

Algemene Voorwaarden

Sielesâlt Bussum

Artikel 1 Algemeen

Algemene voorwaarden van Sielesâlt te Bussum, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 72611308.

De algemene voorwaarden zijn opgesteld om duidelijk en transparant te zijn met betrekking tot de rechten en plichten van de patiënt en hulpverlener bij het aangaan van de behandelingsovereenkomst voor medische hulpverlening bij Sielesâlt te Bussum.

Artikel 2 Definities en begrippen

- **Opdrachtgever:**
De persoon die voor zichzelf of een derde een behandelingsovereenkomst sluit met de hulpverlener.
- **Patiënt:**
De persoon op wie de geneeskundige handelingen betrekking hebben.
- **Hulpverlener:**
De persoon die in de uitoefening van een geneeskundig beroep een behandelingsovereenkomst sluit met de opdrachtgever en/of patiënt. In deze algemene voorwaarden wordt onder de hulpverlener verstaan de behandelend arts of therapeut van Sielesâlt.
- **Behandelingsovereenkomst:**
De overeenkomst voor een geneeskundige behandeling, waarbij de hulpverlener zich tegenover de opdrachtgever verbindt tot het verrichten van geneeskundige handelingen bij de patiënt.
- **Geneeskundige handelingen:**
Alle verrichtingen, waaronder onderzoek en behandelingen en het geven van advies, die rechtstreeks betrekking hebben op de patiënt, met als doel preventieve en curatieve zorg te verlenen.

Artikel 3 Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle door Sielesâlt en de daaraan verbonden hulpverleners met patiënten gesloten behandelingsovereenkomsten.

2. De afspraak voor een consult is met de patiënt gemaakt en voor de patiënt bedoeld. Indien de patiënt een derde meeneemt die zelf een consult wil, zal diegene een eigen afspraak moeten maken.

Alle patiënten, bezoekers en medewerkers van Sielesâlt dienen zich te gedragen volgens de gedragscode van Sielesâlt:

1. In de zorgverlening van Sielesâlt staat de patiënt centraal.
2. Discriminatie is uit den boze. Iedereen heeft recht op gelijke behandeling. Er is respect voor elkaars levensbeschouwing, gewoonten, waarden en normen.
3. In het Sielesâlt worden agressie, geweld en bedreiging niet getolereerd. Of het nu gaat om schelden, schoppen, spugen, treiteren of welk agressief gedrag dan ook.
4. 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.
5. In Sielesâlt gelden regels voor bescherming, veiligheid en privacy. Deze regels worden door iedereen nageleefd.
6. Wees zorgvuldig met de eigendommen van andere mensen en met die van Sielesâlt. Maak niets onnodig vuil of kapot. Iedereen die zich in Sielesâlt bevindt blijft zelf verantwoordelijk voor zijn of haar eigendommen.
7. Eigen u geen spullen toe die van een ander of van Sielesâlt zijn.

Artikel 6 Behandelingsovereenkomst

Artikel 6.1 Totstandkoming van de behandelingsovereenkomst

1. De patiënt verklaart akkoord te gaan met de Algemene Voorwaarden. Deze staan vermeld op de website van Sielesâlt.
2. De behandelingsovereenkomst komt tot stand wanneer de opdrachtgever en/of patiënt aan de hulpverlener de opdracht verstrekt tot het verrichten van geneeskundige handelingen.
3. Het is de verantwoordelijkheid van de patiënt om alle benodigde gegevens tijdig, juist en volledig te verstrekken.
4. Voor het aangaan van de behandelingsovereenkomst dient de opdrachtgever minimaal zestien jaar oud te zijn, ongeacht de leeftijd van de patiënt.
5. De hulpverlener is aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de behandelingsovereenkomst.
6. De opdrachtgever is aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de behandelingsovereenkomst.
7. Vóór het sluiten van de behandelingsovereenkomst informeert de hulpverlener de opdrachtgever en/of patiënt over:
 - a. De intakeprocedure;
 - b. De voorgestelde behandeling en beoogde resultaten;
 - c. De plaats en tijdstippen van behandeling;
 - d. De hulpverlener die de behandeling zal uitvoeren of hulpverleners die bij uitvoering van de behandeling betrokken zullen zijn;

- e. De mogelijke gevolgen van de behandeling (voor de gezondheid van de patiënt) en de symptomen waarbij de patiënt contact moet opnemen en met wie;
- f. Alternatieven voor de behandeling;
- g. De instructies die de patiënt dient te volgen vooraf, tijdens en na de behandeling;
- h. De kosten van de behandeling, mogelijkheden ten aanzien van verzekeringen en wijze van betaling;
- i. De bereikbaarheid van de praktijk en hulpverleners indien er complicaties optreden buiten kantooruren.

Artikel 6.2 Opzeggen van de behandelingsovereenkomst

1. De behandelingsovereenkomst kan alleen om gewichtige redenen door de hulpverlener of Sielesâlt worden opgezegd. Als gewichtige redenen worden o.a. beschouwd onacceptabele gedragingen van de patiënt jegens Sielesâlt of haar medewerkers of de aldaar werkzame 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 Sielesâlt worden gedragen.
2. De opdrachtgever kan de behandelingsovereenkomst te allen tijde opzeggen. Als de opdrachtgever de behandelingsovereenkomst opzegt moet hij aan Sielesâlt de kosten vergoeden die deze tot aan de opzegging aantoonbaar heeft gemaakt.

Artikel 6.3 Informatievoorziening door de hulpverlener

1. De hulpverlener licht de patiënt op duidelijke wijze in over zijn gezondheidstoestand. Op verzoek van de patiënt wordt deze informatie schriftelijk verstrekt door de hulpverlener.
2. De hulpverlener licht de patiënt op duidelijke wijze in over het voorgenomen onderzoek, de voorgestelde behandeling en ontwikkelingen omtrent het onderzoek en de behandeling. Op verzoek van de patiënt wordt deze informatie schriftelijk verstrekt.
3. Bij het verstrekken van bovenstaande informatie, informeert de hulpverlener de patiënt over:
 - a. De aard en het doel van onderzoek;
 - b. De aard en het doel van behandeling en beoogde resultaten;
 - c. De mogelijke gevolgen van het onderzoek (voor de gezondheid van de patiënt) en de symptomen waarbij de patiënt contact moet opnemen en met wie;
 - d. De mogelijke gevolgen van de behandeling (voor de gezondheid van de patiënt) en de symptomen waarbij de patiënt contact moet opnemen en met wie;
 - e. Alternatieven voor de behandeling;
 - f. De plaats en tijdstippen van behandeling;
 - g. De hulpverlener die de behandeling zal uitvoeren of hulpverleners die bij uitvoering van de behandeling betrokken zullen zijn;

- h. De instructies die de patiënt dient te volgen vooraf, tijdens en na de behandeling;
 - i. De bereikbaarheid van de praktijk en hulpverleners indien er complicaties optreden buiten kantooruren.
- 4. Bovenstaande inlichtingen hoeven niet aan de patiënt te worden verstrekt indien de patiënt aangeeft geen inlichtingen te willen ontvangen. Uitzondering hierop vormt informatie die mogelijk een nadeel oplevert voor de patiënt of anderen.
- 5. Bovenstaande inlichtingen hoeven niet aan de patiënt te worden verstrekt indien dit ernstig nadeel voor de patiënt zou opleveren. Indien de hulpverlener van deze bevoegdheid gebruik wil maken, dient hij een andere hulpverlener te raadplegen. Indien bovenstaand nadeel voor de patiënt niet meer te verwachten is, worden de inlichtingen alsnog verstrekt aan de patiënt.

Artikel 7 Zorg

1. De hulpverlener handelt in overeenstemming met zijn verantwoordelijkheid, zoals voortvloeit uit professionele standaarden en richtlijnen van de beroepsgroep.
2. De hulpverlener maakt bij zijn werkzaamheden gebruik van medicijnen en medische hulpmiddelen, die zijn geregistreerd en waarvan de herkomst kan worden getraceerd.
3. De hulpverlener zal verzoek tot second opinion bij een andere deskundige hulpverlener niet weigeren. Op verzoek van de patiënt wordt de tweede mening door de hulpverlener met de patiënt besproken.

Artikel 8 Toestemming

1. Voor verrichtingen ter uitvoering van de behandelingsovereenkomst is toestemming van de patiënt vereist. Op verzoek van de patiënt legt de hulpverlener schriftelijk vast voor welke verrichtingen hij toestemming heeft gekregen en overhandigt de patiënt een afschrift.
2. Indien de patiënt jonger is dan 12 jaar is toestemming van de ouders of voogd vereist.
3. Indien de patiënt 12 jaar of ouder is, maar jonger dan 16 jaar is, is zowel toestemming van de patiënt als de ouders of voogd nodig. Behandeling kan alleen zonder toestemming worden uitgevoerd als deze nodig is om ernstig nadeel voor de patiënt te voorkomen of de patiënt weloverwogen om behandeling blijft wensen ondanks weigering van toestemming.

Artikel 9 Informatie- en medewerkingsplicht van de patiënt

1. 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. Het is de verantwoordelijkheid van de patiënt om alle benodigde gegevens tijdig, juist en volledig te verstrekken.
2. De patiënt is verplicht om juiste gegevens te verstrekken met betrekking tot naam, woonadres, bereikbaarheidsgegevens, huisarts. Wijzigingen in deze gegevens

dienen zo spoedig mogelijk na ingang schriftelijk aan Sielesâlt te worden doorgegeven. De gevolgen van het niet doorgeven van de juiste gegevens komen voor rekening van de patiënt of de opdrachtgever.

3. Elke patiënt dient zich steeds op eerste verzoek van Sielesâlt te kunnen legitimeren met een wettelijk erkend legitimatiebewijs. Kan een patiënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs niet tonen, dan is Sielesâlt gerechtigd de behandelingsovereenkomst op te schorten tenzij het om acuut te verlenen zorg gaat.

Artikel 10 Dossier

1. 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 hulpverlener indien de patiënt daarvoor toestemming gegeven heeft.
2. 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.
3. 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.
4. De hulpverlener verstrekt aan de patiënt desgevraagd zo spoedig mogelijk een afschrift van het medisch dossier.
5. De hulpverlener vernietigt door deze bewaarde bescheiden binnen 3 maanden na een daartoe strekkend verzoek van de patiënt.
6. 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.
7. 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.

Artikel 11 Meldcodes

De hulpverleners van Sielesâlt volgen de meldcode 'Kindermishandeling en huiselijk geweld' van de Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst (KNMG)¹.

Artikel 12 Annulering

1. Als de patiënt een gemaakte afspraak voor een behandeling niet kan nakomen, dient hij deze afspraak uiterlijk 2 werkdagen (48 uur) van tevoren te annuleren. Deze annulering kan alleen telefonisch doorgegeven worden (zie Artikel 18 Bereikbaarheid).
2. De door Sielesâlt gemaakte kosten ter zake van afspraken tot behandeling die 2 werkdagen (48 uur) of korter voor de betreffende afspraak worden afgezegd of, zonder dat de patiënt verschijnt, niet worden afgezegd, kunnen door Sielesâlt bij de patiënt in rekening worden gebracht. Behoudens tegenbewijs strekt in deze de administratie van Sielesâlt tot het volledige bewijs dat de afspraak gemaakt was.
3. Indien een patiënt zich meldt op de afgesproken dag en tijd voor een consult, behandeling, training, sessie, onderzoek of verrichting, maar door omstandigheden voortijdig weer moet vertrekken, zullen eveneens kosten verschuldigd zijn ter compensatie van gederfde inkomsten en voor de door Sielesâlt gereserveerde tijd, ruimte en het personeel.

Artikel 13 Betaling

1. De patiënt is aan Sielesâlt de kosten verschuldigd voor de verleende behandeling, service, supplementen en/of overige diensten volgens de daarvoor door Sielesâlt vastgestelde tarieven.
2. Behoudens de bij of krachtens de wet bepaalde uitzonderingen stuurt Sielesâlt de factuur voor de verleende behandeling, service, supplementen en/of overige diensten (of voor een gedeelte daarvan) naar de patiënt. Patiënt is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de betaling. Betaling van de factuur dient zodanig te geschieden dat Sielesâlt uiterlijk 14 dagen na factuurdatum de betaling heeft ontvangen.
3. Indien de patiënt de factuur niet binnen de gestelde betalingstermijn heeft voldaan, stuurt Sielesâlt 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.

<https://www.knmg.nl/advies-richtlijnen/dossiers/kindermishandeling-en-huiselijk-geweld-5.htm>

4. 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.
5. Als de patiënt binnen de in betalingsherinnering gestelde termijn niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft dit de volgende gevolgen:
 - a. Alle openstaande vorderingen van Sielesâlt op de patiënt worden, ondanks eventuele andersluidende bedingen of afspraken, onmiddellijk opeisbaar.
 - b. 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.

6. Bij het niet voldoen aan de betalingsverplichting kan Sielesâlt de behandelovereenkomst opschorten. Het niet voldoen aan de betalingsverplichting geeft Sielesâlt echter niet de bevoegdheid tot het uitstellen of achterwege laten van acuut te verlenen zorg.
7. Een beroep van de patiënt op verrekening is niet mogelijk wanneer de tegenvordering van de patiënt door Sielesâlt op goede gronden wordt bestreden.

Artikel 14 Tarieven

Sielesâlt behoudt zich het recht voor om zonder nadere kennisgeving de tarieven te wijzigen. De laatst bekende tarieven zijn de prijzen die Sielesâlt op internet heeft geplaatst (www.sielesalt.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.

Artikel 15 Schade/aansprakelijkheid ten aanzien van de medische behandelingsovereenkomst

1. De behandelingen en/of dienstverlening van Sielesâlt zijn geen vervanging van de zorg door de eigen huisarts en/of medisch specialist. Bij een nieuwe klacht wordt u aangeraden eerst uw huisarts te raadplegen.
2. Sielesâlt behandelt geen acute aandoeningen zoals verwondingen, breuken, acute nierstenen, acute galsteenkoliëken, sepsis of andere acute aandoeningen. Voor behandeling en evaluatie van deze aandoeningen wordt u aangeraden om uw dienstdoende huisarts of dichtstbijzijnde huisartsenpost, ziekenhuis of polikliniek te raadplegen.
3. Bij de uitvoering van de dienstverlening is sprake van een inspanningsverplichting.
4. Sielesâlt 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 Sielesâlt. Sielesâlt is op geen enkele wijze aansprakelijk voor gevolgschade.
5. Sielesâlt is niet aansprakelijk voor zover schade voortvloeit uit het feit dat de patiënt door Sielesâlt mondelinge of schriftelijke adviezen niet naar behoren heeft opgevolgd.
6. De aansprakelijkheid van Sielesâlt voor schade voortvloeiend uit de door haar (eventueel met inschakeling van niet-ondergeschikten) verrichte diensten is beperkt tot maximaal de kosten van een consult en geadviseerde supplementen c.q. medicijnen.
7. De patiënt is verplicht alle maatregelen te treffen die nodig zijn ter beperking van de schade waarvoor hij/zij Sielesâlt aansprakelijk wil stellen.

Artikel 16 Klachtenregeling

1. Sielesâlt 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 Sielesâlt, overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten betreffende de uitvoering van de behandelingsovereenkomst moeten schriftelijk, tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend.
3. Klachten betreffende andere dan de hiervoor genoemde zaken en/of handelingen worden niet door het Sielesâlt in behandeling genomen en komen eveneens niet in aanmerking voor behandeling door de Klachtencommissie waarbij Sielesâlt is aangesloten. Indien Sielesâlt 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 behandelaar geldt.
4. Klachten die reeds in een gerechtelijke procedure zijn behandeld komen evenmin in aanmerking voor behandeling door Sielesâlt alsmede door de Klachtencommissie.
5. Indien een door de patiënt tegen Sielesâlt en/of de werkzame therapeuten, artsen of ondersteunende medewerkers ingediende klacht ongegrond wordt verklaard kan Sielesâlt de door haar gemaakte kosten voor de behandeling van de klacht aan de patiënt in rekening brengen.
6. De patiënt kan een tegen Sielesâlt en/of de werkzame therapeuten, artsen of ondersteunende medewerkers ingediende klacht te allen tijde intrekken. Indien de patiënt de klacht intrekt tijdens een nog lopende behandeling van deze klacht en Sielesâlt reeds kosten heeft gemaakt voor de behandeling van de klacht, dan kan Sielesâlt de door haar gemaakte kosten van de behandeling van de klacht aan de patiënt in rekening brengen.
7. Het indienen van een klacht geeft de patiënt niet het recht om zijn betalingsverplichtingen jegens Sielesâlt op te schorten. Alle kosten, ontstaan ten gevolge van gerechtelijke of buitengerechtelijke incassering zijn voor rekening van de patiënt.

Artikel 17 Toepasselijk recht en geschillenregeling

1. Op alle tussen Sielesâlt en de patiënt gesloten overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen tussen de patiënt enerzijds en Sielesâlt anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de behandelingsovereenkomst, kunnen zowel door de patiënt als door Sielesâlt schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij de Klachtencommissie waarbij Sielesâlt is aangesloten, een en ander als vermeld op de internetsite van Sielesâlt en beschreven in de klachtenprocedure.
3. 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 16 Klachtenregeling bij Sielesâlt heeft ingediend.

4. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de Klachtencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Geschillen tot beslechting kunnen uitsluitend worden voorgelegd aan de Klachtencommissie als genoemd in lid 2 van dit artikel of aan de bevoegde rechter.
6. Partijen zullen eerst een beroep doen op de bevoegde rechter nadat zij zich optimaal hebben ingespannen het geschil conform de klachtenprocedure van Sielesâlt in onderling overleg te beslechten.

Artikel 18 Bereikbaarheid

Sielesâlt is doorgaans telefonisch bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 19.00 en op zaterdag van 9.00 tot 15.00. Buiten deze tijden kunt u onze voicemail inspreken. Ons telefoonnummer is 035-73 70 198.

Boodschappen die worden ingesproken na 19.00 uur (op zaterdag 15.00 uur) bereiken ons de volgende werkdag. Wanneer u te maken krijgt met een situatie waarbij direct handelen vereist is, dient u contact op te nemen met uw huisarts of de huisartsenpost in uw regio.

Mede op grond van ervaringen in andere praktijken zijn wij niet per e-mail, SMS of What's App bereikbaar voor medische vragen. Het zou voor ons ondoenlijk zijn om al deze berichten te beantwoorden.

Artikel 19 Producten

De hierna genoemde artikelen onder zijn alleen van toepassing op door Sielesâlt geleverde producten c.q. voedingssupplementen.

Artikel 19.1 Schade/aansprakelijkheid ten aanzien van de door Sielesâlt geleverde producten

1. Bij eventuele schade of aansprakelijkheid zal nooit meer worden uitgekeerd dan het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering van Sielesâlt wordt vastgesteld.
2. In alle gevallen is iedere aansprakelijkheid van Sielesâlt beperkt tot het bedrag dat in rekening is gebracht aan de patiënt.
3. Het aannemen van de door Sielesâlt aan de patiënt geleverde producten geldt als bewijs dat deze in uiterlijk goede staat verkeren, op welk moment het risico overgaat op de patiënt.
4. Sielesâlt is op geen enkele wijze aansprakelijk voor de kwaliteit en samenstelling van de door haar geadviseerde supplementen, medicijnen. De leverancier van deze supplementen, medicijnen, is hiervoor verantwoordelijk en aanspreekbaar.
5. Sielesâlt zal, voor zover het in haar vermogen ligt, meewerken aan de juiste afhandeling van een klacht over het product c.q. de geadviseerde supplementen.

Artikel 20 Wijziging en vindplaats van de Algemene Voorwaarden

1. Deze voorwaarden worden bekend gemaakt via internet (www.sielesalt.nl).
 2. Van toepassing is steeds de laatst gepubliceerde versie c.q. de datum ten tijde van het tot stand komen van de onderhavige overeenkomst.
-