

# De algemene voorwaarden, uw privacy en de onafhankelijke klachten afhandeling

## Algemene voorwaarden behandeling

- 1 Een behandelovereenkomst komt tot stand door opdracht en aanvaarding.
- 2 De therapeut is gehouden te handelen conform de wettelijke regelgeving. De rechten en plichten van cliënt en hulpverlener zijn onder meer vastgelegd in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
- 3 De therapeut houdt een cliëntendossier bij. De cliënt heeft het recht tot inzage in het eigen dossier. Het dossier wordt conform de wettelijke bewaartermijn in totaal 20 jaar bewaard.
- 4 De therapeut verplicht zich informatie betreffende de behandeling te verstrekken aan de cliënt in alle fasen van de behandeling. De cliënt verplicht zich middels het intakegesprek relevante informatie aan de therapeut te verstrekken.
- 5 De therapeut betracht geheimhouding ten aanzien van door de cliënt verstrekte gegevens. Uitzonderingen zijn:
  - a) gegevens waarvoor de therapeut expliciet toestemming heeft gevraagd aan cliënt en heeft gekregen om deze te mogen delen met (een) specifieke andere zorgverlener(s)
  - b) gegevens waaromtrent de cliënt heeft verklaard dat hij/zij geen bezwaar maakt tegen het gebruik voor statistische doeleinden.
  - c) Gegevens die de therapeut wettelijk verplicht is te delen
- 6 De therapeut mag zonder toestemming van de cliënt geen (be-)handelingen verrichten.
- 7 De therapeut verplicht zich de cliënt correct door te verwijzen naar een collega-therapeut of een arts, indien haar/zijn behandeling niet geëigend en/of toereikend is.
- 8 Beëindiging van de behandeling kan te allen tijde met wederzijds goedvinden geschieden. Indien de hulpvrager voortzetting van de overeenkomst niet langer op prijs stelt of nodig acht, kan hij/zij deze eenzijdig beëindigen. Indien de hulpvrager tegen het advies in van de therapeut de overeenkomst beëindigt, zal de hulpvrager op verzoek van de therapeut een verklaring ondertekenen waarin hij te kennen geeft dat hij tegen het advies van de therapeut in het onderzoek of de behandeling voortijdig heeft beëindigd.
- 9 De therapeut kan de overeenkomst slechts eenzijdig onder vermelding van argumenten beëindigen, indien redelijkerwijs niet van haar/hem kan worden gevergd dat hij de overeenkomst voortzet. De therapeut zal in een dergelijke situatie hulp en adviezen blijven verlenen, totdat de hulpvrager een overeenkomst met een andere hulpverlener heeft kunnen sluiten.

- 10 De cliënt gaat akkoord met de tariefstelling van € 90,- voor het eerste consult met intakegesprek en met het bedrag van € 75,- per sessie hierop volgend.
- 11 Betalingswijze van de behandelingen is direct na behandeling contant of via betaalverzoek. De betalingstermijn bedraagt 14 dagen.
- 12 De cliënt verplicht zich een afspraak tijdig (minimaal 24 uur van tevoren) af te zeggen, anders kunnen de kosten van de gereserveerde tijd in rekening worden gebracht.

### **Uw privacy**

Voor een goede behandeling is het noodzakelijk dat ik, als uw behandelende therapeut, een dossier aanleg. Dit is ook een wettelijke plicht opgelegd door de WGBO. Uw dossier bevat aantekeningen over uw gezondheidstoestand en gegevens over de uitgevoerde onderzoeken en behandelingen.

Ook worden in het dossier gegevens opgenomen die voor uw behandeling noodzakelijk zijn en die ik, na uw expliciete toestemming, heb opgevraagd bij een andere zorgverlener, bijvoorbeeld bij de huisarts.

Ik doe mijn best om uw privacy te waarborgen. Dit betekent onder meer dat ik:

- zorgvuldig omga met uw persoonlijke en medische gegevens;
- ervoor zorg dat onbevoegden geen toegang hebben tot uw gegevens.

Als uw behandelende therapeut heb ik als enige toegang tot de gegevens in uw dossier. Ik heb een wettelijke geheimhoudingsplicht (beroepsgeheim).

De gegevens uit uw dossier kunnen ook nog voor de volgende doelen gebruikt worden:

- om andere zorgverleners te informeren, bijvoorbeeld als de therapie is afgerond, of bij een verwijzing naar een andere behandelaar. Dit gebeurt alleen met uw expliciete toestemming;
- voor het gebruik voor waarneming, tijdens mijn afwezigheid;
- voor het geanonimiseerde gebruik tijdens intercollegiale toetsing;
- een klein deel van de gegevens uit uw dossier wordt gebruikt voor de financiële administratie, zodat ik of mijn administrateur, een factuur kan opstellen.

Als ik vanwege een andere reden gebruik wil maken van uw gegevens, dan zal ik u eerst informeren en expliciet uw toestemming vragen. Deze gegevens in het cliëntendossier blijven 15 jaar bewaard, zoals in de wet op de behandelovereenkomst wordt vereist.

### **De zorgfactuur**

Op de zorgfactuur die u ontvangt staan de gegevens die door de zorgverzekeraar gevraagd worden, zodat u deze factuur kan declareren bij uw zorgverzekeraar.

- uw naam, adres en woonplaats
- uw geboortedatum
- de datum van de behandeling
- een korte omschrijving van de behandeling: 'lokai Shiatsubehandeling'
- de kosten van het consult

### **Klachten afhandeling**

1 Het kan voorkomen dat u als cliënt van mijn praktijk een klacht heeft over de geboden zorg. Mijn voorkeur gaat ernaar uit dat u deze klacht rechtstreeks met mij bespreekt (info@zo-shiatsu.com).

Mocht u dat om welke reden dan ook niet prettig vinden dan kunt u zich wenden tot het

secretariaat van de Shiatsu Vereniging Nederland ([shiatsuvereniging.nl](http://shiatsuvereniging.nl)). U heeft vervolgens de keuze of u de klacht binnen de SVN wilt bespreken met een vertrouwenspersoon, of dat u zich wilt wenden tot een klachtenfunctionaris van de SCAG, een landelijke geschilleninstantie voor de complementaire en alternatieve zorg. Indien uw klacht niet naar wens kan worden afgehandeld, zal de klacht voorgelegd worden aan de geschillencommissie van de SCAG. Voor het tuchtrecht kan u zich wenden tot de Stichting TCZ, Tuchtrect Complementaire Zorg ([www.tcz.nu](http://www.tcz.nu)).

2 Alle eventuele, nadelige gevolgen voortvloeiende uit het achterhouden van informatie aanwezig in het medisch dossier bij de huisarts, zijn voor verantwoordelijkheid en rekening van de cliënt.