

Wanneer is deze module van toepassing?

Deze module is van toepassing op de overeenkomst tussen u en ons, als u behandeling op locatie of aan huis ontvangt van onze behandelaren. In deze module zijn opgenomen de voor u geldende algemene voorwaarden. Deze module is een aanvulling op de Algemene Voorwaarden die te vinden zijn op de website van Zorgcentra de Betuwe.

Gelden er aanvullende informatieverplichtingen voor ons, anders dan genoemd in de Algemene Voorwaarden?

Wij informeren u over:

- Privacy
- Dossier
- Identiteit en BSN
- Tarieven
- PREM
- Informatie delen met derden
- Melden incident
- Klachten en geschillencommissie
- Opnemen contact
- Afzeggen afspraak

Privacy

Uw privacy is voor Zorgcentra De Betuwe van groot belang. Als zorginstelling verwerken wij persoonsgegevens van onze cliënten en als werkgever verwerken wij persoonsgegevens van onze medewerkers en vrijwilligers. We gaan op zorgvuldige wijze met persoonsgegevens om en hebben te maken met de sinds 25 mei 2018 van toepassing zijnde AVG. Indien u meer vragen heeft rondom privacy verwijzen wij u naar onze Privacyverklaring op onze website.

Dossier

Wij schrijven onze behandelingen uit in het elektronisch cliëntendossier. Voor gegevens uit het elektronisch cliëntendossier geldt een bewaartermijn van twintig jaar vanaf de laatste wijziging in het zorgdossier of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is. Na de bewaartermijn wordt het dossier vernietigd.

Indien u meer vragen heeft rondom afspraken over dit dossier dan verwijzen wij u door naar onze Algemene Voorwaarden.

Identiteit en BSN

Voor elke cliënt moet de identiteit en het BSN nummer worden gecontroleerd. Bij uw eerste bezoek vragen wij u zich te legitimeren met een geldig legitimatiebewijs zoals identiteitskaart, paspoort, rijbewijs of vreemdelingendocument. Zonder geldig legitimatiebewijs kunnen wij niet behandelen.

Tarieven

Vergoeding via de zorgverzekering

Vanuit uw zorgverzekering worden ziektekosten betaald. Ook behandeling en medische zorg aan huis worden meestal vanuit uw zorgverzekering betaald. Weet u niet of uw behandeling wordt vergoed door de zorgverzekeraar? Neem dan contact op met uw zorgverzekeraar. Wat vergoed wordt, is dus afhankelijk van de voorwaarden van uw zorgverzekering. U heeft te maken met een basisverzekering en aanvullende verzekeringen. U heeft hier een eigen risico. Het eigen risico bedrag wordt jaarlijks vastgesteld.

Vergoeding via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

Zorg en ondersteuning thuis wordt vanuit de Wmo door de gemeente geregeld. Het gaat om taken die geen medisch karakter hebben, zoals huishoudelijke hulp, dagbesteding, ondersteuning van mantelzorgers of een hulpmiddel voor langdurig gebruik. U kunt contact opnemen met het Wmo-loket in uw gemeente als u gebruik wilt maken van een Wmo-voorziening

PREM

Wij zijn benieuwd naar uw ervaringen met onze zorgorganisatie en onze zorgverleners. Daarom neemt onze organisatie deel aan een onderzoek dat uw ervaringen bevraagt. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door een onafhankelijke onderzoeksorganisatie Qualizorg B.V. Deelname aan dit onderzoek is vrijwillig, de resultaten van het onderzoek worden vertrouwelijk verwerkt. Wij stellen uw deelname in het belang van het verbeteren van onze zorgverlening natuurlijk erg op prijs! Graag vragen wij u om deel te nemen aan dit onderzoek. Heeft u vragen rondom de PREM verwijzen wij u naar de website van Qualiview.

Informatie delen met derden

Wij hebben uw toestemming nodig voor het uitwisselen van uw gegevens uit het zorgdossier met zorgverleners, die niet rechtstreeks betrokken zijn bij onze zorgverlening, zoals bijvoorbeeld het ziekenhuis, de huisarts en apotheek. Indien het voor uw behandeling nodig is om contact te hebben voor bijvoorbeeld overleg met een huisarts, andere discipline of ziekenhuis, vragen wij hiervoor uw toestemming. Hieronder vallen ook schriftelijke rapportages aan de verwijzer of een overdracht aan een andere behandelaar.

Melden incident

Incidenten of (bijna)incidenten die ontstaan tijdens een behandeling op locatie of in de thuissituatie worden gemeld in het systeem Triasweb. Dit heeft als doel hiervan te leren, betere zorg te kunnen leveren en/of incidenten in het vervolg te voorkomen.

Klachten en geschillencommissie

Wij hebben een klachtenregeling die u kunt raadplegen. Op onze website en in folder staat waar u uw klacht kunt indienen en hoe uw klacht bij ons wordt behandeld. Als u dat wilt, kunt u deze regeling ook van ons op papier krijgen. Wij hebben een functionaris aangesteld die u helpt om samen met ons een oplossing te vinden als u niet tevreden bent over ons. Deze functionaris is gratis voor u en kan u ook adviseren over verschillende andere instanties waar u terecht kunt met uw klacht. De klachtenfunctionaris gaat volledig onafhankelijk te werk. Voor meer informatie rondom klachten en geschillen verwijzen wij u naar onze Algemene Voorwaarden.

Opnemen contact

U kunt bij ons terecht voor behandeling van fysiotherapeuten, ergotherapeuten, logopedisten en diëtisten. Neem voor meer informatie contact op met ons medisch secretariaat via 0345-470485.

Afzeggen afspraak

Als het voor u niet mogelijk is om de zorgverlening op de afgesproken datum en tijd te ontvangen, vertelt u ons dat zo snel mogelijk en in ieder geval 24 uur van tevoren. Dit kunt u laten weten via ons medisch secretariaat: 0345-470485.