

## Welkom bij Care for cancer

Graag stellen wij u als nieuwe cliënt op de hoogte van de algemene voorwaarden die van kracht zijn gedurende de begeleiding door Care for cancer. Deze voorwaarden worden uitgereikt aan de cliënt (zorgontvanger) voorafgaand aan of tijdens het eerste consult door de zorgaanbieder (Care for cancer) en desgewenst mondeling toegelicht.

### 1. Uw persoonlijke consulent

Uw consulent is een ervaren BIG geregistreerde\* oncologieverpleegkundige die woont en werkt in uw regio. Gedurende de begeleiding door Care for cancer is de consulent uw aanspreekpunt. Care for cancer streeft ernaar de begeleiding door één vaste consulent te laten verlopen. Wanneer dit vanuit u als cliënt of vanuit de consulent niet mogelijk of wenselijk blijkt, bespreken we graag de mogelijkheid met u om de begeleiding door een andere consulent te laten voortzetten.

*\* Ingeschreven in het register Beroepen In de Gezondheidszorg (BIG) Dit register toetst diploma's en vakbekwaamheid van de beroepsuitoefenaar.*

### 2. De consulten van Care for cancer

Gedurende het eerste consult bespreekt de consulent met u waar Care for cancer u mee kan ondersteunen en in kan begeleiden. Na afloop van dit consult maakt hij/zij met u een afspraak voor één of meerdere vervolgsconsulten en stelt een careplan op. Dit careplan beschrijft uw hulpvragen en aandachtspunten die in de consulten behandeld zullen worden. De care consulent bespreekt dit careplan met u tijdens het vervolgsconsult. Er wordt u gevraagd of u akkoord gaat met dit careplan en zo ja, of u dit wilt ondertekenen. Het aanbod van de begeleiding bestaat uit 5 consulten. Een consult duurt 1,5 uur. Na afronding van de consulten vragen wij u een evaluatieformulier in te vullen. Op die manier kunnen wij onze dienstverlening blijven verbeteren en aanpassen aan de wensen van onze cliënten.

### 3. Annuleren van geplande consulten

Mocht u een afspraak niet kunnen nakomen, neem dan contact op met het algemene telefoonnummer van Care for cancer: 033-4480730. Ook is het mogelijk om het mobiele nummer van de consulent te bellen wanneer u daarover beschikt. Voor consulten die korter dan 24 uur van tevoren worden geannuleerd moeten wij helaas een deel van de kosten doorberekenen. Deze kosten bedragen €50,- per niet of te laat afgemeld consult en zijn niet te declareren bij uw zorgverzekeraar. U ontvangt hiervoor een nota. In geval van overmacht beslist de directie van Care for cancer.

### 4. Privacy beleid

Gedurende de begeleiding verwerkt Care for cancer uw persoonsgegevens (de gegevens van uw zorgpas), de beschikbare medische gegevens en uw begeleidingsvragen. Uw consulent behandelt de aan hem/haar ter beschikking gestelde informatie vertrouwelijk en legt deze vast in een beveiligd digitaal cliëntensysteem. De verwerkte informatie zal uitsluitend worden gebruikt door uw consulent, met de volgende mogelijke uitzonderingen:

- In geval van collegiaal overleg kan de consulent uw gegevens geanonimiseerd delen met een collega.
- Bij waarneming zal uw consulent uw dossier (tijdelijk) overdragen aan een andere consulent, nadat deze waarneming met u overlegd is.
- Indien u aanspraak maakt op dekking van de kosten door uw zorgverzekeraar, zal Care for cancer de in dat verband benodigde informatie aan uw zorgverzekeraar verstrekken. Medisch inhoudelijke gegevens worden niet verstrekt aan zorgverzekeraars.
- Inzage in het dossier of vertrouwelijke informatie uit het dossier aan derden wordt slechts verleend als deze inzage of informatie schriftelijk is aangevraagd en u hiervoor toestemming heeft gegeven.
- Op uw verzoek verleent uw consulent u inzage in uw dossier.

Care for cancer verwerkt de door haar verkregen persoonsgegevens in overeenstemming met de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP).

### 5. Contact met uw behandelaars

Care for cancer stelt voorafgaand aan het eerste consult uw behandelend specialist in het ziekenhuis op de hoogte van de begeleiding door Care for cancer. Dit betreft geen inhoudelijke terugkoppeling. Mocht er wel inhoudelijke terugkoppeling gewenst zijn naar de behandelend specialist (dan wel huisarts of een andere zorgverlener), dan gebeurt dit uitsluitend na overleg met en na toestemming van u als cliënt.

### 6. Zorgverzekering

De consulten van Care for cancer worden vergoed vanuit de basisverzekering. Op de consulten van Care for cancer is bij de meeste zorgverzekeraars het wettelijk verplichte eigen risico van toepassing. De hoogte van dit eigen risico wordt jaarlijks door de overheid vastgesteld. Op de website van Care for cancer treft u een overzicht van de zorgverzekeraars met wie Care for cancer een contract heeft afgesloten en de voorwaarden die per verzekeraar van toepassing zijn. Bij een aantal zorgverzekeraars is een handtekening van uw behandelend specialist nodig om voor vergoeding in aanmerking te komen. Informatie hierover vindt u op het aanmeldformulier en in het voornoemde overzicht op de website. Care for cancer draagt zorg voor de declaratie bij de zorgverzekeraars. Alle gecontracteerde zorgverzekeraars vergoeden 5 consulten. Indien u meer consulten wenst, kunt u dit kenbaar maken aan uw consulent, die met u kan bespreken welke mogelijkheden daarvoor zijn.

### 7. Incidenten en calamiteiten

Gedurende het thuisconsult is de care consulent als zorgprofessional verplicht alert te zijn op situaties die zorg en aandacht behoeven. Indien er sprake is van een incident of een calamiteit, wordt u als cliënt geïnformeerd over de aard en de oorzaak ervan en wordt met u besproken welke maatregelen er worden of zijn genomen ter voorkoming van soortgelijke incidenten.

### 8. Kindermishandeling en huiselijk geweld

Bij signalen van huiselijk geweld en/of kindermishandeling is de consulent verplicht deze te behandelen conform de meldcode Kindermishandeling en Huiselijk geweld. De consulent zal in eerste instantie hierover met u als cliënt in gesprek gaan alvorens (mogelijke) vervolgstappen te ondernemen.

### 9. Klachtenregeling

Care for cancer hanteert een klachtenregeling conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). U vindt de klantenprocedure op onze website. De klachtenregeling is ondergebracht bij het onafhankelijke Klachtenportaal Zorg. Zij kunnen worden ingeschakeld voor het inzetten van een klachtenfunctionaris of geschilleninstantie, wanneer Care for cancer en u er onderling niet in slagen de klacht op te lossen.

### 10. Contact met Care for cancer

Voor alle vragen, opmerkingen, kritiek of aanbevelingen kunt u contact opnemen met de directie van Care for cancer. Maakt u hiervoor gebruik van het algemene telefoonnummer **033-4480730** of het algemene e-mailadres **info@careforcancer.nl**.

Wij stellen alle vormen van terugkoppeling met betrekking tot onze zorgverlening zeer op prijs.