

Ontvangst van uw hulpmiddelen

Wanneer u voor de eerste keer hulpmiddelen ontvangt, kan het zijn dat u eerst een proefpakket of een kleine levering ontvangt. Zo kunt u ervaren of de gekozen hulpmiddelen u goed bevallen.

Wanneer u tevreden bent met de gekozen materialen zal op regelmatige basis een herhaallevering plaatsvinden. Verandert uw gebruik of de hoeveelheid van uw hulpmiddelen? Dan kunt u gewoon contact opnemen met uw apotheek. Zij helpen u graag verder.

Wij zijn pas tevreden als u het bent

Uw tevredenheid over de geleverde materialen is belangrijk. Daarom zullen wij bij ieder contactmoment opnieuw vragen naar uw ervaringen. Zo weten wij zeker dat u tevreden bent en blijft met de door ons geleverde zorg.



Wie kunt u bellen voor vragen?

Uw apotheek is het eerste aanspreekpunt voor vragen over producten en over de leveringen van uw hulpmiddelen.



Voor vragen aan verpleegkundigen kunt u altijd rechtstreeks contact opnemen met de verpleegkundigen en medewerkers van de door uw zorgverzekeraar gecontracteerde medisch speciaalzaak:

Voor Continentiezorg en Wondzorg

Hulpmiddelbezorgd.nl

☎ 0800-2110

✉ service@hulpmiddelbezorgd.nl

Voor Diabeteszorg en Medische Voeding

OneMed B.V.

☎ 088 99 55 860



Meer weten?

> elke.nl



Dit is Elke.

Elke zorg, elke dag, voor iedereen



www.elke.nl

Elke: Goede zorg is aandacht en ondersteuning

U heeft van uw apotheek deze folder gekregen omdat u gebruik maakt van hulpmiddelen. Apotheken zijn door zorgverzekeraars niet altijd meer gecontracteerd voor de levering van uw hulpmiddelen.

Omdat wij het belangrijk vinden dat u één aanspreekpunt behoudt voor alle zorgvragen, is er een portaal gebouwd, genaamd Elke. Via Elke regelt uw apotheek samen met de medisch speciaalzaken alle aanvragen en leveringen van uw hulpmiddelen. Deze worden thuisbezorgd of kunt u afhalen bij uw eigen apotheek. Voor deze thuislevering worden u geen kosten in rekening gebracht. De zorg voor uw hulpmiddelen is daarmee bij ons in goede handen.

Samen zorgen wij voor u

Voor continëntie- en wondzorg werkt uw apotheek samen met Hulpmiddelbezorgd.nl. Voor diabeteszorg en medische voeding is dit OneMed B.V.

De gecontracteerde medisch speciaalzaken Hulpmiddelbezorgd.nl en OneMed B.V. beschikken over gespecialiseerde verpleegkundigen en medewerkers die uw zorgdossier beheren en bewerken, in afstemming met uw apotheek en rekeninghoudend met uw voorkeur.



Meer weten?

> elke.nl

Zo werkt Elke.

Hoe gaat het bestellen en leveren van uw hulpmiddelen?

- Wanneer u in uw apotheek komt voor hulpmiddelen, zal de apotheek u aanmelden via het portaal Elke.
- In Elke wordt u, afhankelijk van de zorg die u nodig heeft, aangemeld bij de medisch speciaalzaken die bij uw zorgvraag passen.
- Uw apotheek kan uw gegevens pas overdragen nadat u hier een Toestemmingsverklaring voor heeft getekend. Uw persoonsgegevens mogen immers niet zonder uw toestemming worden gedeeld. U ontvangt deze Toestemmingsverklaring van uw apotheek.
- Uw apotheek zal zoveel mogelijk via een vragenlijst de informatie compleet aanleveren bij de medisch speciaalzaken.
- In alle gevallen zal de door uw apotheek aangeleverde informatie worden beoordeeld door een verpleegkundige van de medisch speciaalzaak; zij zijn verantwoordelijk voor de zorg en de gekozen materialen.
- Indien nodig, zal de hiervoor gespecialiseerde verpleegkundige contact met u opnemen om eventuele ontbrekende informatie aan u te vragen.
- U ontvangt uw bestelling via uw apotheek of rechtstreeks bij u thuis. Dit hangt af van de afspraken die uw zorgverzekeraar heeft gemaakt.

Optimale samenwerking

Elke is een portaal, waarin apotheken en medisch speciaalzaken samenwerken om de zorg voor u te regelen. Zo heeft uw apotheek voor het leveren van uw hulpmiddelen een samenwerking met medisch speciaalzaken die wel een contract hebben met uw zorgverzekeraar, wanneer uw apotheek dit niet meer zelf heeft.

Eigen risico

Uw zorgverzekeraar verrekent de rekeningen met uw eigen risico. De door ons geleverde zorg en hulpmiddelen kunnen hier onderdeel van uitmaken. Op de vergoedingsoverzichten van uw zorgverzekeraar zal de naam van de medisch speciaalzaak staan die de materialen geleverd heeft.

Let op! Uw zorgverzekeraar vergoedt deze verzekerde zorg maar van 1 medisch speciaalzaak. Wanneer u de materialen eerder via een andere medisch speciaalzaak heeft ontvangen, is het belangrijk om deze op te zeggen. U loopt anders het risico dat u voor de kosten wordt belast bij het betrekken van meerdere medisch speciaalzaken. Wij helpen u graag met een opzegbericht dat u naar deze medisch speciaalzaak kunt toezenden.

