

## Algemene voorwaarden Balans-Bilance internistenpraktijk voor consultatieve en integrale geneeskunde

AVIG artsen die registerlid zijn, werken volgens strikte eisen op het gebied van kwaliteit, opleiding, klachtregeling en tuchtrecht. De KNMG-gedragsregels voor artsen zijn onderdeel van het AVIG-kwaliteitsreglement.

### 1. Definities en begrippen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Praktijk:** Balans-Bilance internisten praktijk voor consultatieve en integrale geneeskunde te Groesbeek en eventueel incidenteel ondersteunende collega's of medewerkers.
- **Behandelingsovereenkomst:** de overeenkomst waarbij de praktijk zich tegenover een patiënt verbindt tot het verrichten van medische behandelingen of onderzoek die rechtstreeks betrekking hebben op deze patiënt.
- **Patiënt/opdrachtgever:** de wederpartij van de praktijk bij het aangaan van de behandelingsovereenkomst.
- **Geneeskundige Behandeling:** Consult en alle overige, als dan niet medisch specialistische zorg of dienstverlening.

### 2. Toepasselijkheid

- Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle door de praktijk met patiënten gesloten behandelingsovereenkomsten. Tevens op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen de praktijk en patiënt.
- Iedere patiënt die een behandelovereenkomst wil afsluiten kan de algemene voorwaarden vinden op de website van de internistenpraktijk Balans-Bilance. Indien de patiënt niet de beschikking heeft over internet worden de voorwaarden bij het eerste bezoek aan de aan de praktijk ter hand gesteld.
- Een afwijking van of een aanvulling op deze algemene voorwaarden is slechts van kracht indien de praktijk 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 Balans-Bilance

Naam: Balans-Bilance  
Bezoekadres: Lage Horst 3, 6562 KT te Groesbeek  
Telefoonnummer: 0623639147  
E-mailadres: [info@Balans-Bilance.nl](mailto:info@Balans-Bilance.nl)  
Website: [www.balans-bilance.nl](http://www.balans-bilance.nl)

AGB code internisten praktijk Balans-Bilance: 22-227415

### 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 en beëindiging van de behandelingsovereenkomst

- De patiënt verklaart akkoord te gaan met de Algemene Voorwaarden. Deze staan vermeld op de website van internisten praktijk Balans-Bilance en in de schriftelijke afspraakbevestiging worden deze bijgevoegd.
- Een overeenkomst komt tot stand na toestemming van de patiënt. De overeenkomst wordt schriftelijk bevestigd door de praktijk. Onder schriftelijk wordt ook verstaan per e-mail.
- De tekst van een bevestiging, zoals in lid 1 van dit artikel omschreven, is bepalend voor de inhoud van de overeenkomst.
- 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 zorgverlener of de praktijk worden opgezegd. Zoals beschreven in hoofdstuk 7, verderop in deze algemene voorwaarden. Als gewichtige redenen worden o.a. beschouwd onacceptabele gedragingen van de patiënt jegens de praktijk of de aldaar aanwezige vrijwilligers en/of jegens medepatiënten of hun bezoek, het niet verstrekken van informatie t.b.v. de geneeskundige behandeling, het verstoord raken van de vertrouwensrelatie, het niet nakomen van afspraken en/of het niet betalen van (voorschot) declaraties. Bij opzegging door de patiënt zal de verantwoordelijkheid voor de behandeling niet langer door de praktijk worden gedragen.
- De opdrachtgever kan de behandelingsovereenkomst te allen tijde opzeggen. Als de opdrachtgever de behandelingsovereenkomst opzegt moet hij aan de praktijk de kosten vergoeden die deze tot aan de opzegging aantoonbaar heeft gemaakt.

## 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.
- Elke patiënt dient zich steeds op eerste 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 Balans-Bilance

- Alle patiënten, bezoekers, specialisten en ondersteunende medewerkers 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.
- In de praktijk gelden regels voor bescherming, veiligheid en privacy. Deze regels worden door elke betrokken medewerker of ondersteunend vrijwilliger nageleefd.

## 8. Annulering

- Als de patiënt een gemaakte afspraak voor een geneeskundige behandeling niet kan nakomen, dient hij deze afspraak uiterlijk 2 werkdagen (48 uur) van tevoren te annuleren. Deze annulering kan telefonisch of per e-mail doorgegeven worden ([info@Balans-Bilance.nl](mailto:info@Balans-Bilance.nl)).
- De door de praktijk gemaakte kosten ter zake van afspraken tot geneeskundige behandeling die korter dan 2 werkdagen 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. Het bedrag is afhankelijk van het type consult zijnde € 140,- voor een eerste consult en variërend van € 40,- tot € 140,- voor een vervolgspraak.
- 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 behandeling, service, en/of overige diensten volgens de daarvoor door de praktijk vastgestelde tarieven, voor zover deze kosten niet rechtstreeks door de zorgverzekeraar op grond van de Zorgverzekeringswet of de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) worden uitbetaald.
- Behoudens de bij of krachtens de wet bepaalde uitzonderingen stuurt de praktijk de factuur voor de behandelingen naar de patiënt. Patiënt is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de betaling. Betaling van de factuur dient zodanig te geschieden dat de praktijk uiterlijk 21 dagen na factuurdatum de betaling heeft ontvangen.
- Indien de patiënt de factuur niet binnen de gestelde betalingstermijn heeft voldaan, stuurt de praktijk de patiënt een ingebrekestelling, in de vorm van een betalingsherinnering. De patiënt heeft de gelegenheid binnen 14 dagen na dagtekening van de betalingsherinnering de factuur alsnog te voldoen.
- Na overschrijding van de tweede betalingstermijn komen alle kosten ter verkrijging van voldoening in en/of buiten rechte voor rekening van de patiënt/debiteur. De patiënt is vanaf de vervaldag van de eerste betalingstermijn tevens de wettelijke rente verschuldigd.
- Als de patiënt binnen de in betalingsherinnering gestelde termijn niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft dit de volgende gevolgen:  
Alle openstaande vorderingen van de praktijk op de patiënt worden, ondanks eventuele andersluidende bedingen of afspraken, onmiddellijk opeisbaar.
- De patiënt ontvangt een aanmaning waarin hem een laatste gelegenheid wordt geboden om aan zijn verplichtingen per ommegaande te voldoen. De patiënt wordt medegedeeld dat als deze betaling uitblijft de vordering(en) aan een derde ter incasso uit handen zal worden gegeven. De incassokosten worden overeenkomstig de normering voor buitengerechtelijke incassokosten vastgesteld en bedragen ten minste € 48,40.
- Bij het niet voldoen aan de betalingsverplichting kan de praktijk de behandelovereenkomst opschorten. Het niet voldoen aan de betalingsverplichting geeft de praktijk echter niet de bevoegdheid tot het uitstellen of achterwege laten van acuut te verlenen zorg.
- 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. 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 hulpverlenerschap een andere bewaartermijn dient te worden aangehouden.
- Zonder 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 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 behoudt zich het recht voor om zonder nadere kennisgeving de tarieven te wijzigen. De laatst bekende tarieven zijn de prijzen die de praktijk op internet heeft geplaatst ([www.Balans-Bilance.nl](http://www.Balans-Bilance.nl)).
- De tarieven zijn tevens op aanvraag verkrijgbaar. 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

- De praktijk beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht, betreffende het medisch handelen en/of bejegenen voortvloeiende uit de behandelingsovereenkomst tussen patiënt en de praktijk, overeenkomstig deze klachtenprocedure.
- Klachten betreffende de uitvoering van de behandelingsovereenkomst moeten schriftelijk, tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend.
- Klachten betreffende andere dan de hiervoor genoemde zaken en/of handelingen

worden niet door de praktijk in behandeling genomen en komen eveneens niet in aanmerking voor behandeling door de Klachtencommissie waarbij de praktijk is aangesloten. Indien de praktijk ter zake van een dergelijke klacht kosten heeft gemaakt dan komen deze kosten voor rekening van patiënt waarbij als uitgangspunt voor de berekening van deze kosten het uurtarief van de behandelend medisch specialist geldt.

- De praktijk zal zich niet-ontvankelijk verklaren bij een claim boven de € 25.000,-.
- Klachten die reeds in een gerechtelijke procedure zijn behandeld komen evenmin in aanmerking voor behandeling door de praktijk alsmede door de Klachtencommissie.
- Indien een door de patiënt tegen de praktijk, medische specialist en/of ondersteunende medewerkers ingediende klacht ongegrond wordt verklaard kan de praktijk de door haar gemaakte kosten voor de behandeling van de klacht aan de patiënt in rekening brengen. Voorgaande als genoemd in artikel 9 van deze Algemene Voorwaarden
- De patiënt kan een tegen de praktijk internist of en/of ondersteunende medewerkers ingediende klacht te allen tijde intrekken. Indien de patiënt de klacht intrekt tijdens een nog lopende behandeling van deze klacht en de praktijk reeds kosten heeft gemaakt voor de behandeling van de klacht, dan kan de praktijk de door haar gemaakte kosten van de behandeling van de klacht aan de patiënt in rekening brengen.
- Het indienen van een klacht geeft de patiënt niet het recht om zijn betalingsverplichtingen jegens de praktijk op te schorten. Alle kosten, ontstaan ten gevolge van gerechtelijke of buitengerechtelijke incassering zijn voor rekening van de patiënt.

### **13. Toepasselijk recht en geschillenregeling**

- Op alle tussen de praktijk en de patiënt gesloten overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.
- Geschillen tussen de patiënt enerzijds en de praktijk anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de behandelingsovereenkomst, kunnen zowel door de patiënt als door het de praktijk schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij de Klachtencommissie waarbij de praktijk is aangesloten, een en ander als vermeld op de internetsite van de praktijk en beschreven in de klachtenprocedure.
- Een geschil wordt door de Klachtencommissie slechts in behandeling genomen, als de opdrachtgever of patiënt zijn/haar klacht eerst volledig en duidelijk omschreven overeenkomstig artikel 12 bij de praktijk heeft ingediend.
- Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de Klachtencommissie aanhangig te worden gemaakt.
- Geschillen tot beslechting kunnen uitsluitend worden voorgelegd aan de Klachtencommissie als genoemd in lid 1 van dit artikel of aan de bevoegde rechter.
- Partijen zullen eerst een beroep doen op de bevoegde rechter nadat zij zich optimaal hebben ingespannen het geschil conform de klachtenprocedure van de praktijk in onderling overleg te beslechten.

#### **14. Schade/aansprakelijkheid ten aanzien van de medische behandelingsovereenkomst**

- Bij de uitvoering van de dienstverlening is sprake van een inspanningsverplichting.
- De praktijk geeft op geen enkele wijze een geneeskundige garantie af noch is zij op enige wijze aansprakelijk voor medische complicaties, die zich ten tijde dan wel na uitvoering van haar dienstverlening bij de patiënt voordoen welke niet te wijten zijn aan een zwaarwegende toerekenbare tekortkoming van de praktijk. De praktijk is op geen enkele wijze aansprakelijk voor gevolgschade.
- De praktijk is niet aansprakelijk voor zover schade voortvloeit uit het feit dat de patiënt door de praktijk mondelinge of schriftelijke adviezen niet naar behoren heeft opgevolgd.
- De aansprakelijkheid van de praktijk voor schade voortvloeiend uit de door haar (eventueel met inschakeling van niet-ondergeschikten) verrichte diensten is beperkt tot maximaal de kosten van een consult.
- De patiënt is verplicht alle maatregelen te treffen die nodig zijn ter beperking van de schade waarvoor hij/zij de praktijk aansprakelijk wil stellen.

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

- Deze voorwaarden zijn bekend gemaakt via internet ([www.Balans-Bilance.nl](http://www.Balans-Bilance.nl)).
- Van toepassing is steeds de laatste versie c.q. de datum ten tijde van het tot stand komen van de onderhavige overeenkomst.