

Algemene Voorwaarden

Informatie over de nieuwe Algemene Voorwaarden voor verpleging, verzorging en thuiszorg

Wat zijn algemene voorwaarden?

De algemene voorwaarden regelen de afspraken tussen de klant en een bedrijf. Er zijn ook algemene voorwaarden voor verpleging, verzorging en thuiszorg. Daardoor weet u wat uw rechten en plichten in de zorg zijn. Met ingang van 1 januari 2014 zijn de Algemene Voorwaarden beperkt gewijzigd. U kunt deze wijzigingen en de Algemene Voorwaarden inzien op de website van Vivent (www.vivent.nl) bij het onderdeel Kwaliteit, Algemene Voorwaarden.

Kan ik zelf afspraken maken over de zorg?

Als u meubels koopt, moet u een handtekening zetten. Daarmee belooft de winkel dat u de meubels krijgt. En u belooft dat u de meubels zult betalen. U sluit daarmee een overeenkomst. In de zorg bestaat ook zo'n overeenkomst. Daarin staat dat u zorg krijgt. Maar u kunt daarnaast ook nog zelf extra afspraken maken met Vivent. De afspraken mogen nooit slechter voor u zijn dan in de algemene voorwaarden is vastgelegd. Daarnaast is er nog het zorgleefplan. Daarin staat welke zorg u precies krijgt.

Wat houden de Algemene Voorwaarden in?

Vivent moet een aantal zaken voor u doen. Hieronder noemen we er een aantal:

- * U krijgt goed informatie over de zorg die Vivent u kan geven. Deze informatie krijgt u op papier, mondeling of via de website.
- * U krijgt ook informatie wat Vivent vanuit de verzekering betaalt en wat u zelf extra kunt kopen. U kunt zelf kiezen of u extra diensten wilt kopen. Dat bent u niet verplicht.
- * Vivent vertelt u hoe we met medicijnen omgaan en hoe Vivent uw vertrouwelijke gegevens behandelt.
- * U heeft recht op veilige zorg en veilige hulpmiddelen
- * Krijgt u van meer mensen of organisaties zorg? Vivent zorgt ervoor dat ze allemaal weten hoe het met u gaat en dat voor u altijd duidelijk is wie waarvoor verantwoordelijk is. Begrijpt u niet helemaal wat uw rechten zijn? U kunt Vivent altijd om uitleg vragen.

Wat moet u als cliënt doen?

U maakt samen met Vivent afspraken. Als cliënt moet u daarom ook een aantal zaken doen. De belangrijkste zijn:

- * U moet Vivent informatie geven over onder andere uw gezondheid en de medicijnen die u gebruikt
- * U moet zich aan de huisregels houden
- * U moet uw rekeningen op tijd betalen
- * U moet zorgen dat zorgverleners veilig hun werk kunnen doen

Algemene Voorwaarden

Hoe lang kan ik zorg krijgen?

Om zorg te krijgen, heeft u een soort toegangsbewijs nodig: het indicatiebesluit van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Vóór u zorg krijgt, moet u dit indicatiebesluit hebben of aangevraagd hebben. Op het indicatiebesluit staat hoe lang u zorg kunt krijgen. Soms heeft u minder lang zorg nodig dan gepland. Bijvoorbeeld als u sneller revalideert na een operatie. Dan is het niet altijd nodig zorg te ontvangen tot het einde van een indicatie. Vivent geeft u op tijd informatie wanneer de zorg stopt.

Heeft u langere periode zorg nodig dan uw indicatie aangeeft of heeft u meer zorg nodig? Vivent kan u helpen bij het aanvragen van een nieuwe en/of een vervolgindicatie. Hoe dat werkt staat in de Algemene Voorwaarden.

Mag Vivent met de zorg stoppen?

Vivent mag niet zomaar stoppen met de zorg. In de Algemene Voorwaarden staat wanneer Vivent wel met de zorg mag stoppen. Bijvoorbeeld als Vivent de zorg die u nodig heeft niet mag leveren. Wij moeten dan wel zorgen dat u niet in de problemen komt. Bijvoorbeeld met het zoeken naar een andere oplossing. Of naar een andere zorginstelling, die u de zorg wel kan leveren.

Wat kunt u doen als u een klacht hebt?

Natuurlijk doet Vivent er alles aan om u de best mogelijke zorg te leveren. Vindt u toch dat Vivent niet doet wat er is afgesproken? Of voelt u zich niet juist behandeld? Dan kunt u een klacht indienen. Dat gaat zo:

- U kunt het beste eerst de klacht met de direct betrokkene(N) zelf bespreken of met de leidinggevende van de medewerker. Zo kunt u samen naar een goede oplossing zoeken.
- Komt u er samen niet uit? Dan kunt u terecht bij de cliëntvertrouwenspersoon. Die helpt u graag verder.
- Mocht u toch nog niet tevreden zijn over de oplossing, dan kunt u met uw klacht naar de klachtencommissie van Vivent gaan. Die gaat dan voor u aan de slag om uw klacht te behandelen en op te lossen.
- Het kan voorkomen dat de klachtencommissie uw klacht niet naar uw tevredenheid heeft opgelost of dat u het niet eens bent met de uitspraak van de klachtencommissie. Dan kunt u met uw klacht naar de geschillencommissie gaan. U moet dan wel vooraf betalen. Hoeveel dat precies is, leest u in het reglement van de geschillencommissie. Als u gelijk krijgt van de geschillencommissie, krijgt u dit geld weer terug. De geschillencommissie neemt een beslissing over uw klacht. Vivent en u moeten zich aan de beslissing houden. Mocht u er echt niet uitkomen, dan kunt u ook naar de rechter gaan als u een klacht heeft.

In de Algemene Voorwaarden leest u hoe het precies werkt als u een klacht heeft.

Meer informatie

Wilt u meer weten over Vivent en de algemene voorwaarden? Neemt u dan contact op met de Vivent Contact Persoon of bel met 0900-515 25 35 (€0,10 per minuut).