

## Algemene voorwaarden

Om u zo goed mogelijk van dienst te zijn, willen wij u graag informeren middels onze algemene voorwaarden. Op deze manier weet u waar u aan toe bent en wat u van ons mag verwachten.

### Locatiegegevens

Hoofdlocatie:

Gezondheidscentrum Oldenzaal  
Prins Bernhardstraat 4 BE 6  
7573 AM Oldenzaal

Gezondheidscentrum Haverstraat  
Haverstraat 15<sup>E</sup>  
7573 GK Oldenzaal

Fysiotherapie Rikhof  
Oldenzaalsestraat 71<sup>A</sup>  
7581 AT Losser

[info@ergo-oost.nl](mailto:info@ergo-oost.nl)

[www.ergo-oost.nl](http://www.ergo-oost.nl)

0541 760021

### Afspraken

Indien u een afspraak wilt afzeggen, dient u dit minimaal 24 uur van te voren telefonisch te melden. Niet tijdig afgezegde afspraken, worden in rekening gebracht.

Wanneer u een afspraak heeft afgezegd, dient u ook de verantwoordelijkheid te nemen om een vervolgspraak te maken. Hiervoor kunt u contact opnemen met de praktijk.

### Vergoeding/declaratie

Ergo Oost heeft met alle zorgverzekeraars een contract. Hierdoor kunnen wij de behandeling rechtstreeks declareren bij uw zorgverzekeraar. De tarieven van de behandeling zijn echter per zorgverzekeraar verschillend. Indien u meer informatie over de tarieven naar uw zorgverzekeraar wenst, kunt u contact opnemen met Ergo Oost. De basisverzekering vergoedt 10 behandelingen per kalenderjaar. Enkele zorgverzekeraars bieden extra uren vanuit een aanvullend pakket. U dient rekening te houden met de jaarlijkse kosten van het wettelijk eigen risico. Om precies uw recht op vergoeding te weten, kunt u zich wenden tot uw zorgverzekeraar.

Afspraken dienen minimaal 24 uur van te voren telefonisch afgezegd te worden. Niet tijdig geannuleerde afspraken worden in rekening gebracht. Op dit moment zijn de tarieven gemiddeld genomen de volgende en verschillen per verzekeraar. Bij aanvang van elk nieuw kalenderjaar geïndexeerd worden.

- Behandeling per 15 min € 20,67
- Huisbezoektoeslag € 28,24
- DTE € 14,08

## **Verwerking persoonsgegevens**

Uw privacy is belangrijk voor Ergo Oost en wij houden ons aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming die vanaf 25 mei 2018 in werking is gegaan.

Wij kunnen onze diensten echter niet uitvoeren zonder bepaalde persoonsgegevens te verwerken. Om aan de eisen van deze privacywet (AVG) te voldoen heeft Ergo Oost maatregelen getroffen:

1. We delen uw persoonsgegevens binnen Ergo Oost, Praktijk voor Ergotherapie aan de werknemers die hier werkzaam zijn.
2. We gebruiken uw persoonsgegevens voor de uitvoering van onze diensten.
3. We verstrekken uw persoonsgegevens niet aan derde partijen zonder geldige reden.
4. We beveiligen onze ICT infrastructuur adequaat en monitoren de systemen pro actief.
5. We verwerken niet meer persoonsgegevens dan nodig is om u van dienst te kunnen zijn.
6. We bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor uw gegevens zijn verkregen.
7. We zijn verplicht om uw persoonsgegevens 20 jaar te bewaren. Privacy gevoelige documenten worden door een professioneel bedrijf vernietigd.

De bescherming van de persoonlijke levenssfeer van onze klanten en bezoekers van onze website is voor ons van essentieel belang. Wij letten er nauw op dat onze verzameling van persoonsgegevens beperkt blijft tot alleen datgene wat echt nodig is voor de goede werking van de website en de door u gebruikte diensten. Kortom: Ergo Oost, Praktijk voor Ergotherapie behandelt én beveiligt persoonsgegevens met de grootst mogelijke zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar de website van Ergo Oost, Praktijk voor Ergotherapie.

## **Vertrouwelijkheid**

De onderwerpen die u met uw ergotherapeut bespreekt, zijn te allen tijde vertrouwelijk. Indien de ergotherapeut van mening is dat het in uw belang is dat andere zorgverleners (zoals uw huisarts) op de hoogte zijn, zal zij u vooraf toestemming vragen. Op de registratie van uw medische en administratieve gegevens is de Wet Bescherming Persoonsgegevens van toepassing.

## **Klachtenprocedure**

Indien u niet tevreden bent over de hulpverlening van uw behandelend ergotherapeut, heeft u twee mogelijkheden om uw klacht te uiten:

1. Het heeft de voorkeur om de klacht te bespreken met de desbetreffende ergotherapeut of een collega-ergotherapeut.
2. Tevens kunt u uw klacht melden bij de Landelijke Klachtencommissie Paramedici Eerstelijns:

p/a Nederlands Paramedisch Instituut  
Postbus 1161  
3800 BD Amersfoort  
Tel: 033 4216189

Wij hopen u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben. Indien er vragen zijn, kunt u contact opnemen met uw behandelend ergotherapeut.