

## BEHANDELING TANTELOUISE

TanteLouise conformeert zich aan de Algemene Voorwaarden voor zorg zonder verblijf van Actiz en BTN (januari 2014). Onderstaande voorwaarden voor eerstelijns paramedische behandeling zijn een aanvulling daarop. De Algemene Voorwaarden van Actiz zijn te downloaden op [www.tanteLouise.nl](http://www.tanteLouise.nl) of op te vragen bij uw behandelaar.

Uw behandelaar licht u schriftelijk dan wel mondeling in over:

1. de hulpvraag, ziekte of aandoening;
2. hoeveel tijd en of behandelingen er hoogstwaarschijnlijk nodig zijn voor resultaat;
3. de aard van de voorgestelde behandeling of onderzoek;
4. andere behandelmogelijkheden;
5. de gevolgen of eventuele risico's van de behandeling of onderzoek;

Als cliënt van de zorgverlener bent u verplicht om een optimale behandeling mogelijk te maken:

1. de cliënt moet zich officieel kunnen legitimeren zodat geen persoonsverwisseling mogelijk is;
2. die cliënt dient de behandelaar duidelijk en volledig te informeren zodat een goede diagnose kan worden gesteld en een deskundige behandeling kan worden gegeven;
3. de cliënt dient binnen redelijke grenzen de adviezen van de behandelaar op te volgen;
4. de cliënt dient respect te hebben voor behandelaren en mede cliënten;
5. de cliënt dient op geplande afspraken/tijden aanwezig zijn;
6. de cliënt dient het verloop van het traject te bespreken met de therapeut;
7. de cliënt dient de behandelaar correcte gegevens over zijn/haar zorgverzekering te verstrekken en indien van toepassing de nota's van de behandelaar of de instelling waar deze werkzaam is zelf te betalen.

## ALGEMENE VOORWAARDEN BEHANDELING TANTELOUISE

Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen 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 kunt verwachten.

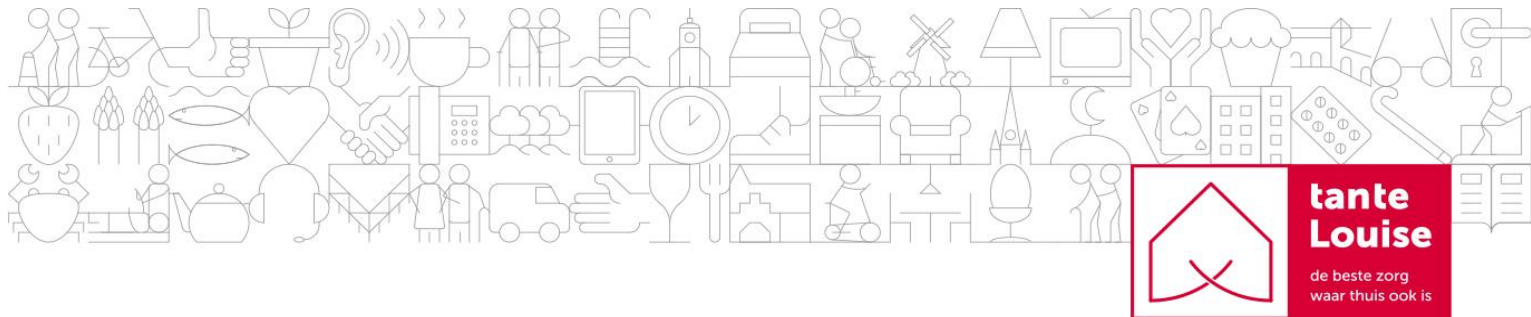
### **Aanmelding en afspraken**

Het is mogelijk om zonder verwijfsbrief van de huisarts of specialist een afspraak te maken voor een behandeling fysiotherapie, ergotherapie, diëtetiek of logopedie. De betreffende behandelaar beoordelen of hij/zij de geschikte behandelaar voor uw hulpvraag is. Afhankelijk van uw hulpvraag kan het nodig zijn alsnog een verwijzing van de huisarts of specialist te verkrijgen.

Indien u een afspraak wilt afzeggen, dient u dit ruim van te voren, minimaal 24 uur, te melden bij uw behandelaar of het secretariaat.  
(te bereiken tijdens kantooruren, op telefoonnummer 0800 0109)

*Voor niet of niet tijdig afgezegde afspraken wordt een bedrag van € 30,00 bij u in rekening gebracht.*

Wanneer u een behandeling heeft afgezegd, bent u er zelf verantwoordelijk voor een nieuwe afspraak in te plannen. Neem hiervoor contact op met uw behandelaar.



### **Vergoeding en declaratie**

TanteLouise heeft met alle verzekeraars contracten afgesloten. Hierdoor kunnen wij de behandeling rechtstreeks bij de zorgverzekeraar declareren.

Een deel van de behandelingen wordt vergoed vanuit de basisverzekering. *Let wel: dit betekent dat hierop eerst het eigen risico van toepassing is!*

De volgende aantallen behandeling zijn opgenomen in de basisverzekering:

Ergotherapie: 10 behandeluren ergotherapie per kalenderjaar;

Fysiotherapie: geen vergoeding in de basisverzekering;

Diëtetiek: 3 behandeluren diëtetiek per kalenderjaar;

Logopedie: onbeperkt aantal behandeluren logopedie per kalenderjaar.

Diverse zorgverzekeringen bieden extra uren in het aanvullend pakket. Raadpleeg hiervoor uw verzekeringspolis.

Indien u zelf de verdere behandeling bekostigt ontvangt u van ons een factuur. U vindt de actuele tarieven op onze website, [www.tanteLouise.nl](http://www.tanteLouise.nl).

### **Vertrouwelijkheid**

De onderwerpen die u met uw behandelaar bespreekt, zijn te allen tijde vertrouwelijk en worden niet met derden besproken. Uw gegevens worden met zorg behandeld en zijn enkel ter inzage voor intern gebruik.

Indien uw behandelaar van mening is dat het in uw belang is dat andere hulpverleners (zoals uw huisarts) op de hoogte zijn, zal hij dit met u overleggen en u hier vooraf toestemming voor vragen.

### **Klachtenprocedure**

Indien u niet tevreden bent over de hulpverlening van uw behandelaar kunt u de volgende stappen ondernemen:

1. Het heeft de voorkeur de klacht of onvrede te bespreken met de desbetreffende behandelaar zelf. Eventueel kan dit ook met een collega-behandelaar te bereiken via telefoonnummer 0800 0109.
2. Indien dit niet het gewenste resultaat heeft, kunt u uw klacht kenbaar maken bij de klachtenfunctionaris. U kunt mailen of bellen via onderstaande gegevens. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de informatie te vinden op onze website, [www.tanteLouise.nl](http://www.tanteLouise.nl).