderen die rechtstreeks betrokken zijn bij uw zorgvraag hebben toegang tot de gegevens voor zover dat nodig is om goede zorg te kunnen verlenen. Daarnaast worden de gegevens gebruikt om de verleende zorg te kunnen declareren en worden deze doorgegeven aan het meetbureau Qualizorg ,NIVEL en DKZ in het kader van het LDO.
2. Als zorgaanbieder is de praktijk Marja Boerefijn wettelijk verplicht te zorgen voor systematische bewaking van de kwaliteit van de geboden zorg. De gegevens kunnen daarvoor worden gebruikt. Wij zullen daarbij niet meer gegevens verwerken dan nodig is. Ook worden gegevens daar waar mogelijk gepseudonimiseerd of geanonimiseerd zodat deze niet (direct) herleidbaar zijn tot individuele personen.
3. Als wij uw gegevens gebruiken voor wetenschappelijk onderzoek of ten behoeve van ons kwaliteitsbeleid, zullen wij u hierover informeren. Indien het er niet mee eens bent dat uw gegevens hiervoor gebruikt worden, kunt u dit aangeven bij uw behandelaar. Uw gegevens zullen dan niet meegenomen worden.. Wij zullen in beide gevallen niet meer gegevens verwerken dan nodig is. Ook worden uw gegevens gepseudonimiseerd en/of geanonimiseerd zodat deze niet meer herleidbaar zijn tot individuele personen.
4. Zorgverzekeraars met wie de praktijk Marja Boerefijn een overeenkomst heeft controleren of gedeclareerde zorg rechtmatig is verleend. Zij kunnen in het kader van materiële controle inzage verlangen in dossiers. De praktijk Marja Boerefijn is gehouden om hieraan medewerking te verlenen.
5. Uw gegevens worden niet met derden gedeeld, tenzij sprake is van een van de hiervoor genoemde situaties of als u ons hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.

## Artikel 5 Beschrijving van de gegevens

Marja Boerefijn is de Functionaris Gegevensbescherming van praktijk Marja Boerefijn.

Zij is te bereiken via [marja@cesar-tongelre.nl](mailto:marja@cesar-tongelre.nl)

Praktijk Marja Boerefijn verwerkt uw persoonsgegevens doordat u gebruik maakt van onze diensten en/of omdat u deze zelf aan ons verstrekt. Hieronder vindt u een overzicht van de persoonsgegevens die wij verwerken:



- Voor- en achternaam
- Geslacht
- Geboortedatum
- Adresgegevens
- Telefoonnummer
- E-mailadres

Praktijk Marja Boerefijn verwerkt de volgende bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens van u:

- burgerservicenummer (BSN)
- medische gegevens
- naam huisarts/andere zorgverleners
- gegevens van de ouder(s)/wettelijk vertegenwoordiger

Praktijk Marja Boerefijn verwerkt uw persoonsgegevens om te kunnen declareren bij de zorgverzekeraar en om u te kunnen bellen of e-mailen indien dit nodig is om onze dienstverlening uit te kunnen voeren. Praktijk Marja Boerefijn is verplicht tot het bijhouden van een medisch dossier, de zogenaamde dossierplicht. Dit is een wettelijke verplichting die daarmee het recht geeft om persoonsgegevens te verwerken.

Volgens de dossierplicht dient de Praktijk Marja Boerefijn:

- a) Alleen gegevens te registreren en uit te wisselen die noodzakelijk zijn voor de behandeling
- b) Het dossier up-to-date te houden
- c) Het dossier in te vullen conform de geldende (oefentherapeutische-) richtlijnen.
- d) Te voldoen aan de plicht tot "logging" (alle raadplegingen en aanmeldingen in een uitwisselingssysteem moeten geregistreerd worden)

De gegevensverwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst;

Volgens de Wet Geneeskundige Behandeloovereenkomst (WGBO) is een behandelingsovereenkomst een overeenkomst waarbij de zorgverlener zich tegenover de patiënt verbindt tot het verrichten van geneeskundige handelingen die rechtstreeks betrekking hebben op de patiënt. Voor het aangaan van die behandelingsovereenkomst dient de oefentherapeut de patiënt op duidelijke wijze, en desgevraagd schriftelijk in over onderstaande onderwerpen:

- a) De aard en het doel van de behandeling: wat houdt de behandeling precies in? Wat denkt de zorgverlener ermee te bereiken?
- b) De risico's en de gevolgen van de behandeling: welke complicaties of bijwerkingen kunnen optreden?
- c) Eventuele andere behandelingsmogelijkheden: wat zijn daarvan de voor- en nadelen?
- d) De vooruitzichten voor de gezondheidstoestand van de cliënt: wat staat hem te wachten. Hoe zal de opbouw van de behandeling er uit zien? - Hoeveel behandelingen verwacht je gemiddeld nodig te hebben? - Wat zal de behandelingsfrequentie zijn? - Wat wordt er van de patiënt zelf verwacht?

Als de Praktijk Marja Boerefijn op rechtsgeldige wijze toestemming voor een behandeling wil verkrijgen, dient de patiënt te worden voorzien van heldere informatie. Op basis van deze informatie kan de patiënt akkoord of niet akkoord gaan met de behandelingsovereenkomst. De toestemming op de behandelingsovereenkomst voor het vastleggen kan mondeling of schriftelijk van de patiënt worden verkregen.

## Artikel 6 Rechten

1. Als patiënt heeft u het recht te weten dat gegevens over u worden verwerkt. Wij informeren u daarover in algemene zin door middel van dit privacyreglement. Wij, in het bijzonder uw behandelend therapeut, informeert u ook in specifieke gevallen, bijvoorbeeld als een brief aan de huisarts wordt gestuurd over de voortgang of einde van de behandeling.

2. U heeft als patiënt het recht op inzage in uw gegevens. Ook kunt u een kopie opvragen van het dossier waarin uw gegevens staan. Wij nemen een verzoek tot inzage of kopie zo snel als mogelijk in behandeling. Een kopie wordt bij voorkeur 'in handen' gegeven, waarbij wij vragen u te legitimeren met een geldig identiteitsbewijs. Deze voorzorgsmaatregel is om te voorkomen dat uw gegevens bij onbevoegden terechtkomen. Ook biedt het persoonlijk overhandigen de mogelijkheid om eventuele vragen te beantwoorden.
3. U heeft als patiënt het recht om rectificatie te verzoeken als sprake is van een onjuist- en/of onvolledigheid in uw gegevens. Wij zullen eventuele onjuist- en/of onvolledigheden zo snel als mogelijk aanpassen.
4. Als u gegevens wilt laten vernietigen kunt u daartoe een verzoek indienen. Wij vragen u om dit verzoek schriftelijk te doen en indien het om medische gegevens gaat zo mogelijk de beweegredenen te vermelden. De behandelend therapeut beoordeelt binnen drie maanden na het verzoek of tot vernietiging wordt overgegaan. Als er een zwaarwegende reden is om het verzoek niet in te willigen, bijvoorbeeld als het informatie betreft die van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de patiënt, kan besloten worden om niet tot vernietiging over te gaan. Als uw verzoek wordt afgewezen doen wij dat gemotiveerd.
5. U kunt als patiënt een verklaring laten toevoegen aan uw dossier. Wij verzoeken u om deze verklaring aan uw behandelend therapeut te overhandigen zodat dit aan uw dossier kan worden toegevoegd.
6. Bij het uitoefenen van rechten als beschreven in dit artikel geldt ten aanzien van minderjarigen en onder curatele gestelde personen het volgende: - Betreft het een minderjarige tot 12 jaar dan worden de rechten door de wettelijk vertegenwoordiger, doorgaans zijn dit de ouders, uitgeoefend; - Betreft het een minderjarige in de leeftijd van 12 tot en met 15 jaar dan worden de minderjarige en diens wettelijke vertegenwoordiger uitgeoefend; - Betreft het een minderjarige vanaf 16 jaar dan kan de minderjarige zelf de rechten uitoefenen; - Betreft het een persoon die onder curatele is gesteld dan worden de rechten door de wettelijk vertegenwoordiger uitgeoefend.



#### **Artikel 7 Bewaartermijn**

1. Het dossier met behandelinformatie wordt gedurende vijftien jaar na afloop van de behandelingsovereenkomst bewaard, tenzij goed zorgverlenerschap met zich meebrengt dat de gegevens langer worden bewaard.
2. Voor dossiers met behandelinformatie van minderjarige personen geldt dat de bewaartermijn van vijftien jaar begint te lopen vanaf de leeftijd van 18 jaar.
3. In andere gevallen dan in dit artikel vermeld worden gegevens niet langer bewaard dan nodig is voor het doel.
4. Uitzondering op het voorgaande in dit artikel is van toepassing als op uw uitdrukkelijk schriftelijk verzoek gegevens zijn vernietigd.

#### **Artikel 8 Geheimhouding**

De praktijk Marja Boerefijn gaat vertrouwelijk met uw persoonsgegevens om. Dit betekent dat wij gegevens niet aan derden verstrekken behoudens de hierna genoemde uitzonderingen. Ook leggen wij een geheimhoudingsverplichting op aan onze medewerkers en externe partijen die de praktijk inschakelt ten behoeve van onze activiteiten, zoals bijvoorbeeld leveranciers van software. Uitzondering op de geheimhoudingsverplichting is uitsluitend mogelijk als:

- u hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven;
- het verstrekken van de gegevens noodzakelijk is voor een goede zorgverlening en de ontvanger, bijvoorbeeld de huisarts, eveneens betrokken is bij de zorgvraag;
- er zwaarwegende redenen zijn om het medisch beroepsgeheim te doorbreken, bijvoorbeeld als sprake is van een noodtoestand in de zin van een conflict van plichten of bij signalen die wijzen op kindermishandeling en/of huiselijk geweld; of
- wij daartoe gehouden zijn op grond van een wettelijke verplichting of in een kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraak.

#### **Artikel 9 Informatiebeveiliging**

Wij nemen alle passende technische en organisatorische maatregelen die redelijkerwijs mogelijk zijn om de beveiliging van uw gegevens te waarborgen. Dit betreft onder meer: (a) het gebruik van beveiligde en versleutelde verbindingen; (b) wij voldoen aan de NEN 7510, NEN 7512 en NEN 7513;

#### **Artikel 10 Functionaris gegevensbescherming**

1. Marja Boerefijn is de functionaris gegevensbescherming aangesteld.

2. De functionaris gegevensbescherming heeft tot taak binnen de praktijk toezicht te houden op de gegevensverwerking. Ook houdt de functionaris gegevensbescherming toezicht op de naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

#### **Artikel 11 Wijzigingen**

De praktijk Marja Boerefijn kan het privacyreglement eenzijdig aanpassen, bijvoorbeeld als de wetgeving wijzigt. Wij zullen u in dat geval via onze website [www.cesar-tongelre.nl](http://www.cesar-tongelre.nl) informeren.

#### **Artikel 12 Klachten**

Hoewel wij al het nodige doen om uw privacy te borgen kan het zijn dat u niet tevreden bent over de wijze waarop uw gegevens worden verwerkt. Als u een klacht heeft kunt u dit bespreken met uw behandelaar tevens de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is te bereiken op 040 2813463 of 0644109579 of per e-mail [marja@cesar-tongelre.nl](mailto:marja@cesar-tongelre.nl). Ook kan schriftelijk een klacht worden ingediend bij Marja Boerefijn, praktijkhouder, Adres Pagelaan 7, 5641 CB Eindhoven.

Het staat u te allen tijde vrij om uw klacht bij de Autoriteit Persoonsgegevens in te dienen.

Praktijk Marja Boerefijn neemt de bescherming van uw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als u de indruk heeft dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met [marja@cesar-tongelre.nl](mailto:marja@cesar-tongelre.nl)