

Voor een correct verloop van uw eigen behandeling vragen wij u het onderstaande in acht te nemen. Wanneer u een afspraak maakt bij Orthoptistenpraktijk De Knipoogjes verklaart u zich akkoord met de behandelingsvoorwaarden.

1. Aanmelding

1.1 U kunt zich bij Orthoptistenpraktijk De Knipoogjes aanmelden voor orthoptisch onderzoek en behandeling.

1.2 Aanmelden kan op eigen initiatief of door middel van een verwijzing van uw (huis)arts of specialist. Als u zich op eigen initiatief aanmeldt, is de orthoptist in het kader van de Directe Toegankelijkheid Orthoptie verplicht om een screening uit te voeren. Hiermee wordt gekeken of u in aanmerking komt voor een orthoptische behandeling en wordt de zorgindicatie bepaald.

2. Verhinderings

2.1 Wanneer u verhinderd bent dient u dit minimaal 24 uur van tevoren aan te geven, zodat wij in de mogelijkheid worden gesteld deze plaats op te vullen.

2.2 Bent u korter dan 24 uur voor de afspraak af of bent u zonder opgave van reden op de afgesproken tijd niet aanwezig, dan kan het wegblijftarief in rekening worden gebracht. Deze kosten zijn voor uw rekening en zullen niet door uw zorgverzekering worden vergoed.

3. Vergoeding en betalingen

3.1 U blijft ten alle tijde zelf verantwoordelijk voor de betaling. Dat geldt ook indien u de rekening via het zorgplatform door uw zorgverzekeraar laat voldoen.

3.2 Orthoptistenpraktijk De Knipoogjes heeft vaste tarieven die jaarlijks worden bijgesteld.

3.3 Voor extramuraal werkende orthoptisten stelt de NZa geen maximum tarieven vast. Dit staat beschreven in het besluit uitbreiding en beperking werkingssfeer WMG.

3.4 Vrije prijzen geven ons prikkels om te blijven investeren in de kwaliteit van zorg. Onze prijzen zijn gebaseerd op een hoge kwaliteit zorg door Bachelor gekwalificeerde orthoptisten.

3.5 De meeste Nederlandse zorgverzekeraars vergoeden de consulten als gecontracteerde zorg. Wanneer er sprake is van gecontracteerde zorg kunnen wij voor u de factuur via het expertisecentrum indienen bij de zorgverzekering. De consulten worden vergoed. Onder de 18 jaar of wanneer het eigen risico reeds is verbruikt wordt het gehele bedrag vergoed, anders worden de kosten verrekend met het (overgebleven deel van het) eigen risico.

Wanneer er sprake is van ongecontracteerde zorg ontvangt u een factuur voor de verleende zorg. Deze factuur kunt u zelf declareren bij uw zorgverzekering. En ook dan worden de consulten (deels) vergoed. Onder de 18 jaar of wanneer het eigen risico reeds is verbruikt wordt het bedrag (deels) vergoed, anders worden de kosten verrekend met het (overgebleven deel van het) eigen risico.

3.6 Wij dienen de factuur via het zorgplatform voor u in bij uw zorgverzekeraar mits voldaan wordt aan de legitimatieplicht en zorgindicatie.

3.7 Kunt u op de afspraak geen identiteitsbewijs laten zien of bent u niet bij een Nederlandse zorgverzekering verzekerd of wilt u de rekening zelf betalen? Dan gelden de passanten tarieven zoals vermeld op de website en dient u het consult na afloop per digitaal betaalverzoek te voldoen. U ontvangt de factuur aan het einde van de dag om zelf in te sturen naar uw zorgverzekering.

3.8 Het kan zijn dat u het niet eens bent met of als u nog op- of aanmerkingen heeft over de factuur. Dan ontvangen wij graag een schriftelijke reactie (of per mail) van u met uw bevindingen zodat wij uw klacht in behandeling kunnen nemen en eventueel de betalingstermijn tijdelijk kunnen stopzetten.

3.9 Wanneer de factuur niet via het zorgplatform loopt dient de factuur binnen veertien dagen na factuurdatum op de rekening van Orthoptistenpraktijk De Knipoogjes te zijn overgemaakt. Wanneer betaling niet binnen deze gestelde termijn plaatsvindt, dan bent u met ingang van de vijftiende dag na factuurdatum in verzuim.

3.10 Wanneer u in verzuim bent, zult u een eerste betalingsherinnering ontvangen.

3.11 Bij het uitblijven van betaling na de eerste betalingsherinnering versturen wij een tweede betalingsherinnering. Orthoptistenpraktijk De Knipoogjes is gerechtigd, zonder nadere ingebrekestelling, over te gaan tot incassomaatregelen. Deze zullen indien nodig worden uitgevoerd door het bedrijf IP Nederland Incasso & Juristen gevestigd te Alkmaar.

3.12 Alle gerechtelijke en/of buitengerechtelijke kosten zijn voor uw rekening en zullen niet door uw zorgverzekering worden vergoed.

3.13 De kosten van behandeling van minderjarige of ontoerekeningsvatbare personen worden in rekening gebracht bij de wettelijke vertegenwoordigers.

4. Overname

4.1 Orthoptistenpraktijk De Knipoogjes zorgt onderling zo veel als mogelijk voor vervanging bij ziekte of vakantie. Bij langdurige afwezigheid wordt er gezocht naar de meest passende oplossing.

Orthoptistenpraktijk De Knipoogjes zal gedurende ziekte of vakantie (beperkt) telefonisch bereikbaar zijn.

5. Stage

5.1 Orthoptistenpraktijk De Knipoogjes is een stage- adres van de Hogeschool Utrecht. Wij begeleiden junior en senior stages, maar het kan ook dat er eerstejaars stagiaires aanwezig zijn die beroeps oriënterend een eendaagse stage afwerken.

5.2 De seniorstage (afstudeerstage) heeft als doel om de stagiaire op afstand te begeleiden zodat deze uiteindelijk op het niveau van een beginnend beroepsbeoefenaar uitkomt. De juniorstagiaire voert (deel)onderzoeken en behandelingen uit onder directe begeleiding.

Een beroeps oriënterende stage van één dag heeft als doel praktische beeldvorming te verkrijgen over het vak van orthoptist. Deze stage in het 1e jaar wordt ook wel de 'snuffelstage' genoemd.

5.3 Het is voor ons een uitdaging om de stagiaires zo adequaat mogelijk te begeleiden, zodat ze zich professioneel en vakbekwaam als aankomende collega's kunnen ontwikkelen. Door het werken met vaste begeleiders, wekelijkse evaluaties en heldere doelen proberen we een inspirerende leeromgeving te creëren. Tevens daagt het ons ook uit om steeds weer te beredeneren waarom we op een specifieke manier onderzoeken en behandelen.

5.4 Deze situatie houdt ook in dat de stagiaires ons op de hoogte houden van de recente vakkennis en kunde op de Hogeschool Utrecht.

5.5 Bij ons worden uitsluitend studenten van de Hogeschool Utrecht geplaatst. Helaas kunnen wij geen studenten van andere opleidingen dan de HU een stageplaats aanbieden.

5.6 Voor u als patiënt betekent het dat u in onze praktijk regelmatig een stagiaire ziet lopen. Mocht u het liever niet hebben dat de stagiaire bij uw behandeling aanwezig is, dan mag u dat aangeven, bij voorkeur voor de behandeling. De stagiaire is hiervan op de hoogte.

5.7 De vaste stage- begeleider is Ilona Velleman- van Woensel.

6. Dossier en rapportage

6.1 Het elektronisch patiëntendossier wordt opgebouwd volgens de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) en de Wet Persoonsregistratie.

6.2 U kunt desgewenst inzage krijgen in de gegevens die daartoe in uw persoonlijk patiëntendossier worden vastgelegd.

6.3 Orthoptistenpraktijk De Knipoogjes maakt gebruik van een wettelijk verplicht digitaal portal. Binnen de portal is inzicht te krijgen in:

- Persoonlijke gegevens
- Privacy-voorkeuren
- Afspraken
- Facturen

- Formulieren
- Berichten
- Logging
- Behandelverslagen
- Bestanden

6.4 Het onderzoek wordt binnen 2 dagen ingevoerd in het zorgplatform en ter beoordeling aan de oogarts voorgelegd.

6.5 De huisarts krijgt automatisch een verslag met terugrapportage via het Huisartsen Informatie Systeem na het sluiten van het orthoptisch onderzoek in het zorgplatform.

6.6 U heeft geen recht op inzage in de persoonlijke werkaantekeningen van de orthoptist.

6.7 U mag wel iets aan uw dossier toevoegen maar er niets uithalen. Zo mag u bijvoorbeeld op- of aanmerkingen over de behandeling toevoegen of kritiek over de manier waarop uw situatie is weergegeven door de orthoptist.

6.8 Het dossier wordt 20 jaar na beëindiging van de behandeling vernietigd of op uw schriftelijke verzoek, tenzij rechtsgeldige bepalingen zich tegen vernietiging verzetten.

6.9 U kunt zelf de behandelgegevens downloaden [via het digitale portal](#).

6.10 Wanneer u een papieren afschrift wenst dient u [dit toestemmingsformulier](#) te tekenen en samen met een kopie legitimatiebewijs naar ons toe te zenden.

Uw aanvraag wordt in principe binnen vier weken afgehandeld.

6.11 Aan een eenmalige opvraag van een kopie van uw medische gegevens zijn geen kosten verbonden.

7. Geheimhouding

7.1 De orthoptist is verplicht tot geheimhouding van al hetgeen hem of haar in het kader van de beroepsuitoefening bekend wordt in relatie tot patiënten. Hierop kan slechts inbreuk worden gemaakt voor zover de orthoptist daartoe door wettelijke regelingen wordt verplicht. Bovendien mag de orthoptist, voor zover dat noodzakelijk is voor de advisering, overleg plegen met andere orthoptisten dan wel met andere beroepsbeoefenaren voor zover deze ook een plicht tot geheimhouding kennen.

7.2 De orthoptist zal geheimhouding betrachten ten aanzien van door de patiënt t.b.v. het dossier verstrekte gegevens (m.u.v. de gegevens waaromtrent de patiënt heeft verklaard dat hij/zij geen bezwaar maakt tegen het gebruik).

8. Klachtenregeling

8.1 Alle orthoptisten van Orthoptistenpraktijk De Knipoogjes staan ingeschreven in het kwaliteitsregister paramedici. Als geregistreerde orthoptisten proberen wij ons vak zo goed mogelijk uit te oefenen. Heeft u toch klachten over de behandeling of de manier waarop wij met u omgaan, dan is het goed om dat kenbaar te maken. Voor uzelf en voor andere patiënten.

8.2 Bij een klacht wendt u zich bij voorkeur tot de betreffende medewerker. Indien u dit niet wenst, kan u zich schriftelijk (of per email op klachten@deknipoogjes.nl) wenden tot de directie van Orthoptistenpraktijk De Knipoogjes.

8.3 De directie zal binnen enkele dagen na ontvangst van uw klacht contact met u opnemen. Als zorgaanbieder moeten wij binnen 6 weken reageren op uw schriftelijke klacht of klacht per e-mail. Voor de behandeling van uw klacht mogen wij als zorgaanbieder deze periode eenmalig met 4 weken verlengen.

8.4 Wanneer u er samen met ons niet uit bent gekomen, kunt u uw klacht bespreken met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze externe en onafhankelijke partij helpt u door te luisteren, met u te bekijken wat u met uw klacht wilt bereiken en te bemiddelen om alsnog samen met Orthoptistenpraktijk De Knipoogjes een oplossing te vinden. De klachtenfunctionaris blijft altijd neutraal, is onafhankelijk en heeft de plicht tot geheimhouding. De klachtenfunctionaris is gratis.

9. Kwaliteit

- 9.1 Orthoptistenpraktijk De Knipoogjes vindt uitsluitend plaats door Bachelor gekwalificeerde orthoptisten of onder supervisie van een Bachelor orthoptist.
- 9.2 De orthoptist staat ingeschreven in het kwaliteitsregister Paramedici.
- 9.3 De werkzaamheden van Orthoptistenpraktijk De Knipoogjes beperken zich uitsluitend tot orthoptische onderzoeken en behandelingen.
- 9.4 De orthoptist werkt volgens de meest recente richtlijnen en protocollen van de beroepsvereniging. Op die manier kunt u de meest actuele en best passende zorg ontvangen.
- 9.5 Er wordt een adequaat elektronisch patiëntendossier bijgehouden.
- 9.6 Er wordt regelmatig onderzoek naar de tevredenheid van klanten wordt gedaan.
- 9.7 De orthoptist werkt patiënt- en kwaliteitsgericht.
- 9.8 Wij hechten belang bij goede na- en bijscholing om onze kennis op peil te houden en waar mogelijk te verbreden.

10. Hygiëne en veiligheid

- 10.1 Binnen de praktijk is het verboden te roken.
- 10.2 Computers en andere apparatuur worden alleen door de medewerkers van Orthoptistenpraktijk De Knipoogjes bediend en het is dus niet toegestaan deze zelfstandig te gebruiken.
- 10.3 Het gebruik van mobiele telefoons is niet toegestaan tijdens de behandeling.
- 10.4 In geval van calamiteiten dient u de instructies van de medewerkers van Orthoptistenpraktijk De Knipoogjes op te volgen. Indien politie/ brandweer/ ambulancepersoneel aanwezig is wordt u geacht instructies die zij geven op te volgen.
- 10.5 Binnen Orthoptistenpraktijk De Knipoogjes is respect voor anderen essentieel. Verbaal en fysiek geweld wordt niet getolereerd.
- 10.6 Discriminatie en seksuele intimidatie wordt binnen Orthoptistenpraktijk De Knipoogjes niet getolereerd.

11. Aansprakelijkheid

- 11.1 Orthoptistenpraktijk De Knipoogjes is niet aansprakelijk voor vermissing, verlies of beschadiging van bezittingen van patiënten, cliënten of anderen die de praktijk betreden.
- 11.2 Indien de behandeling niet overeenkomstig de gemaakte afspraken wordt uitgevoerd, is Orthoptistenpraktijk De Knipoogjes voor de daarvoor opgekomen schade verantwoordelijk tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan Orthoptistenpraktijk De Knipoogjes is toe te rekenen noch aan de persoon van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt.
- 11.3 Orthoptistenpraktijk De Knipoogjes is niet verantwoordelijk wanneer; de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst is toe te rekenen aan de patiënt, of; de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst niet kon worden voorzien of niet kon worden opgeheven en toe te rekenen is aan een derde die niet bij de levering van de dienstverlening is betrokken, of; de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die de organisator of degene van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, met in achtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen, of; de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst Orthoptistenpraktijk De Knipoogjes niet kan worden toegerekend ten gevolge van overmacht als bedoeld in artikel 4.
- 11.4 Behoudens in geval van grove schuld of opzet aan de zijde van Orthoptistenpraktijk De Knipoogjes en met inachtneming van het bepaalde in het vorige lid, zal de patiënt Orthoptistenpraktijk De Knipoogjes vrijwaren voor en van alle aanspraken van derden, hoegenaamd ook, ter zake van vergoeding van schade, kosten of interesten, verband houdende met een overeenkomst c.q. voortvloeiende uit de uitvoering van een overeenkomst.
- 11.5 Dit betekent dat aanschaf na voorschrijven van (prisma)brillen op eigen risico geschiedt.
- 11.6 Orthoptistenpraktijk De Knipoogjes aanvaardt geen aansprakelijkheid voor foutief aangemeten en/of afgeleverde brillenglazen of contactlenzen.
- 11.7 De aansprakelijkheid van Orthoptistenpraktijk De Knipoogjes is in elk geval beperkt tot het bedrag dat

in voorkomend geval door de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van Orthoptistenpraktijk De Knipoogjes wordt uitgekeerd, althans tot maximaal de som der factuurbedragen ter zake van de betreffende behandeling.

11.8 Elke aanspraak van de patiënt op vergoeding van schade dient aan Orthoptistenpraktijk De Knipoogjes kenbaar te zijn gemaakt binnen 2 dagen na de dag, waarop de patiënt met de schade bekend is geworden of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn. Een rechtsvordering van de patiënt tot vergoeding van schade vervalt in ieder geval door verloop van 2 maanden na de dag waarop de schade is veroorzaakt.