



# DOKTER DE COCK

KNO ZORG OP MAAT

## Algemene voorwaarden dokter de Cock, KNO-arts

### 1. Definities en begrippen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

**Praktijk:** De medische specialistische praktijk van dokter de Cock en/of als solist werkzame medisch specialist.

**Geneeskundige behandelingsovereenkomst:** de overeenkomst in de zin van de wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO), die tot stand komt op het moment waarop de patiënt of vertegenwoordiger van patiënt zich met een concrete hulpvraag tot de zorgverlener wendt en de zorgverlener vervolgens op deze vraag ingaat.

**Informed consent:** om een geldige toestemming voor een behandeling te kunnen geven, zal de zorgverlener aan patiënt hieromtrent adequate informatie verstrekken. De zorgverlener zal bij patiënt informeren of hieraan voldaan is en de patiënt tekent voor informed consent.

**Patiënt:** de wederpartij van de praktijk bij het aangaan van de behandelingsovereenkomst.

**Geneeskundige Behandeling:** poliklinische behandeling en/of consult en alle overige, al dan niet medisch specialistische zorg of dienstverlening. Het betreft hier 2e lijnszorg, met dien verstande dat de patiënt voor acute zorg zich dient te wenden tot de Huisarts en/of spoedeisende hulp.

**Partij of partijen:** Dokter de Cock en/of patiënt.

**DBC:** Diagnose Behandel Combinatie

**NZA:** Nederlandse Zorgautoriteit.

**Wkkgz:** Wet klachten, kwaliteit, geschillen zorg.

### 2. Toepasselijkheid

- Deze voorwaarden zijn van toepassing op en maken onderdeel uit van alle door de praktijk met patiënten gesloten geneeskundige behandelingsovereenkomsten.
- Iedere patiënt die een behandelovereenkomst wil afsluiten, kan de algemene voorwaarden vinden op de website van dokter de Cock ([www.dokterdecock.nl](http://www.dokterdecock.nl)).
- Een afwijking van of een aanvulling op deze algemene voorwaarden is slechts van kracht indien de praktijk dokter de Cock daarmee uitdrukkelijk schriftelijk heeft ingestemd.
- De vernietiging en/of nietigheid van enige bepaling van deze voorwaarden laat de geldigheid van de overige bepalingen van deze voorwaarden onverlet. De strijdige, niet rechtsgeldige bepaling, wordt geacht te zijn vervangen door een bepaling waarmee zoveel mogelijk recht wordt gedaan aan de bedoeling en strekking van de oorspronkelijke bepaling.

- Indien er sprake is van tegenstrijdigheden tussen de behandelingsovereenkomst en deze algemene voorwaarden, dan prevaleert hetgeen is bepaald in de behandelingsovereenkomst.

### **3. Identiteit van de Praktijk**

Naam: dokter de Cock B.V.

Bezoekadressen: 1. Johannes van der Waalsstraat 51h, 1098 PE Amsterdam //

2. Poldermeesterplein 16-18, 1432 HE Aalsmeer, Nederland // 3. Boeing Avenue 203, 1119 PD Schiphol-Rijk, Nederland

E-mailadres: info@dokterdecock.nl

Website: www.dokterdecock.nl

Inschrijving handelsregister KvK no. 81507534

AGB code AFC de Cock: 03002915

AGB code praktijk dokter de Cock: 22227719

Postadres: Johannes van der Waalsstraat 51h, 1098 PE Amsterdam

Bankrekeningnummer: NL18FVLB 0225028344

### **4. Geneeskundige handelingen**

De praktijk neemt bij de werkzaamheden de zorg van een goed hulpverlener in acht en handelt in overeenstemming met de geldende professionele standaard en richtlijnen van de beroepsgroep.

### **5. Totstandkoming, opschorting en beëindiging van de behandelingsovereenkomst**

De patiënt verklaart akkoord te gaan met de Algemene Voorwaarden. Deze staan vermeld op de website van [www.dokterdecock.nl](http://www.dokterdecock.nl).

- Een overeenkomst komt tot stand na toestemming van de patiënt.
- Het is de verantwoordelijkheid van de patiënt om alle benodigde gegevens tijdig, juist en volledig te verstrekken.
- De behandelingsovereenkomst kan alleen om gewichtige redenen door de praktijk worden opgezegd.
- Zoals beschreven in punt 7 in deze algemene voorwaarden. Als gewichtige redenen worden o.a. beschouwd:
- Onacceptabele gedragingen van de patiënt jegens de zorgverlener/medisch specialist of medewerker(s) en/of jegens medepatiënten of hun bezoek,
- Het niet en/of niet volledig of onjuist verstrekken van informatie t.b.v. de geneeskundige behandeling,
- Het verstoord raken van de vertrouwensrelatie,
- Het niet nakomen van afspraken en bij het niet of bij (herhaald) niet tijdig betalen van de zorgfacturen. De praktijk behoudt zich tevens het recht voor bij niet of bij (herhaald) niet tijdige betaling van de zorgfacturen de behandelingsovereenkomst op te schorten tot een nog niet van tevoren te bepalen datum. Opschorting van de overeenkomst kan eveneens van toepassing zijn indien patiënt zich niet houdt aan de afspraken, zoals overeengekomen in het behandelplan en conform informed consent.

- De patiënt kan de behandelingsovereenkomst te allen tijde opzeggen. Als de patiënt de behandelingsovereenkomst opzegt moet hij/zij aan de praktijk de kosten vergoeden die deze tot aan de opzegging aantoonbaar heeft gemaakt. Bij opzegging door de patiënt zal de verantwoordelijkheid voor de behandeling niet langer door de praktijk worden gedragen.

## 6. Informatie en medewerkingsplicht van de patiënt

- De patiënt dient naar beste weten en kunnen medewerking te verlenen aan en informatie te verstrekken, inclusief het tonen van een geldig wettelijk erkend identiteitsbewijs.
- De patiënt is verplicht om juiste gegevens te verstrekken met betrekking tot naam, woonadres, bereikbaarheidsgegevens, huisarts, verzekeringsgegevens. Wijzigingen in deze gegevens dienen zo spoedig mogelijk na ingang schriftelijk aan de praktijk te worden doorgegeven.
- De gevolgen van het niet doorgeven van de juiste gegevens komen voor rekening van de patiënt of de opdrachtgever.
- Elke patiënt dient zich op verzoek van de praktijk te kunnen legitimeren met een wettelijk erkend legitimatiebewijs. Kan een patiënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs niet tonen, dan is de praktijk gerechtigd de behandelingsovereenkomst op te schorten tenzij het om acuut te verlenen zorg gaat.

## 7. Gedragscode praktijk

Alle patiënten, bezoekers en specialisten dienen zich te gedragen volgens de gedragscode van de praktijk:

- In de zorgverlening van de praktijk staat de patiënt centraal.
- Discriminatie is uit den boze. Iedereen heeft recht op gelijke behandeling. Er is respect voor elkaars levensbeschouwing, gewoonten, waarden en normen.
- In de praktijk worden agressie, geweld en bedreiging niet getolereerd. Of het nu gaat om schelden, schoppen, spugen, treiteren of welk agressief gedrag dan ook.
- Seksuele intimidatie wordt niet geaccepteerd. Wat voor de één onschuldig lijkt, kan voor de ander intimiderend zijn. Het gaat erom wat de ander ervaart, dat is de norm.
- In de praktijk gelden regels voor bescherming, veiligheid en privacy. Deze regels worden door iedereen nageleefd.
- Wees zorgvuldig met de eigendommen van andere mensen en met die van de praktijk.
- Eigen u geen spullen toe die van een ander of van de praktijk zijn.
- De patiënt is aan de praktijk de kosten verschuldigd voor de verleende geneeskundige behandelingen en/of consulten volgens de door de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) vastgestelde WMG-tarieven, op basis van de WMG (wet marktordening gezondheidszorg).
- Behoudens de bij of krachtens de wet bepaalde uitzonderingen wordt de DBC-zorgfactuur voor de behandeling rechtstreeks naar de patiënt gestuurd.

- De patiënt is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de betaling. Betaling van de factuur dient zodanig te geschieden dat uiterlijk 14 dagen na factuurdatum de betaling is ontvangen.
- Bij voortduring van uitblijven van betaling kan de praktijk de behandelovereenkomst opschorten c.q. beëindigen. Zie ook het gestelde in punt 5 van de algemene voorwaarden.
- Een beroep van de patiënt op verrekening is niet mogelijk wanneer de tegenvordering van de patiënt door de praktijk op goede gronden wordt bestreden.

## 8. Annulering

- Als de patiënt een gemaakte afspraak voor een geneeskundige behandeling en/of consult niet kan nakomen, dient hij deze afspraak uiterlijk 2 werkdagen (48 uur) van tevoren te annuleren.
- Deze annulering kan per e-mail doorgegeven worden ([info@dokterdecock.nl](mailto:info@dokterdecock.nl)). De door de praktijk gemaakte kosten ter zake van afspraken die 2 werkdagen (48 uur) of korter voor de betreffende afspraak worden afgezegd of, zonder dat de patiënt verschijnt, niet worden afgezegd, kunnen door de praktijk bij de patiënt in rekening worden gebracht, zijnde € 50,- euro. Behoudens tegenbewijs strekt in deze de administratie van de praktijk tot het volledige bewijs dat de afspraak gemaakt was.

## 9. Betaling.

- De patiënt is aan de praktijk de kosten verschuldigd voor de verleende geneeskundige behandelingen en/of consulten volgens de door de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) vastgestelde WMG-tarieven, op basis van de WMG (wet marktordening gezondheidszorg).
- Behoudens de bij of krachtens de wet bepaalde uitzonderingen wordt de DBC-zorgfactuur voor de behandeling rechtstreeks naar de patiënt gestuurd. De financiële afhandeling vindt, indien niet anders vermeldt, plaats door **Infomedics** ([www.infomedics.nl](http://www.infomedics.nl)). De patiënt is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de betaling. Betaling van de factuur dient zodanig te geschieden dat uiterlijk 28 dagen na factuurdatum de betaling is ontvangen.
- Bij voortduring van uitblijven van betaling kan de praktijk de behandelovereenkomst opschorten c.q. beëindigen. Zie ook het gestelde in punt 5 van de algemene voorwaarden.
- Een beroep van de patiënt op verrekening is niet mogelijk wanneer de tegenvordering van de patiënt door de praktijk op goede gronden wordt bestreden.

## 10. Dossier

- Van alle consulten, geneeskundige behandelingen, voorgeschreven medicatie en verrichtingen wordt in een medisch dossier aantekening gemaakt en berichtgeving over de voortgang aan de verwijzer/huisarts verzorgd door de behandelend arts indien de patiënt daarvoor toestemming gegeven heeft.

- De bewaartermijn van het medisch dossier is 15 jaar vanaf de aanmaak, tenzij er om redenen van goed hulpverlener schap een andere bewaartermijn dient te worden aangehouden.
- Zonder schriftelijke toestemming van de patiënt hebben derden i.c. niet rechtstreeks betrokkenen bij de uitvoering van de behandelovereenkomst, geen recht op inzage in het medisch dossier. De geheimhoudingsplicht wordt door de hulpverlener in acht genomen.
- De hulpverlener verstrekt aan de patiënt desgevraagd zo spoedig mogelijk een afschrift van het medisch dossier.
- De hulpverlener vernietigt door deze bewaarde bescheiden binnen 3 maanden na een daartoe strekkend verzoek van de patiënt.
- Ten behoeve van statistiek, wetenschappelijk onderzoek, onderzoek in algemeen belang en jaarlijks verplichte verstrekking aan instanties op gebied van Volksgezondheid kunnen gegevens uit het medisch dossier zonder voorafgaande toestemming van de patiënt worden gebruikt indien de gebruikelijke regels ten aanzien van privacy niet worden overtreden en bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de patiënt niet wordt geschaad.
- De patiënt kan te allen tijde bezwaar aantekenen tegen gebruik van diens gegevens voor wetenschappelijk onderzoek of anderszins onderzoek van algemeen belang of in het kader van de Volksgezondheid zoals in vorig artikel genoemd; de zorgverlener maakt hiervan aantekening in het medisch dossier.

## **11. Tarieven**

- De praktijk maakt gebruik van de prestatiebeschrijvingen (DBC-zorgproducten en overige zorgproducten) en tarieven van de Prestatie- en tariefbeschikking medisch specialistische zorg 2020, gebaseerd op de regelgeving van de NZa. De informatie m.b.t. de door de praktijk gehanteerde prestaties- en declaratiecodes is te vinden op de website van dokter de Cock ([www.dokterdecock.nl](http://www.dokterdecock.nl)). Voor de laatst geldende declaratietarieven wordt verwezen naar de informatie op de website van de NZa ([www.nza.nl](http://www.nza.nl)) en de zorgverzekeraar waar de patiënt verzekerd is. De praktijk behoudt zich het recht voor om zonder nadere kennisgeving de tarieven te wijzigen, echter uitsluitend als dat geschiedt overeenkomstig de geldende tariefvoorschriften van de NZa. Het behoort tot de verantwoordelijkheid van de patiënt om desgewenst voor aanvang van de geneeskundige behandeling na te gaan welke prijs van toepassing is.

## **12. Klachtenregeling, Klachtenfunctionaris en Geschillencommissie.**

- De praktijk beschikt over een klachtenregeling, conform de wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Indien patiënt van mening is dat hij onzorgvuldig behandeld is of dat bepaalde zaken beter hadden gekund, dan kan de patiënt een schriftelijke klacht en/of opmerking indienen. In eerste instantie geniet de voorkeur van de praktijk om met patiënt middels een gesprek tot een oplossing te komen. Voor ondersteuning kan patiënt zich ook wenden tot een onafhankelijke klachtenfunctionaris die helpt met advies, het formuleren van de klacht en het mede zoeken naar een oplossing. De praktijk zal in ieder geval zo spoedig mogelijk, uiterlijk

6 weken na indiening van de schriftelijke klacht met een oordeel komen. Indien er onverhoopt geen oplossing tot stand komt, kan patiënt zich tot een onafhankelijke, wettelijk erkende geschilleninstantie wenden om daar het geschil aan voor te leggen. De organisatie is aangesloten bij Stichting Zorggeschil

### **13. Wijziging en vindplaats van de Algemene Voorwaarden**

- Deze voorwaarden worden bekend gemaakt via de website [www.dokterdecock.nl](http://www.dokterdecock.nl)
- Indien patiënt niet beschikt over toegang tot het internet kunnen de algemene voorwaarden op verzoek toegestuurd worden.

Voor akkoord,

Datum en plaats \_\_\_\_\_

Naam \_\_\_\_\_

Handtekening \_\_\_\_\_