

Informatie over hulpmiddelen

Informereren over hulpmiddelen

Deze folder geeft u meer uitleg over hoe het precies werkt wanneer u een hulpmiddel nodig heeft en of u dit vergoed krijgt. Zodat u weer verder kunt.

Hulpmiddelen in eigendom of in bruikleen

Hulpmiddelen kunnen u zowel in eigendom als in bruikleen worden gegeven. Welke hulpmiddelen u in eigendom krijgt en welke in bruikleen is bepaald in het Reglement Hulpmiddelenzorg. U kunt dit raadplegen op onze website www.defriesland.nl. Op uw verzoek kan dit u ook worden toegestuurd.

Hulpmiddelen in eigendom

Een hulpmiddel in eigendom hoeft na het aflopen van de gebruikstermijn niet te worden teruggebracht naar De Friesland Zorgverzekeraar of naar de zorgverlener. U blijft zelf eigenaar van het hulpmiddel.

Wanneer u een hulpmiddel nodig heeft dat u in eigendom krijgt, kunt u rechtstreeks naar een door ons gecontracteerde zorgverlener gaan. Dit geldt ook bij vervanging, wijziging of herstel van het hulpmiddel. Wilt u gebruikmaken van een zorgverlener van hulpmiddelen waarmee De Friesland geen contract heeft, dan moet u vooraf toestemming aan ons vragen. Een vergoeding is dan alleen mogelijk als de zorgverlener voldoet aan onze kwaliteitseisen. Dit betekent dat de zorgverlener in de meeste gevallen moet beschikken over een bepaalde certificering. De kwaliteitseisen per hulpmiddel zijn vermeld in ons Reglement Hulpmiddelenzorg.

Let op: als de zorgverlener geen contract met De Friesland heeft, bestaat de mogelijkheid dat u het hulpmiddel geheel of gedeeltelijk zelf moet betalen. Wij adviseren u daarom altijd gebruik te maken van een gecontracteerde zorgverlener.

Hulpmiddelen in bruikleen

Een hulpmiddel in bruikleen blijft eigendom van de zorgverlener of De Friesland. Na afloop van het gebruik moet het hulpmiddel terug naar de zorgverlener. Neemt u hiervoor contact op met de zorgverlener of met De Friesland. Voor hulpmiddelen in bruikleen geldt dat de zorgverlener deze vooraf moet aanvragen bij De Friesland. In het Reglement Hulpmiddelenzorg is vermeld welke zorgverlener welk hulpmiddel mag aanvragen. Een door ons aangewezen deskundige beoordeelt vervolgens of u recht heeft op het aangevraagde hulpmiddel. Na ontvangst van onze toestemming kunt u het hulpmiddel ophalen.

Eigen bijdrage/maximale vergoeding

Voor een aantal hulpmiddelen geldt een eigen bijdrage of een maximale vergoeding. Als hiervan sprake is, is dit vermeld in het Reglement Hulpmiddelenzorg.

Eigen risico

De kosten van hulpmiddelen in eigendom vallen zowel onder uw verplicht als uw eventueel vrijwillig eigen risico. De kosten van toebehoren en/of verbruiksmaterialen voor zowel een hulpmiddel in eigendom als in bruikleen tellen ook mee. Dit geldt ook voor de tegemoetkoming in de kosten van de blindengeleidehonden en hulphonden. De kosten van een hulpmiddel in bruikleen vallen niet onder uw eigen risico.

Vergoedingen hulpmiddelen op basis van de polisvoorwaarden van onze aanvullende verzekeringen

De hierna genoemde hulpmiddelen vallen niet onder de dekking van de basisverzekering. Deze kunnen in sommige gevallen geheel of gedeeltelijk worden vergoed vanuit de aanvullende verzekering. Raadpleeg hiervoor uw polisvoorwaarden.

- Brillen en contactlenzen
- Plaswekker
- Steunpessarium
- Steunzolen en therapiezolen

Vergoedingen op basis van andere wettelijke regelingen

Gemeenten

Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)

- Vervoersvoorzieningen
- Rolstoel(en)
- Woningaanpassingen
- Woonvoorzieningen, zoals verhuiskostenvergoeding, patiënten liften, douche- bad- en toilethulpmiddelen en woningsanering.

Uitvoeringsinstellingen

Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA)

- Werkvoorzieningen, zoals aanpassingen op de werkplek, hulpmiddelen voor het verrichten van arbeid en doventolk (werksituatie).
- Onderwijsvoorzieningen, zoals scholing, hulpmiddelen voor het volgen van onderwijs, doventolk (onderwijssituatie).

Kwaliteitseisen aan zorgverleners van hulpmiddelenzorg

Bij het maken van afspraken met de zorgverleners van hulpmiddelen streeft De Friesland naar een goede kwaliteit-/prijsverhouding. Kwalitatief goede zorg is in veel gevallen uiteindelijk zelfs goedkoper.

De Friesland vindt het belangrijk dat de kwaliteit van de hulpmiddelenzorg goed aansluit bij de wensen van de klant. Om dit te bereiken betreft De Friesland de klant bij het opstellen van de kwaliteitseisen. Op naleving van de kwaliteitseisen wordt toegezien door SEMH (Stichting Erkenning Medische Hulpmiddelen), StAr (Stichting Audicien Register), HKZ (Stichting Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector), KEMA (Keuring van Elektrotechnische Materialen Arnhem) en de ANKO (Algemene Nederlandse Kappers Organisatie).

De eisen zijn, zoals gezegd, in samenwerking met de gebruikers van hulpmiddelen opgesteld. Er worden onder andere kwaliteitseisen gesteld aan opleiding en bijscholing, deskundigheid, levertijden, aanbod/keuze en de dienstverlening. Daarnaast staat De Friesland met betrekking tot de wensen en ervaringen van de hulpmiddelenzorg ook in direct contact met haar verzekerden. Dit doen wij door het houden van verzekerdenenquêtes en het organiseren van klantenpanels.

(Zie volgende pagina voor FAQ)

Veelgestelde vragen over kwaliteitseisen

Er zijn vragen gesteld door klanten over kwaliteitseisen. De meestgestelde vragen en de daarbij behorende antwoorden hebben wij voor u op een rijtje gezet.

1. Waarom sluit De Friesland voor hulpmiddelenzorg alleen contracten met gecertificeerde zorgverleners?

De Friesland wil de beste kwaliteit voor haar verzekerden. Gecertificeerde zorgverleners hebben in ieder geval aangetoond dat zij aan hoge kwaliteitseisen voldoen. Alleen dan krijg je een certificaat. Bovendien wordt de kwaliteit van deze zorgverleners regelmatig getoetst en kunnen ze, als ze niet aan de kwaliteitseisen voldoen, hun certificering kwijtraken.

2. Welke kwaliteitseisen stelt De Friesland en hoe zijn deze eisen tot stand gekomen?

De Friesland stelt voor sommige hulpmiddelen certificering door SEMH, StAr, HKZ, KEMA of ANKO verplicht. Wij vinden het belangrijk dat de kwaliteitseisen aan zorgverleners goed aansluiten bij uw wensen als gebruiker. Patiëntenorganisaties en ouderenbonden zijn, samen met een aantal andere organisaties, betrokken bij het vaststellen van de kwaliteitseisen van SEMH, StAr, HKZ, KEMA en ANKO.

3. Ik ben zeer tevreden over mijn zorgverlener, waarom wil De Friesland geen contract afsluiten met deze zorgverlener?

Het is voor De Friesland niet mogelijk om alle verleners van hulpmiddelenzorg zelf op kwaliteit te controleren en te beoordelen. Door het instellen van certificeringseisen kunnen wij de kwaliteit van de gegeven zorg goed, transparant en objectief beoordelen. De wensen van de gebruikers vinden wij heel belangrijk. Deze zijn meegenomen in de de kwaliteitseisen zoals deze worden gesteld door SEMH, StAr, HKZ, KEMA en ANKO. Wij sluiten om die reden alleen contracten met gecertificeerde zorgverleners. Uw zorgverlener kan zich laten certificeren. Dit maakt het voor ons mogelijk een contract aan te bieden.

4. Ik kan mijn hulpmiddel veel goedkoper krijgen bij een zorgverlener waarmee De Friesland geen contract heeft! Waarom wordt dit niet vergoed?

De Friesland vindt de kwaliteit van de zorg net zo belangrijk als de prijs. Wij sluiten alleen contracten af met zorgverleners die bewezen hebben goede kwaliteit te leveren en bijvoorbeeld een 'erkend' kwaliteitscertificaat hebben. Kwalitatief goede zorg is in veel gevallen uiteindelijk zelfs goedkoper. Voor en na het afleveren van het hulpmiddel is het belangrijk dat u goede uitleg en begeleiding krijgt. Daardoor is het mogelijk om het juiste hulpmiddel aan u te leveren.

5. Waar kan ik terugvinden met welke zorgverleners van hulpmiddelen De Friesland een contract heeft afgesloten?

De lijst met gecontracteerde zorgverleners staat op de website van De Friesland: www.defriesland.nl bij Zoek een zorgverlener. Wij adviseren u gebruik te maken van een zorgverlener die op deze lijst voorkomt. Dit voorkomt misverstanden en kosten achteraf.

6. Ik wil toch gebruikmaken van een zorgverlener die niet op de website staat, wat moet ik doen?

Om voor een vergoeding in aanmerking te komen heeft u eerst toestemming van ons nodig. Hiervoor hebben wij een aanvraag van uw behandelende arts of specialist nodig. Ook willen wij weten wie het hulpmiddel aan u gaat leveren. Wij kunnen dan beoordelen of u medisch gezien recht heeft op een vergoeding. De vergoeding is mede afhankelijk van de vraag of de zorgverlener voldoet aan onze kwaliteitseisen. In onze reactie op uw aanvraag informeren wij u of en zo ja, op welke vergoeding u recht heeft. Zoals al eerder aangegeven, kan het zijn dat u de zorg geheel of gedeeltelijk zelf moet betalen.