

Leveringsvoorwaarden

Dieetadviesing ZorgAccent 2017

Inleiding

Hierbij wordt u geïnformeerd over de leveringsvoorwaarden van de diensten van de diëtisten van ZorgAccent. Deze zijn opgesteld overeenkomstig de voorwaarden van onze brancheorganisatie ActiZ (Organisatie van Zorgondernemers) en de afspraken met de gecontracteerde zorgverzekeraars.

1. Vergoeding kosten dieetadviesing?

Voor vergoeding van dieetadviesing dient u verzekerd te zijn tegen ziektekosten. Dieetadviesing wordt vergoed en maakt deel uit van het basisverzekeringsspakket. Voor zorg, die vanuit het basispakket wordt vergoed, geldt een **eigen risico-bijdrage**. Kijk in uw polisvoorwaarden voor meer informatie hierover.

Kinderen onder de 18 jaar betalen geen premie en hebben daarom géén eigen risico.

In het basisverzekeringsspakket 2016 is dieetadviesing begrensd tot 3 zorguren per jaar (dat zijn gemiddeld 4-5 individuele consulten/ afspraken per jaar). In veel aanvullende pakketten is vergoeding voor extra dieetadviesing opgenomen. Dit verschilt per verzekeraar en per aanvullende verzekering. In uw polisvoorwaarden kunt u, eventueel met behulp van de diëtist, vinden hoeveel uren dieetadviesing u via uw zorgverzekeraar vergoed kunt krijgen. Wij hebben contracten met vrijwel alle zorgverzekeraars, waaronder Menzis, CZ, Zorg en Zekerheid, Salland, VGZ en Achmea.

Als u via uw huisartsenpraktijk (digitaal) naar ons bent verwezen via ketenzorg in verband met diabetes, COPD (longziekten) of CVRM (hart- en vaatandoeningen), dan worden de consulten/ afspraken met de diëtist volledig vergoed. Hiervoor geldt geen eigen risico-bijdrage. Bij uw huisarts, praktijkondersteuner of diëtist kunt u navragen of uw behandeling valt onder ketenzorg.

De tijd die wordt gedeclareerd bestaat uit de gesprekstijd tussen u en de diëtist en de noodzakelijke tijd die de diëtist besteedt aan patiëntgebonden werkzaamheden, waarbij u niet aanwezig bent, zoals uitwerking van het advies, contact met de verwijzer, rapportage naar verwijzer, afsluiten dossier. Onder gesprekstijd vallen consulten tijdens spreekuren, huisbezoeken, telefonische consulten en e-mailcontact.

De diëtist zal u waar nodig op de hoogte houden van de resterende beschikbare tijd. De uren dieetadviesing die buiten de vergoeding vallen, worden volledig aan u in rekening gebracht tegen het geldende tarief. Voor bepaalde brochures wordt een eigen bijdrage gevraagd.

2. Welke zorg?

Uw hulpvraag en de verwijsdiagnose van de arts/ praktijkondersteuner staan bij onze dieetadviesing centraal. De diëtist bespreekt samen met u het doel van de begeleiding en een plan om dit doel te bereiken. De diëtisten van ZorgAccent werken op basis van landelijke inzichten en protocollen, de productbeschrijvingen in de contracten met de verzekeringsmaatschappijen en afspraken met de ketenzorgpartners (huisartsen).

3. Wat mag u van een diëtist van ZorgAccent verwachten?

- De hulpverlening van de diëtist is erop gericht om gezondheid te bevorderen, te herstellen of (op een zo draaglijk mogelijk niveau) te handhaven.
- De diëtist geeft u duidelijke informatie over de voorgestelde behandeling, desgevraagd schriftelijk. De duur en wijze van begeleiding kan verschillen, dit is gebaseerd op landelijke protocollen en de hulpvraag.
- De diëtisten bieden spreekuren aan op diverse locaties in het werkgebied van ZorgAccent.
- U heeft het recht van vrije diëtistenkeuze en vrije locatiekeuze. Indien u om gezondheidsredenen niet in staat bent het spreekuur te bezoeken, kan de diëtist bij u thuis komen of kan er telefonisch of via e-mail een consult plaatsvinden.
- Voor de eerste afspraak wordt 45-60 minuten ingepland, waarna nog 15-30 minuten worden besteed aan het formuleren van een advies op maat, contact met verwijzer etc.
- Voor vervolgspraken wordt meestal 20 minuten contacttijd gereserveerd met maximaal 10 minuten voor het dieetadministratie, contact met verwijzer etc.

- Een eerste consult vindt uiterlijk binnen 3 weken na aanmelding plaats tijdens een spreekuur in ons werkgebied of eventueel telefonisch.
- De diëtist respecteert uw privé-sfeer en autonomie en gaat uit van uw voedingsgewoonten.
- De diëtist kan voor zover dit voor de advisering relevant is in overleg treden met derden, mits u daartoe toestemming geeft. Op verzoek van de verwijzer schrijft de diëtist een rapportage.
- Alle diëtisten van ZorgAccent zijn lid van de Nederlandse Vereniging voor Dietisten (NVD) en staan ingeschreven in het Kwaliteitsregister voor Paramedici.

4. Wanneer kan ZorgAccent van de afspraken afwijken?

Vakantie, ziekte of deskundigheidsbevordering kunnen ertoe leiden dat een afspraak verzet wordt of dat een collega-diëtist een spreekuur waarneemt. Wij proberen het wisselen van medewerkers zo veel mogelijk te voorkomen. Toch zijn wisselingen soms onvermijdelijk.

5. Wat verwachten wij van u?

Om u goed van dienst te kunnen zijn, is het belangrijk dat u:

- een geldige schriftelijke/ digitale verwijzing voor dieetadvies van uw behandelend arts overlegt. Sinds september 2011 is de diëtist direct toegankelijk. De dieetbehandeling wordt bij een aantal zorgverzekeraars niet (volledig) vergoed als er geen sprake is van verwijzing door een behandelend arts;
- zich op tijd afmeldt als u de geplande afspraak niet kan nakomen;
- alle relevante gegevens verstrekt die van belang zijn voor een optimale advisering;
- bij een huisbezoek zorgt voor een rookvrije en veilige werkomgeving voor onze medewerkers zodat zij gezond kunnen werken.

6. Om de veiligheid van onze medewerker te garanderen

- Als de diëtist vindt dat er sprake is van ontoelaatbare agressie, (seksuele) ontremming en/of intimidatie in de hulpverleningssituatie, heeft zij/ hij het recht de hulpverleningssituatie acuut te verlaten. Als blijkt dat er sprake is van ontoelaatbaar gedrag dan kan dit leiden tot onmiddellijke beëindiging van de zorgverlening. Bij ongewenste intimiteiten wordt de interne procedure van ZorgAccent gehanteerd.
- Bij aanwezigheid van huisdieren mag de zorgverlener geen gevaar lopen of er hinder van ondervinden.

7. Als u verhinderd bent

Wij verzoeken u bij verhindering **minimaal 24 uur** van tevoren een geplande afspraak af te zeggen. Bij niet tijdig afzeggen wordt de gereserveerde tijd bij u in rekening gebracht tegen het geldende tarief.

8. Werktijden

De diëtisten verrichten hun werkzaamheden meestal binnen de kantoortijden van ZorgAccent. Deze zijn van maandag t/m vrijdag vanaf circa 08.30 uur tot circa 17.00 uur.

9. Algemene bepalingen

- ZorgAccent hanteert een klachtenreglement en een klachtenprocedure. Een klacht kan ingediend worden bij de klachtenfunctionaris. Tevens hanteert ZorgAccent een privacyreglement in de zin van de Wet op de Persoonsregistratie (WPR). Meer informatie hierover is verkrijgbaar via telefoonnummer 0900-0678 (lokaal tarief).
- ZorgAccent hanteert een zorgweigeringsprocedure overeenkomstig de richtlijnen van het Zorgkantoor en de Inspectie voor de Volksgezondheid. Als u zorg geweigerd wordt, krijgt u nadere informatie over deze procedure.

Overige

Medewerkers mogen geen giften, schenkingen of legaten aannemen.

Meer informatie?

Voor vragen of het maken van afspraken voor een spreekuur van de diëtist is ZorgAccent van maandag t/m donderdag van 8.30 tot 17.00 uur en vrijdags van 8.30 tot 12.30 uur, te bereiken via telefoonnummer **0900-0678 (lokaal tarief)**. Tijdens vakantieperiodes kan de bereikbaarheid beperkt zijn tot de ochtenden.