

Welkom in het Paramedisch Centrum

U heeft gekozen voor een paramedische behandeling bij Paramedisch Centrum Zuid West Nederland. Wij willen u bedanken voor het in ons gestelde vertrouwen en heten u van harte welkom in onze praktijk.

Om uw behandelingen zo efficiënt en prettig mogelijk te laten verlopen vragen wij u vriendelijk om onderstaande praktijkfolder door te nemen.

Praktijk informatie

Contactgegevens

Roosendaal		Bergen op Zoom	
Vijfhuizenberg 56 4708 AL ROOSEDAAL		Boerhaaveplein 3 4724 VT BERGEN OP ZOOM	
Openingstijden		Openingstijden	
Vestiging Roosendaal		Vestiging Bergen op Zoom	
Maandag	08.00u.-20.00u	Maandag	08.00u.-20.00u
Dinsdag	08.00u.-20.00u	Dinsdag	08.00u.-17.00u
Woensdag	08.00u.-20.00u	Woensdag	08.00u.-20.00u
Donderdag	08.00u.-20.00u	Donderdag	08.00u.-17.00u
Vrijdag	08.00u.-17.00u	Vrijdag	08.00u.-17.00u

Telefoon: (088) 70 67 960

E-mail: info@pmc-zuidwestnederland.nl

Website: www.pmc-zuidwestnederland.nl

Behandeling **buiten** deze werktijden is mogelijk op verzoek.

Gelieve **telefonische boodschappen** door te geven tussen 08.00 en 12.00 en 12.30-17.00 uur. Onze secretaresses zijn gedurende deze tijden bereikbaar.

Online patiëntportaal

In het Paramedisch Centrum maken we gebruik van een patiënt volgsysteem en biedt u de volgende mogelijkheden:

- Invullen Online Intake Formulier (vooraf aan eerste behandeling);
- Vervolgafspraken maken met uw fysiotherapeut; (annuleren/wijzigen nog niet mogelijk)

U kunt inloggen in het patiëntportaal met uw per e-mail ontvangen gebruikersnaam en wachtwoord via: [Inloggen Patiëntportaal](#)

Tarieven

Informatie over tarieven, vergoedingen en contracten met zorgverzekeraars vindt u op onze website www.pmc-zuidwestnederland.nl

Fysiotherapie bij volwassenen wordt alleen maar vergoed:

- Wanneer u een aanvullende verzekering heeft afgesloten.
- Bij een chronische indicatie die wordt genoemd in bijlage 1 van de Zorgverzekeringswet worden behandelingen vergoed vanuit de basisverzekering vanaf de 21^{ste} behandeling.
- Bij kinderen jonger dan 18 jaar wordt maximaal de eerste 9 behandelingen vergoed. Als deze behandelingen niet het gewenste resultaat hebben, dan kan de zorgverzekeraar tot maximaal 9 extra behandelingen vergoeden. Behandelingen voor chronische aandoeningen die voorkomen in bijlage 1 van de Zorgverzekeringswet worden bij kinderen volledig vergoed.

In 2025 hebben wij contracten afgesloten met alle zorgverzekeraars in Nederland. De verzekeraar vergoedt uitsluitend het aantal behandelingen waar u volgens uw polis recht op heeft. De behandelingen die aanvullend nog nodig zijn, komen voor uw eigen rekening.

Voor informatie over de hoogte van de vergoeding in uw specifieke geval verwijzen we u naar uw zorgverzekeraar. Wij adviseren u voorafgaand aan de behandeling uw polisvoorwaarden goed door te lezen en bij vragen contact op te nemen met uw zorgverzekeraar.

Declaratie

Declaratie van uw behandelingen vindt rechtstreeks bij uw zorgverzekering plaats. Indien dit niet mogelijk is ontvangt u een nota van Infomedics, welke zorgt voor de financiële afhandeling van uw behandelingen.

Wachttijd

Met 'wachttijd' bedoelen we het aantal kalenderdagen tussen het maken van de afspraak en uw eerste afspraak bij PMC Zuid West Nederland. De wachttijd die we hier weergeven, is de gemiddelde wachttijd. Daarbij kijken we niet naar de locatie (Bergen op Zoom of Roosendaal) of specialisme. Wilt u door een specifieke therapeut behandeld worden of heeft u voorkeur voor een locatie? Dan kan de wachttijd langer zijn dan hier aangegeven. Onze gemiddelde wachttijd bedraagt momenteel 3 werkdagen.

Aanmelden 1^e afspraak

Indien u zich aanmeldt bij het PMC heeft uw therapeut een geldig legitimatiebewijs nodig om uw personalia in te voeren (dit geldt ook voor baby's / kinderen). De therapeut is direct toegankelijk, wat betekent dat een verwijzing van uw huisarts of specialist niet noodzakelijk is. Tijdens de intake zal uw therapeut beoordelen of uw klacht in aanmerking komt voor behandeling of dat terug verwijzing naar uw huisarts gewenst is.

Afmelden afspraak

Indien u om wat voor reden dan ook de afspraak niet na kunt komen, dient u die **uiterlijk 24 uur** van tevoren af te zeggen. Bij niet of te laat afzeggen zijn wij genoodzaakt de kosten van de gereserveerde tijd volgens het no show tarief bij **uzelf** in rekening te brengen. U zult hiervoor een rekening ontvangen van Infomedics. Annuleren van afspraken kunt u telefonisch (evt. voicemail) of per e-mail doorgeven, dit kan ook buiten openingstijden.

Kwaliteitskeurmerk

Het Paramedisch Centrum Zuid West Nederland beschikt over het Keurmerk certificaat¹. De certificering is onderworpen aan een jaarlijkse evaluatie door [HealthCare Auditing](#) (HCA)

Wetenschappelijk onderzoek

Uw behandelgegevens worden meegenomen in de dataverzameling die nodig is voor de 'feedback informatie'. Zo helpt u mee om de kwaliteit van onze zorg te blijven verbeteren. U levert een bijdrage aan wetenschappelijk onderzoek naar (de effectiviteit van) de fysiotherapie in Nederland. Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Onderzoekers krijgen geen identificerende gegevens zoals uw naam of adres. Als u desondanks bezwaar heeft tegen het gebruik van uw gegevens, kunt u dit laten weten aan uw fysiotherapeut; in dat geval worden uw gegevens niet opgenomen in de dataverzameling.

Uw ervaringen

Wij zijn benieuwd naar uw ervaringen met het Paramedisch Centrum en onze therapeuten. Nadat de eindevaluatie heeft plaatsgevonden ontvangt u per e-mail een anonieme tevredenheidsenquête.

Hygiëne

PMC draagt zorg voor een goede hygiëne van de behandelkamers. Wij verwachten van u als patiënt dat u een goede persoonlijke hygiëne in acht neemt. Wij vragen u vriendelijk om een (bad)handdoek mee te nemen naar uw afspraken.

Verbeterpunten, klachten en/of incidenten

Wij zijn altijd op zoek naar manieren om onze producten en dienstverlening te verbeteren. Natuurlijk staat u als patiënt daarbij centraal. Uw mening is dan ook erg belangrijk voor ons. Heeft u een suggestie om onze service- en dienstverlening te verbeteren? Dan horen we dat graag van u.

Bent u niet tevreden over onze dienstverlening?

Vervelend dat u een klacht heeft. Wij vinden het belangrijk van u te horen als u niet tevreden bent. Bespreek de klacht dan met uw therapeut. Wij nemen een klacht altijd serieus en gaan direct aan de slag om uw klacht samen met u op te lossen. Komen we er samen niet uit, dan kunt u de [klachtenregeling](#) van Keurmerk Fysiotherapie inschakelen.

Eén van de klachtenconsulenten van Keurmerk Fysiotherapie neemt contact met u op en zal proberen om samen met u en uw fysiotherapeut een passende oplossing te vinden.

Privacy

Uw fysiotherapeut houdt, om uw behandeling zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren een registratie bij van uw medische en administratieve gegevens. Op deze registratie is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Deze wet bevat regels met betrekking tot het doel van de registratie, de aard van de gegevens die worden geregistreerd, het beheer van de gegevens, de personen die toegang hebben tot die gegevens en het inzagerecht van de patiënt. Al deze zaken zijn in een privacyverklaring vastgelegd. De praktijk heeft op haar website een privacyverklaring gepubliceerd om u te informeren over uw rechten en onze plichten, die gelden op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst (WGBO).

Het privacy beleid van het PMC Zuid West Nederland (dit is een nevenbedrijf van de Stichting Bravis Ziekenhuis) staat beschreven op: www.pmc-zuidwestnederland.nl

¹ Voor fysiotherapie

Wilt u aanspraak maken op uw rechten, of heeft u hier vragen over dan kunt u contact opnemen met het secretariaat.

Betalingsvoorwaarden

Infomedics verzorgt de debiteurenadministratie voor Paramedisch Centrum Zuid West Nederland, indien uw verzekeraar de behandeling(en) niet vergoed. De voorwaarden hiervan zijn:

- Alle niet of niet geheel vergoede behandelingen komen voor rekening van de patiënt.
- U krijgt uw rekening via Infomedics digitaal. U ontvangt van Infomedics een e-mail op het e-mailadres dat bij ons bekend is. Belangrijk dus om uw actuele e-mailadres aan ons door te geven. Daarnaast hebben wij uw mobiele nummer nodig. U ontvangt van Infomedics een sms-code om uw rekening te kunnen openen. Zo zorgt Infomedics ervoor dat uw gegevens goed beschermd blijven.
- Wilt u uw rekening liever per post blijven ontvangen? Geef dit dan aan ons door tijdens uw volgende bezoek.
- Voor het betalen van uw nota wordt een betalingstermijn van 30 dagen gehanteerd. Lukt het niet om op tijd te betalen, dan kunt u kosteloos uitstel van betaling aanvragen. Ook kunt u tegen kosten een betalingsregeling treffen.
- Infomedics verwacht dat u de rekening betaalt vóór de vervaldatum zoals vermeld op de rekening.
- Als u de rekening niet voor de vervaldatum heeft betaald, dan bent u in verzuim zonder dat daarvoor een nadere ingebrekestelling is vereist. Omdat u het uiteraard vergeten kunt zijn, krijgt u een herinnering waarbij u wordt gevraagd de rekening alsnog te voldoen, binnen 15 dagen nadat u deze heeft ontvangen. Mocht de betaling binnen deze gestelde datum uitblijven, dan brengt Infomedics rente en incassokosten in rekening.
- Infomedics mag uw betaling eerst in mindering brengen op de incassokosten, vervolgens op de in rekening gebrachte rente en tenslotte op het oorspronkelijke bedrag van uw rekening.
- Houd er rekening mee dat, wanneer u een klacht indient of zich inschrijft bij een andere zorgaanbieder, uw rekening uiteindelijk nog steeds betaald moet worden. Uw betalingsverplichting kan hierdoor niet worden opgeschort.
- Op de website van Infomedics (www.infomedics.nl) kunt u veel zaken rondom de betaling van uw rekening snel en eenvoudig regelen, denk bijvoorbeeld aan: de status van uw betaling controleren, hulp bij betaling van uw rekening en veel gestelde vragen bekijken

Verder vragen wij u vriendelijk:

- Begrip te hebben als u enkele minuten moet wachten. We weten ook dat u zich heeft moeten vrijmaken voor een behandeling, dus proberen we een wachttijd te vermijden. Om begrijpelijke redenen lukt dit niet altijd, maar heeft uw therapeut u niet binnen **10 minuten** na de afgesproken tijd opgehaald, dan kunt u zich melden bij het secretariaat.
- Voor uw afspraken een (bad)handdoek mee te nemen.
- Uw verwachtingen t.a.v. behandelingen aan uw therapeut kenbaar te maken.
- In uw eigen belang vragen te blijven stellen en de veranderingen in uw klachtenbeeld bij elke behandeling aan te geven, dus ook de ongemakken die u thuis ondervindt of op uw werk. Deze informatie geeft ons meer inzicht in uw klachten.
- U te houden aan onze huisregels.
- Laat in de kleedkamer geen kostbaarheden achter, maar berg deze op in de daarvoor bestemde kluisjes.
- Het PMC is **niet** verantwoordelijk voor diefstal of eventuele schade.

Wat kunt u verwachten?

- De eerste afspraak bestaat uit een vraaggesprek en lichamelijk onderzoek waarbij uw klachten worden geïnventariseerd. Aan de hand hiervan wordt een specifiek op uw klachten gericht behandelplan opgesteld en toegelicht.
- Na het onderzoek en het opstellen van het behandelplan bespreekt de therapeut de behandelmogelijkheden met u. Indien u hiermee instemt, geeft u impliciet toestemming voor de behandeling.
- Tijdens afwezigheid van uw therapeut kan het zijn dat u door een collega wordt behandeld. Deze collega is door uw therapeut volledig op de hoogte gesteld van uw klachtenbeeld en de behandeling daarvan, zodat de ingestelde behandeling zo normaal mogelijk doorgang kan vinden.
- U wordt uitgenodigd uw mening te geven over alle zaken die uw behandeling en het PMC aangaan. Wij stellen ons open voor constructieve kritiek waarbij het uitgangspunt is, om zowel voor u als voor ons, een nog betere en efficiëntere wijze van patiëntenzorg te verkrijgen. Indien uw klachten niet meer aanwezig zijn zal de behandeling worden afgesloten en ontvangt u per e-mail een enquête ter evaluatie.
- **Inzagerecht dossier:** uw therapeut legt m.b.t. het onderzoek en behandeling een dossier aan. Dit is nodig om uw behandeling en het verloop van uw klachtenbeeld zo optimaal mogelijk te kunnen overzien. U hebt, indien u dit wenst, recht op inzage in het dossier en op eventuele uitleg door uw therapeut. Indien er iets instaat waarmee u het niet eens bent, kunt u uw therapeut verzoeken een verandering aan te brengen. Soms kan het voorkomen dat u een afschrift wenst van het dossier. Volgens de **Wet op de Geneeskundig Behandel Overeenkomst** (WGBO) dient uw therapeut dit binnen tenminste vier weken aan u ter hand te stellen.

Wij gaan ervan uit dat u zich kunt vinden in deze voor ons gebruikelijke wijze van werken en hopen op een prettige samenwerking met u.

Peter Reijnaars
Directeur Paramedisch Centrum Zuid West Nederland