



Algemene Voorwaarden

Klachtenprocedure:

Ergotherapiepraktijk Zijlstra doet haar uiterste best om goede zorg te leveren. Toch kan het zo zijn dat u niet tevreden bent. Misschien zou u zelfs een klacht willen indienen. In dat geval kunt u verschillende stappen doorlopen.

1. Maak het probleem bespreekbaar:

Van belang is dat u niet met het ontevreden gevoel rond blijft lopen. Probeer het in eerste instantie met mij (uw behandelaar) bespreekbaar te maken. Desgewenst kan er ook een aparte afspraak gemaakt worden om samen een oplossing te zoeken. Mogelijk komen wij er samen al uit.

2. Maak gebruik van een klachtenprocedure:

Wellicht vindt u het moeilijk, of zijn er andere bezwaren om het probleem direct met mij te bespreken, of biedt het gesprek uiteindelijk geen of onvoldoende oplossing voor u.

Dan kunt u ook gebruikmaken van de klachtenprocedure; *'de Klachten- en geschillenregeling Paramedici'*, waar Ergotherapiepraktijk Zijlstra lid van is.

Hier komt u in contact met een onafhankelijke klachtenmedewerker die u verder kan begeleiden.

Om een klacht in te dienen, gaat u naar www.klachtenloketparamedici.nl. Hier vindt u een formulier en nadere uitleg.

Wanneer u verdere vragen heeft of er niet uitkomt, kunt u ook het klachtenloket bellen of e-mailen, kijk hiervoor op; [Klachtenloketparamedici-contact](#)

Rechten en plichten:

In *'Wet inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst'*, in het kort WGBO genoemd, staan uw rechten en plichten beschreven wanneer u een medische en/of zorgbehandeling aangaat. Hieronder valt ook een Ergotherapiebehandeling.

Conform deze wetgeving zal Ergotherapiepraktijk Zijlstra u zo goed mogelijk informeren over uw behandeling; de duur, het doel, eventuele deelstappen binnen uw behandeling en wat u kunt verwachten.

Daarnaast heeft u het recht op overleg, om samen beslissingen te nemen over de behandeling, kunt u altijd 'nee' zeggen tegen een voorgestelde behandelmethode of behandelrichting en mag u uw dossier inzien of laten vernietiging. Tevens heeft u het recht op privacy en bescherming van uw medische gegevens (zie hiervoor ook het kopje 'privacy').

U kunt de volledig wet bekijken via; [Wat zijn mijn rechten en plichten bij een medische behandeling? | Rechten van patiënt en privacy | Rijksoverheid.nl](#)



Privacy:

Zoals eveneens beschreven in de WGBO, heeft u het recht op privacy en bescherming van uw (medische) persoonsgegevens. Dit valt onder de noemer 'beroepsgeheim'.

Binnen de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), is beschreven aan welke regels Ergotherapiepraktijk Zijlstra als uw zorgaanbieder zich moet houden om uw gevoelige persoonsgegevens te 'verwerken' en waar nodig te 'delen met derden'.

Zo worden de uitkomsten van uw behandeling bij Ergotherapiepraktijk Zijlstra bijgehouden in een Elektronisch Patiënten Dossier (EPD) welke niet toegankelijk is voor derden. Ook worden gegevens uit de behandelgesprekken niet met derden gedeeld, tenzij u daar toestemming voor heeft gegeven. Dit kan bijvoorbeeld zijn omdat het in uw belang is om overleg te hebben met andere betrokken hulpverleners zoals een fysiotherapeut, thuiszorgmedewerker, uw huisarts e.d.

Voor meer gedetailleerde informatie omtrent de wetgeving kunt u o.a. kijken op;

[Gezondheidsgegevens gebruiken en delen | Autoriteit Persoonsgegevens](#)

Kwaliteit van zorg:

Ergotherapiepraktijk Zijlstra werkt volgens de richtlijnen voor het professioneel handelen van de ergotherapeuten om de kwaliteit van zorg te waarborgen. Deze staan beschreven in de Beroepscode voor Ergotherapeuten (*Ergotherapie Nederland; 2015*).

Wachttijden:

In het geval van te lange wachttijden hanteert Ergotherapiepraktijk Zijlstra het beleid van de LVVP opgesteld door de NZa. Dit houdt in dat wanneer u de wachttijd te lang vindt, u contact op kunt nemen met de zorgaanbieder of uw zorgverzekeraar vragen om wachtlijstbemiddeling.

Uw zorgverzekeraar kan u ondersteunen, zodat u binnen 4 weken vanaf uw eerste contact met een zorgaanbieder een intakegesprek krijgt en dat de behandeling binnen 10 weken vanaf de intake is gestart.

Dit zijn de maximaal aanvaardbare wachttijden die door zorgaanbieders en zorgverzekeraars gezamenlijk zijn overeengekomen (de treeknormen).

[\(Artikel 5.1 'Regeling Wachttijden en wachttijdbemiddeling medisch specialistische zorg - NR/REG-1823'\)](#)