

Algemene Voorwaarden

Inhoud

1. Einde van de zorgovereenkomst.....	1
2. De afspraken	2
3. Zorgleefplan	3
4. Persoonsgegevens en privacy	4
5. Uw verplichtingen.....	5
6. Betalingsvoorwaarden	5
7. Informatieverstrekking.....	6
8. Klachten en geschillen.....	7

1.

Einde van de zorgovereenkomst Wanneer eindigt de zorgovereenkomst?

De zorgovereenkomst eindigt:

- als de indicatiedatum verloopt;
- als u geen zorg meer nodig heeft;
- op het moment dat u buiten ons werkgebied gaat wonen;
- bij uw overlijden;
- als deze door u of door ons onder de hieronder omschreven voorwaarden wordt opgezegd.

Kunt u de zorgovereenkomst opzeggen?

U kunt de zorgovereenkomst op elk moment opzeggen. U moet daarbij een opzegtermijn van 2 weken in acht nemen. U moet de opzegging bevestigen dit kan per e-mail administratie@thuiszorgemanuel.nl of per brief naar Thuiszorg Emanuel, Willemdeeslaan 388, 2729NK Zoetermeer.

Kunnen wij de zorgovereenkomst opzeggen?

Wij mogen de zorgovereenkomst per brief en met inachtneming van een opzegtermijn van 2 weken alleen opzeggen als:

- wij de zorg die u nodig heeft niet (meer) kunnen of mogen verlenen, bijvoorbeeld bij een zodanige verandering in zorgvraag dat wij geen goede zorg meer kunnen bieden of na een nieuw(e) indicatiebesluit/ (-stelling);
- het indicatiebesluit/-stelling, de machtiging of de verwijzing van uw behandelend specialist niet meer geldig is;
- de zorg niet langer nodig is. Dan kan eerder worden beëindigd dan de indicatie/machtiging/verwijzing aangeeft. Als u denkt dat zorg nog steeds nodig is, mag u voor eigen rekening een second opinion vragen en moet u dat doen binnen de hierboven genoemde opzegtermijn;
- u de verplichtingen uit de zorgovereenkomst niet nakomt of zich zodanig gedraagt dat het voor ons niet (meer) mogelijk is om goede zorg te verlenen;
- het zorgkantoor of de zorgverzekeraar ons niet meer betaalt voor de zorg aan u en u zelf ook niet bereid bent voor de zorg te betalen;
- er andere gewichtige redenen zijn voor de opzegging die wij met u hebben besproken.

Wat gebeurt er bij het einde van de zorgovereenkomst?

- Als wij de zorgovereenkomst hebben opgezegd om één (of meer) van de redenen als hiervóór vermeld, zullen wij ons best doen om u te helpen bij het zoeken naar een passend alternatief en u wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen.
- U krijgt desgevraagd een kopie van uw dossier mee.
- Alleen met uw toestemming geven wij informatie over u aan een zorgaanbieder die de zorg overneemt.
- Als er naar ons oordeel aanleiding toe is of als wij daartoe verplicht zijn, zullen wij het zorgkantoor of de zorgverzekeraar en de Inspectie voor de Gezondheidszorg informeren over het einde van de zorgovereenkomst en de reden(en) daarvan.

2. De afspraken

Wat regelen wij in de zorgovereenkomst?

In de zorgovereenkomst en in de eventuele module Wijkverpleging staan de met u overeengekomen afspraken en voorwaarden die gelden voor onze zorg aan u.

Wanneer is de zorgovereenkomst van toepassing?

Vanaf de ingangsdatum van de met u gesloten zorgovereenkomst.

Kunnen wij afwijken van de zorgovereenkomst en de eventuele bijlage Wijkverpleging?

Wij wijken niet af van de zorgovereenkomst en ook niet van de eventuele bijlage Wijkverpleging tenzij wij dat schriftelijk met u overeenkomen.

Mogen wij de zorgovereenkomst wijzigen?

Ja, dat mag in twee situaties: als de wijziging in uw voordeel is of als de wijziging noodzakelijk is door wijzigingen in wet- of regelgeving. Daarbij geldt het volgende:

- een wijziging treedt pas in werking 30 dagen na de dag waarop wij u hebben laten weten dat er een wijziging komt. Dit is anders als in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld, want dan geldt die latere datum;
- een wijziging die rechtstreeks voortvloeit uit een wijziging in wet- of regelgeving treedt in werking op het moment waarop de wet- of regelgeving wijzigt. Dit is anders als wij u bij de mededeling een latere datum van inwerkingtreding doorgeven, want dan geldt die latere datum.

Wat kunt u doen als u het niet eens bent met een wijziging?

- Een wijziging wordt alvorens deze in werking treedt met u besproken. Bij een wijziging spannen wij ons in met u overeenstemming te bereiken. Indien u het toch niet eens bent met een wijziging dan mag u binnen 14 dagen na onze mededeling over de wijziging middels een e-mail of brief de zorgovereenkomst opzeggen. De zorgovereenkomst stopt dan op de dag dat deze wijziging(en) in werking treedt (treden);
- Wij mogen dan op onze beurt uiterlijk 10 dagen na de tijdige ontvangst van uw e-mail of brief waarin u opzegt, schriftelijk aan u laten weten dat wij bereid zijn de zorgovereenkomst ongewijzigd voort te zetten. In dat geval zal de wijziging niet op u van toepassing zijn en wordt de zorgovereenkomst op basis van de ongewijzigde voorwaarden voortgezet. Als wij van voornoemd recht geen gebruik maken, stopt de zorgovereenkomst in dat geval op de dag dat de wijziging(en) in werking treedt (treden).

3. Zorgleefplan

Wat is een zorgleefplan en hoe komt het tot stand?

In het zorgleefplan worden bij de start van onze zorg de afspraken over de uitvoering van de zorg en de uitkomsten van de zorgleefplanbespreking schriftelijk vastgelegd. Het

zorgleefplan is daarmee een onderdeel van de zorgovereenkomst dat helemaal op u is toegeschreven.

Het zorgleefplan wordt regelmatig geëvalueerd en geactualiseerd. In het zorgleefplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij uw wensen en mogelijkheden.

U kunt bij de zorgleefplanbespreking een onafhankelijke cliëntondersteuner meenemen. Het zorgkantoor kan dit voor u regelen. Vóór de eerste zorgleefplanbespreking wijzen wij u op deze mogelijkheid.

Wat gebeurt er tijdens de zorgleefplanbespreking?

Tijdens de zorgleefplanbespreking evalueren wij met u het zorgleefplan en bespreken wij hoe de zorg verloopt en of er aanpassingen nodig zijn. Wij bespreken dan bovendien:

- hoe u graag wilt leven en welke ondersteuning u van ons zou willen ontvangen;
- uw gezondheidstoestand, de prognose en de daarmee samenhangende risico's voor uw gezondheid en welzijn;
- de doelen van de zorgverlening voor een bepaalde periode en hoe wij die met u zullen proberen te bereiken;
- de medische behandelingen, als die nodig zijn;
- de zorgverleners die voor de verschillende onderdelen van de zorgverlening verantwoordelijk zijn, de wijze waarop afstemming tussen die zorgverleners plaatsvindt en wie uw aanspreekpunt is;
- welke familieleden of anderen bij de zorg worden betrokken of van ons informatie krijgen over de zorgverlening en hoe wij dat zullen doen;
- hoe vaak en waarom het zorgleefplan met u zal worden besproken en aangepast als dat vaker of minder vaak is dan twee keer per jaar.

Hoe vaak wordt het zorgleefplan aangepast?

Binnen uiterlijk zes weken na aanvang van de zorgovereenkomst wordt het zorgleefplan opgesteld. Vervolgens wordt het zorgleefplan regelmatig geëvalueerd. Na een evaluatie zullen wij er steeds binnen uiterlijk zes weken voor zorgen dat de uitkomsten in het zorgleefplan worden opgenomen. U krijgt een kopie van het zorgleefplan en ondertekent het dan binnen twee weken.

Moet u het eens zijn met het zorgleefplan?

Wij proberen overeenstemming met u te bereiken over het zorgleefplan. Als dat toch niet lukt of als u geen toestemming geeft voor (delen van) onze zorg- en/of dienstverlening, wordt dat in het zorgleefplan vermeld. Die onderdelen worden niet uitgevoerd, tenzij dat noodzakelijk is om gevaar voor u of anderen af te wenden. U ondertekent het zorgleefplan vervolgens.

Wat als u niet kunt of wilt overleggen over het zorgleefplan?

Als u geen overleg met ons wilt of kunt hebben over de zorg, dan wordt het zorgleefplan niet door u ondertekend. Wij stellen dan een zorgleefplan op waarin wij zoveel mogelijk rekening houden met wat wij denken wat u wilt en kunt gezien uw mogelijkheden en beperkingen.

Wat als wij of u de afspraken in het zorgleefplan niet kunnen nakomen?

Als wij de zorg niet volgens het zorgleefplan kunnen uitvoeren, laten wij u dat zo snel mogelijk weten. Wij wijzen u op de mogelijkheid hierover een klacht in te dienen en

zullen ons best doen de zorg alsnog volgens het zorgleefplan uit te voeren. Slagen wij daar niet in, dan kunt u de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 2 weken.

Als het voor u onmogelijk is om de zorg te ontvangen, vertelt u ons dat zo snel mogelijk en in ieder geval 24 uur van tevoren. Bijvoorbeeld als u met vakantie bent of een dag

niet aanwezig kunt zijn. Als u dit niet doet, kunnen wij kosten bij u in rekening brengen, tenzij u kunt aantonen dat u absoluut niet in staat was u op tijd af te melden. De kosten zijn niet hoger dan de werkelijk gemaakte kosten.

4. Persoonsgegevens en privacy

Is er een zorgdossier?

Ja. In het zorgdossier bewaren wij gegevens over u die van belang zijn voor het nakomen van de zorgovereenkomst. Het zorgleefplan maakt deel uit van het zorgdossier. Het zorgdossier is ons eigendom.

Welke regels gelden er voor het bijhouden en bewaren van een zorgdossier?

Wij houden ons bij het bijhouden en bewaren van het zorgdossier aan de geldende wet- en regelgeving.

Dat betekent het volgende:

- als het gaat om gegevens in verband met geneeskundige behandeling geldt een bewaartermijn van vijftien jaar, of zoveel langer als redelijkerwijs nodig;
- voor het behandelingsplan en opname en ontslaggegevens bij een opname via de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet BOPZ) geldt een bewaartermijn van vijf jaar na beëindiging van de zorg, of zoveel langer als redelijkerwijs nodig;
- wij mogen zonder toestemming persoonsgegevens verwerken over intern gemelde incidenten als dat noodzakelijk is voor de bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit;
- wij nemen de Wet Bescherming Persoonsgegevens in acht.

Waarvoor mogen wij uw gegevens gebruiken?

Wij gebruiken uw gegevens uitsluitend voor zover dat nodig is, zoals voor:

- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering;
- het bijhouden van het dossier;
- de financiële afwikkeling en controle;
- intercollegiale toetsing;
- intervisie, supervisie en opleiding of onderwijs;
- calamiteitenonderzoek.

Wat doen wij met uw zorgdossier?

Door ondertekening van de zorgovereenkomst geeft u ons toestemming uw gegevens te gebruiken bij de zorg. Deze toestemming is niet van toepassing op het gebruik van foto's waarop of video's waarin u voorkomt (bijvoorbeeld voor onze brochures of website). Daarvoor zullen wij altijd afzonderlijk toestemming aan u vragen.

Kunt u een verzoek doen tot het vernietigen van uw gegevens?

Ja, dat kan. Als u zo'n verzoek doet, dan vernietigen wij uw gegevens in principe binnen drie maanden.

Maar wij vernietigen uw gegevens niet als het bewaren van die gegevens van belang is voor iemand anders dan u zelf. Wij vernietigen gegevens ook niet als dat niet mag op grond van de wet.

Laten wij uw zorgdossier door anderen inzien?

Nee, dat doen wij niet. Zonder uw schriftelijke toestemming mogen wij aan anderen geen inzage geven of aan anderen gegevens uit het zorgdossier geven, tenzij dat wettelijk verplicht is, bijvoorbeeld wanneer de Inspectie voor de Gezondheidszorg om inzage vraagt.

Anderen zijn niet:

- degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de zorgovereenkomst als dat noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
- uw curator/mentor of schriftelijk gemachtigde als dat noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken.

Wat gebeurt er met het zorgdossier na het einde van de zorgovereenkomst?

Ook na beëindiging van de zorgovereenkomst bewaren wij het zorgdossier en overige (administratieve) gegevens zo lang als dat wettelijk gezien verplicht is en krijgt u een kopie als u dat wilt.

Mogen nabestaanden het zorgdossier inzien?

Als u overlijdt, geven wij uw nabestaanden op hun verzoek alleen inzage in het zorgdossier als u vóór uw overlijden daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming volgens ons mag worden verondersteld.

Doen wij mee aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs?

Ja. Als wij u willen betrekken bij wetenschappelijk onderzoek en onderwijs, dan informeren wij u over het doel van het wetenschappelijk onderzoek en onderwijs en over de risico's van medewerking daaraan. Pas als u daarvoor toestemming heeft gegeven, mogen wij u bij wetenschappelijk onderzoek en onderwijs betrekken dan wel uw gegevens gebruiken of ter beschikking stellen. Wij kunnen ook volledig anonieme en niet meer tot u te herleiden gegevens gebruiken of verstrekken.

5. Uw verplichtingen

Wat moet u doen?

U werkt mee om ons in staat te stellen de zorg te leveren:

- zoals overeengekomen in het zorgleefplan en zoals nodig in het kader van de veiligheid;
- conform regelgeving over arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne.

Wat mag u niet doen?

U onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn onze medewerkers. U mag bijvoorbeeld zonder toestemming geen film- of geluidsopnamen maken van onze medewerkers.

6. Betalingsvoorwaarden

Moet u betalen voor de zorg?

U moet ons voor de zorg betalen als deze zorg niet op grond van de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet rechtstreeks door het zorgkantoor of de zorgverzekeraar aan ons wordt betaald.

Daarnaast kan het zijn dat als de zorg vergoed wordt op grond van een wet u wel een wettelijk verplichte eigen bijdrage moet betalen. Het Centraal Administratiekantoor (CAK) bepaalt hoe hoog die eigen bijdrage is. Ook kan het zijn dat de zorg onder het eigen risico onder de Zorgverzekeringswet valt.

Hoeveel moet u betalen?

Als u moet betalen voor de zorg, informeren wij u voor de aanvang van die zorg over onze prijzen. Informatie over de eigen bijdrage kunt u opvragen bij het CAK. Uw verzekeraar kan u informeren over het eigen risico.

Wij kunnen elk jaar de prijzen van de zorg aanpassen aan in ieder geval de loon- en kostenontwikkelingen ('indexeren') en wettelijke tarieven.

Op welk moment moet u betalen?

Wij sturen u voor de zorg waarvoor u zelf moet betalen een duidelijke en gespecificeerde factuur die u binnen het gestelde termijn moet betalen.

Wat gebeurt er als u niet betaalt?

Na het verstrijken van het gestelde termijn van sturen wij u een betalingsherinnering en krijgt u van ons de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen. Als daarna nog niet is betaald, mogen wij u rente berekenen en buitengerechtelijke incassokosten bij u in rekening brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

7. Informatieverstrekking

Welke informatie krijgt u?

Wij informeren u in ieder geval tijdens de zorgleefplanbespreking over alle onderwerpen die hiervoor zijn opgesomd (zie **3. Zorgleefplan: Wat gebeurt er tijdens de zorgleefplanbespreking?**). Wij zullen ons best doen om er voor te zorgen dat u voldoende geïnformeerd blijft over alles wat voor u van belang is voor de uitvoering van de zorgovereenkomst. Verder geven wij op onze website of in folders informatie over:

- algemene zaken die bij ons spelen en die voor de zorg belangrijk zijn;
- welke zorg wij bieden;
- hoe u een nieuwe indicatie/verwijzing/machtiging kan krijgen en of wij daarbij kunnen helpen;
- onze bereikbaarheid;
- onze klachtenregeling;
- onze cliëntenraad;

Informeren wij u over incidenten?

Als er een incident in de zorgverlening is geweest waar u merkbare gevolgen van heeft of kunt hebben, informeren wij u onmiddellijk over de aard en toedracht van dat incident, de mogelijke begeleiding bij het opvangen van de gevolgen en welke mogelijkheden van behandeling er zijn.

Welke informatie krijgen wij van u?

- bij het aangaan van de zorgovereenkomst geeft u ons de naam en bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon en van de persoon die door u schriftelijk is gemachtigd in uw plaats te treden als u niet meer in staat kunt worden geacht tot een redelijke waardering van uw belangen;
- u geeft ons naar beste weten alle informatie die van belang kan zijn voor de zorg, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring;
- ook als u zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert u ons daarover;
- als u schade constateert die mogelijk door ons is veroorzaakt, meldt u dat zo snel mogelijk.
- Als u wijzigt van zorgverzekeraar moet u dit zo snel mogelijk aan ons doorgeven.

8. Klachten en geschillen

Klachten

Wat kunt u doen met een klacht over ons?

Wij hebben een klachtenregeling voor cliënten die te vinden is op onze website. Als u dat wilt kunt u deze regeling ook op papier krijgen.

Wat als uw klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld?

Als een klacht niet naar uw tevredenheid is afgehandeld, kunt u een geschil aanhangig maken; zie hierna.

Geschillen

Welke procedure geldt er bij een geschil?

Als er een geschil is tussen u en ons over de inhoud van de zorgovereenkomst of de totstandkoming of uitvoering daarvan, kunt u een geschil aanhangig maken bij:

Klachtenportaal zorg

Hoe kunt u een geschil aanhangig maken?

U kunt uw klacht schriftelijk indienen door:
een brief te sturen naar:
Klachtenportaalzorg
Westerstraat 117
1601 AD Enkhuizen
of een email naar info@klachtenportaalzorg.nl

Geldt er een termijn voor het aanhangig maken van een geschil?

U moet binnen 6 weken na uitspraak van de klachtenfunctionaris melding doen bij de geschillencommissie

Moet u een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?

Nee, u kunt ook naar de rechter gaan. Als het geschil gaat over handelen of nalaten van een BIG geregistreerde zorgverlener kunt u ook naar de tuchtrechter gaan. Als u echter voor de Geschilleninstantie kiest, zijn wij aan die keuze gebonden.

Kunnen wij een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?

Ook wij kunnen een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie. Daarvoor hebben wij wel uw instemming nodig.

Kunnen geschillen over alle onderwerpen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie?

Nee, geschillen over aansprakelijkheid voor schade die een financieel belang van EUR 25.000 te boven gaan, worden niet behandeld door de Geschillencommissie.