



**WEST
LAND**
ORTHOPEDIE

DE DAGELIJKSE DINGEN WEER DOEN

INFOR- MATIE VOOR U

Hoe kijken wij naar hulpmiddelen?

Gezondheid is een kostbaar bezit. Lichamelijk hebben we allemaal onze beperkingen. Sommige beperkingen zijn echter zodanig dat het functioneren in het dagelijkse leven teveel gehinderd wordt. In Nederland maken daarom ruim 100.000 mensen gebruik van een orthopedische voorziening om het dagelijks functioneren te verbeteren.

Westland orthopedie heeft ruim 18 jaar ervaring in het vinden van passende oplossingen voor functionele beperkingen. Wij doen dit door op maat van de klant een prothese, een orthese of therapeutisch elastische kousen te leveren. Voor onze klanten betekent dit, dat de (dagelijkse) dingen die ze willen doen weer binnen bereik kunnen komen.

De hoofdvestiging van Westland orthopedie bevindt zich sinds de oprichting in Delft, in een voormalig schoolgebouw dat aan alle eisen voldoet: alles gelijkvloers, gemakkelijk bereikbaar en veel parkeerruimte. Naast onze hoofdvestiging hebben we acht praktijkvestigingen. Daarnaast werken we samen met 30 ziekenhuizen, verpleeghuizen en revalidatiecentra in de vierhoek Den Haag, Woerden, Gorinchem en Rotterdam.

Inhoud

Hoe handelen wij uw aanvraag af?	7
Alles over uw hulpmiddel	9
Service en het hulpmiddelpaspoort	16
Innovaties	18
Hoe kunt u ons bereiken?	20
Waar kunt u meer informatie vinden?	21
Uw privacy is in goede handen	23



Foto: Leo, onderbeenprothese

Hoe handelen wij uw aanvraag af?

Het juiste hulpmiddel

Om te bepalen met welk hulpmiddel u het beste geholpen bent, werken verschillende partijen samen. Zo kijkt uw arts wat er medisch noodzakelijk is en de orthopedisch adviseur wat technisch mogelijk is, terwijl uw zorgverzekeraar in het algemeen de betaalbaarheid bewaakt. Een goed contact tussen deze 3 partijen is heel belangrijk. Wij overleggen met allen, adviseren en uiteindelijk kiezen we met elkaar de orthese, prothese of een ander hulpmiddel dat het beste bij u past. Hierover hoeft u zich geen zorgen te maken: wij bewaken dit voor u en stellen alle betrokken partijen op de juiste momenten op de hoogte.

Maatnemen

Een goed passend orthopedisch hulpmiddel begint bij het maatnemen. Onze orthopedisch adviseurs doen dit in circa 30 ziekenhuizen, verpleeghuizen of op soortgelijke locaties in heel Zuid-Holland. Zo nodig komen we voor zware orthopedie zelfs bij u thuis. Bij het maatnemen spreken we direct met u af hoe we uw prothese of orthese gaan maken, hoeveel weken we daarvoor nodig hebben en wanneer we het nieuwe hulpmiddel bij u passen en/of afleveren. Meteen die eerste keer vullen we dat in op uw klantenkaart, waarmee wij vervolgens de totale afhandeling kunnen bewaken. De orthopedisch adviseur kan u ook precies informeren over wat wel en niet onder de vergoeding van uw verzekering valt. Wel zo eenvoudig: u weet direct waar u aan toe bent.

Eigen werkplaats

Westland orthopedie maakt alle orthopedische hulpmiddelen (m.u.v. kousen en confection orthesen) in de eigen werkplaats. De productie gaat vlot, omdat zowel de hele technische als de administratieve afhandeling is opgeslagen in een computerprogramma dat we daarvoor

speciaal hebben ontwikkeld. Zodra de voorziening afgeleverd is sturen wij, wanneer de arts hier prijs op stelt, automatisch een rapportage naar uw arts. Bovendien regelen wij de betaling met uw zorgverzekeraar. Daar heeft u dus geen omkijken naar.

Vergoeding

Veel hulpmiddelen van Westland orthopedie worden vergoed door uw zorgverzekeraar. Dit geldt vaak niet voor de zogeheten 'soft artikelen'. Dat zijn hulpmiddelen waarin géén metalen versteviging zit. Inlays (voetbedden) moet u bijna altijd zelf betalen, slechts bij enkele verzekeraars krijgt u die deels vergoed.

Op de vergoeding van therapeutische elastische kousen zijn meerdere varianten mogelijk; dit kunt u navragen bij uw zorgverzekeraar of bij ons. In de meeste gevallen krijgt u het eerste paar/stuk kousen vergoed. Na drie maanden worden uw benen gecontroleerd waarna u recht heeft op twee nieuwe paren/stuks. Deze tweede levering moet u minimaal 14 maanden gebruiken.



Foto: Jacqueline, enkelvoetorthese

Alles over uw hulpmiddel

Kousen

Waarom therapeutisch elastische kousen?

Indien er vochtophoping in uw arm of been is, wordt er te weinig vocht afgevoerd of teveel lymfvocht aangemaakt. Bij lymfoedeem, een oud trombosebeen of een open been kan dit voorkomen worden. Door het dragen van therapeutisch elastische kousen (TEK) wordt de druk op het been verhoogd waardoor de vochtproductie afgeremd wordt.

Therapeutisch elastische kousen worden onder andere verstrekt bij de volgende indicatie(s):

- CVI (Chronische Veneuze Insufficiëntie);
- PTS (Post Trombotisch Syndroom);
- Ulcus Cruris;
- Chronische oedeemvorming;
- Varices;
- Trombose;
- Lymfoedeem.

Er zijn veel verschillende soorten kousen. Zo wordt er een verschil gemaakt tussen:

- Confectie en maatwerk;
- Rondbreikousen (zonder naad) en vlakbreikousen (met naad);
- Drukklasse I, II, III of IV.

Wettelijke eisen

Als er sprake is van langdurig functieverlies worden therapeutisch elastische kousen vergoed. Als er sprake is van een tijdelijke behandeling (zoals bij nabehandeling van het verwijderen van spataderen) worden kousen niet vergoed. Ook drukkklasse I wordt niet vergoed, er is hierbij geen functieverlies van de aderen.

Eisen van uw zorgverzekeraar

Uw zorgverzekeraar kan ook eisen stellen aan de te leveren kousen. Veel zorgverzekeraars eisen uit kostenoverweging

van ons dat 70% van de geleverde kousen in Nederland confectie is. Vaak is ook een controlemeting verplicht voordat er nieuwe kousen besteld worden.

Gebruikstermijn

De gebruikstermijn is bij de meeste verzekeraars 14 maanden. Als er sprake is van een wijziging in medische indicatie, bijvoorbeeld als een been dunner wordt, kunnen kousen vóór de vastgestelde verstrekingstermijn geleverd worden. Vaak vereist uw verzekering dan een voorschrift van uw behandelend arts met een gewijzigde medische indicatie.

De eerste keer kousen

Wanneer u contact opneemt met Westland orthopedie, wordt gevraagd of u voor de eerste keer therapeutisch elastische kousen krijgt en waar u verzekerd bent. U hebt een voorschrift van uw behandelend arts / huisarts nodig om de kousen vergoed te krijgen van uw verzekering. Dit voorschrift geeft u af aan de orthopedisch adviseur als u op het spreekuur komt. Of wij de kousen eerst moeten aanvragen bij uw verzekering of dat deze na het maatnemen direct besteld kunnen worden, verschilt per verzekeraar. De orthopedisch adviseur kent de afspraken per verzekeraar. Indien er eerst een aanvraag naar uw verzekering gestuurd dient te worden, moeten wij wachten op de machtiging. Dit kan ongeveer 4 weken duren.

De orthopedisch adviseur neemt meerdere maten van uw been of arm waarna er gekeken wordt, welke kous voor u het meest geschikt is. Een afspraak met een orthopedisch adviseur is vrijblijvend, hieraan zijn dus geen kosten verbonden.

Herhaling kousen

Therapeutisch elastische kousen gaan 7 maanden mee bij dagelijks gebruik. Vandaar dat u bij de herhalingsverstrekking 2 stuks of 2 paar geleverd krijgt. Meestal kunt u pas na 14 maanden nieuwe kousen bestellen, afhankelijk van uw verzekering. Soms is voor de herhaling voor kousen een voorschrift van uw huisarts nodig.

De orthopedisch adviseur kan u vertellen of dat bij uw verzekering van toepassing is. Ook bij een herhalingsverstrekking van kousen is een controlemeting nodig. Door de controlemeting kunnen maatverschillen geconstateerd worden en kan de juiste maat voor u besteld worden.

Zelf kousen aanschaffen

Het kan zijn dat u het makkelijker vindt om meer dan 2 paar kousen te hebben. U kunt deze bij ons kopen. Houdt u er wel rekening mee dat de prijs van therapeutisch elastische kousen ligt tussen 75 en 300 euro, afhankelijk van het soort en type.

Kunt u de kousen meteen meenemen?

De levertijd, na machtiging door uw zorgverzekeraar en na het maatnemen, is afhankelijk van de soort kousen. Voor confectie geldt een levertijd van 1 week (of minder), voor maatwerk geldt een levertijd van 2 weken. Indien u voor het eerst therapeutisch elastische kousen krijgt, wordt er een afspraak gemaakt voor het afleveren. De orthopedisch adviseur legt dan uit hoe de kousen aangetrokken dienen te worden. Bij een herhalingsverstrekking is het mogelijk om een afspraak te maken op het spreekuur, of om de kousen naar u te laten opsturen.

Wanneer u de kousen van Westland orthopedie krijgt, ontvangt u hierbij een hulpmiddelpaspoort. Hierop staat welk onderhoud uw hulpmiddel nodig heeft.

Orthese (lichaamsdeelondersteunend hulpmiddel)

Wettelijke eisen

Voor ondersteuning van lichaamsdelen kunnen worden verstrekt:

- Korsetten;
- Orthopedische beugels;
- Braces en verstevigde spalken;
- Onverstevigde braces en bandages;
- Kappen ter bescherming van de schedel (helmpjes);
- Breukbanden;
- Orthopedische voorzieningen aan schoenen waaronder beugels en inlays.

Er wordt géén orthese vergoed als er sprake is van preventief gebruik in verband met het beoefenen van sport of in geval van kortdurend gebruik bijvoorbeeld na een operatie. Onverstevigde braces en bandages worden vaak niet vergoed door zorgverzekeraars.

Gebruikstermijn

Wettelijk is vastgelegd dat een orthese ten minste twee jaar moet meegaan. Als er sprake is van een nieuwe medische indicatie, bijvoorbeeld als een been dunner wordt, kan een orthese altijd aangepast of vervangen worden, ook vóórdat de wettelijk vastgestelde minimumtermijn verstreken is.

Wanneer u uw orthese van Westland orthopedie krijgt, ontvangt u hierbij een hulpmiddelpaspoort. Hierop staat welk onderhoud uw hulpmiddel nodig heeft.

Hoe snel heeft u het hulpmiddel?

De periode tot het maatnemen wordt vooral bepaald door de snelheid waarmee uw zorgverzekeraar toestemming geeft. Westland orthopedie heeft met veel zorgverzekeraars speciale afspraken die deze snelheid verhoogt. De levertijd die Westland orthopedie vervolgens aanhoudt is voor confectie hulpmiddelen 0-2 weken na maatname, en voor maatwerk hulpmiddelen 1-4 weken na maatname.

Van te voren worden alle noodzakelijke afspraken met u gemaakt, u weet dus precies waar u aan toe bent.

De eerste keer een orthese

Wanneer u contact opneemt met Westland orthopedie wordt gevraagd of u voor de eerste keer een hulpmiddel krijgt en waar u verzekerd bent. Meestal hebt u een verwijsbriefje / recept van uw behandelend specialist nodig om het vergoed te krijgen van uw verzekering.

U maakt een afspraak via de hoofdvestiging in Delft of via één van de praktijkvestigingen die hun eigen agenda beheren. Op het spreekuur geeft u het verwijsbriefje / recept aan de orthopedisch adviseur. Deze vertelt u of wij uw hulpmiddel eerst moeten aanvragen bij uw verzekering, of dat deze na het maatnemen direct in productie genomen wordt of besteld kan worden. Indien er eerst een aanvraag naar uw verzekering gestuurd dient te worden, moeten wij wachten op de machtiging. Dit kan ongeveer 4 weken duren. Een afspraak met een orthopedisch adviseur is vrijblijvend, hieraan zijn dus geen kosten verbonden.

Herhaling van een orthese

Vaak is voor de herhaling van een hulpmiddel een verwijsbriefje / recept van uw huisarts voldoende. U maakt een afspraak via de hoofdvestiging in Delft voor de diverse locaties of via één van de praktijkvestigingen die hun eigen agenda beheren. Vaak is het bij een herhalingsverstrekking van een hulpmiddel nodig om opnieuw maat te nemen.

Prothese (lichaamsdeelvervangend hulpmiddel)

Wettelijke eisen

Na amputatie worden prothesen vergoed voor:

- Schouder, arm of hand, al dan niet bekrachtigd;

- Algemeen gangbare hulp- en aanzetstukken voor armprothesen;
- Prothesen voor been of voet.

Gebruikstermijn

Wettelijk is vastgelegd dat een prothese ten minste drie jaar moet meegaan. Als er sprake is van een nieuwe medische indicatie, bijvoorbeeld als een been dunner wordt of wanneer de stand iets veranderd, kan een prothese altijd aangepast of vervangen worden, ook vóórdat de wettelijk vastgestelde minimumtermijn verstreken is.

Wanneer u uw prothese van Westland orthopedie krijgt, ontvangt u hierbij een hulpmiddelpaspoort. Hierop staat welk onderhoud uw hulpmiddel nodig heeft.

Hoe snel heeft u het hulpmiddel?

De periode tot het maatnemen wordt vooral bepaald door de snelheid waarmee uw zorgverzekeraar toestemming geeft. Westland orthopedie heeft met veel zorgverzekeraars speciale afspraken die deze snelheid verhoogt. De levertijd die Westland orthopedie vervolgens aanhoudt is voor maatwerk hulpmiddelen 1-4 weken na maatname.

Van te voren worden alle noodzakelijke afspraken met u gemaakt, u weet dus precies waar u aan toe bent.

De eerste keer een prothese

Wanneer u contact opneemt met Westland orthopedie wordt gevraagd of u voor de eerste keer een hulpmiddel krijgt en waar u verzekerd bent. Meestal hebt u een verwijsbriefje / recept van uw behandelend specialist nodig om het vergoed te krijgen van uw verzekering.

U maakt een afspraak via de hoofdvestiging in Delft of via één van de praktijkvestigingen die hun eigen agenda beheren. Op het spreekuur geeft u het verwijsbriefje / recept aan de orthopedisch adviseur. Deze vertelt u of wij uw hulpmiddel eerst moeten

aanvragen bij uw verzekering, of dat deze na het maatnemen direct in productie genomen wordt of besteld kan worden. Wanneer er eerst een aanvraag naar uw verzekering gestuurd dient te worden, moeten wij wachten op de machtiging. Dit kan ongeveer 4 weken duren. Een afspraak met een orthopedisch adviseur is vrijblijvend, hieraan zijn dus geen kosten verbonden.

Herhaling van een prothese

Vaak is voor de herhaling van een hulpmiddel een verwijsbriefje / recept van uw huisarts voldoende. U maakt een afspraak via de hoofdvestiging in Delft voor de diverse locaties of via één van de praktijkvestigingen die hun eigen agenda beheren. Vaak is het bij een herhalingsverstrekking van een hulpmiddel nodig om opnieuw maat te nemen.

Orthopedische schoenen

Orthopedische schoenen zijn schoenen die volledig op maat voor uw voeten en voetproblemen worden gemaakt.

Het proces van vervaardigen van uw eerste paar orthopedische schoenen bestaat uit de volgende stappen: het aanmeten, het passen, de modelkeuze, het afleveren en de controle.

Bij het aanmeten bespreken wij de problemen die u ervaart in het dagelijks leven en nemen we de maten van uw voeten op. Tevens maken wij een gipsafdruk van uw voeten, zodat wij leesten van uw voeten kunnen maken.

Drie weken later zijn uw passchoenen klaar en kunt u deze komen passen. De orthopedische adviseur kan dan zien of er nog aanpassingen gedaan moeten worden. Als de passchoenen goed zijn bevonden kan de orthopedisch adviseur samen met u een model en kleurkeuze

bepalen, waarna we overgaan tot het maken van uw schoenen.

Op het moment dat u het model en kleur heeft uitgekozen, duurt het nog ca. 3 weken voordat uw orthopedische schoenen klaar zijn. Meteen na het uitzoeken van het model en de kleur zullen wij met u een afspraak maken voor het afhalen van uw op maat gemaakte schoenen. Hierna volgt nog een controleafspraak waarbij wij uw ervaringen graag horen en eventuele aanpassingen kunnen doen.

Bij herhalingsparen kan vaak als basis de voor u op maat gemaakte leesten opnieuw worden gebruikt. U mag dan een nieuw model en een nieuwe kleur uitzoeken waarna er een afleverafspraak met u wordt gemaakt.

Semi-orthopedische schoenen

Orthopedische schoenen zijn schoenen Semi-orthopedische schoenen, ook wel SOS genoemd, zijn fabrieksmatig geproduceerde schoenen die door de orthopedisch adviseur op recept van de medische specialist kunnen worden aangepast, zowel binnen in de schoen als onder de zool.

Bij het aanmeten maken wij een blauwdruk met omvangsmaten en een schuimafdruk van uw voeten. Met deze gegevens bepaalt de orthopedische adviseur samen met u welke soort schoen voor u geschikt is.

De periode tot afleveren kan verschillen van 2 tot 4 weken. Als de schoenen op voorraad zijn, kunnen de schoenen eerder afgeleverd worden dan wanneer deze besteld moeten worden. Bij het afleveren van uw schoenen bekijkt u samen met de orthopedisch adviseur of de schoenen voldoen en volgt nog een controleafspraak.

Voorlopige orthopedische schoenen

De Voorlopige Orthopedische Schoen, ook wel VLOS genoemd, is een individueel op maat gemaakt product.

Vlak na een operatie of amputatie van (delen van) de voet is het van groot belang de patiënt weer mobiel te krijgen. De VLOS heeft dan ook een tijdelijke functie. De constructie is zodanig dat het mogelijk wordt om te lopen zonder dat bepaalde delen van de voet worden belast. Wanneer de voet zijn definitieve vorm heeft gekregen, vervalt de VLOS en worden er orthopedische schoenen gemaakt.

Verbandpantoffels

Verbandpantoffels zijn fabrieksmatig vervaardigde pantoffels die speciaal ontwikkeld zijn voor voeten met oedeem of (nog genezende) wonden. Deze pantoffels worden veelal verstrekt aan patiënten na een ingreep of om bij een tijdelijk voetprobleem weer mobiel te worden.

Steunzolen

Voor uiteenlopende voetklachten bieden steunzolen een oplossing. Westland orthopedie levert diverse typen steunzolen, afhankelijk van de klachten, gebruiksdoel en te dragen schoeisel. De effectiviteit van steunzolen is mede afhankelijk van de keuze van het te dragen schoeisel. Met andere woorden: steunzolen stellen eisen aan het schoeisel waarin de steunzolen worden gedragen. De schoenen dienen

voldoende ruimte te hebben om de steunzolen in te kunnen leggen.

Op alle locaties waar onze orthopedisch adviseurs werkzaam zijn, is hij of zij degene die verantwoordelijk is voor het aanmeten, vervaardigen, het afleveren en de controle van de steunzolen.

Aangezien de vergoeding voor steunzolen verschilt per verzekeraar, raden wij u aan

om van te voren uw polisvoorwaarden te raadplegen zodat u weet of u voor een vergoeding in aanmerking komt.

Orthopedische voorzieningen aan confectieschoenen

Orthopedische Voorzieningen Aan Confectieschoenen, ook wel OVAC genoemd, zijn aanpassingen die aangebracht worden om specifieke klachten op te lossen. Aanpassingen die kunnen worden aangebracht zijn bijvoorbeeld een afwijking, een verhoging of een zoolverstijving. U kunt zelf confectieschoenen kopen en deze bij uw eerste afspraak met de orthopedische adviseur afgeven. In overleg worden dan de benodigde aanpassingen gemaakt.

Vergoedingen

Onderstaande hulpmiddelen zijn allemaal opgenomen in het basispakket van de zorgverzekeraar, als er sprake is van langdurig gebruik. Op basis van een voorschrift van een specialist (of soms zelfs door de huisarts) kan de orthopedische adviseur adviseren over de aanvraagprocedure bij de zorgverzekeraar. Voor een herhalingslevering of reparatie volstaat een voorschrift van de huisarts, soms is een motivatie van onze adviseur voldoende.

Steunzolen worden gedeeltelijk vergoed vanuit de aanvullende verzekering. De steunzolen worden contant afgerekend bij aflevering. Vervolgens kan men zelf de nota indienen bij de zorgverzekeraar. Voor (semi-)orthopedische schoenen is er een wettelijke eigen bijdrage die jaarlijks wordt vastgesteld. Voor de meeste verzekeraars geldt dat 3 maanden na het leveren van het eerste paar schoenen, men recht heeft op een 2e paar schoenen. Daarna heeft men om de 15 tot 18 maanden recht op een herhalingspaar. Voor kinderen is dit om de 9 maanden, zonder recht op een wisselpaar in verband met groei.

Verbandschoenen hebben een gebruiksduur van 6 maanden. De eigen bijdrage voor orthopedische schoenen wordt contant afgerekend bij aflevering.

Garantie

Op (semi-)orthopedische schoenen geldt een garantie van 3 maanden op de pasvorm (uitgezonderd anatomische wijzigingen) en 6 maanden garantie op technische uitvoering en materiaal vanaf de afleverdatum.

Certificering

Westland Orthopedie heeft ervoor gekozen om te voldoen aan de normen van de algemene kwaliteitssysteemnorm ISO 9001 en de Stichting Erkenningsregeling leveranciers Medische Hulpmiddelen.

ISO 9001 is een internationale algemene kwaliteitssysteemnorm en kan toegepast worden op welke bedrijfstak dan ook, onafhankelijk van het soort product. De norm wordt gebruikt om te beoordelen of de organisatie in staat is om te voldoen aan de eisen van de klant, de wet- en regelgeving en de eisen van de organisatie zelf. Dit houdt in dat de manier van werken is vastgelegd om te voldoen aan de eisen van de klant en zo de klanttevredenheid te verhogen.

De door de SEMH erkende leverancier is een professional die door opleiding en jarenlange ervaring precies weet hoe te handelen. Vanaf het opnemen van de maatvoering, de vervaardiging van het product tot aan de 'finishing touch' bij het passen bent u bij Westland Orthopedie dus in goede handen.

De erkenning door de SEMH heeft meerwaarde voor alle partijen: de consument, de leverancier en de zorgverzekeraar. De leverancier wordt regelmatig getoetst of het werk dat wordt geleverd constant van hoge kwaliteit is

en daarmee voldoet aan de eisen; de consument heeft een waarborg voor kwaliteit, kennis en begrip en de zorgverzekeraar weet dat het geld goed wordt besteed.



Foto: Hans, bovenbeenprothese

Service en het hulpmiddelpaspoort

Klachten

Westland orthopedie besteedt veel zorg aan de kwaliteit van de door haar geleverde hulpmiddelen. Mocht u desondanks niet tevreden zijn over het hulpmiddel of over de manier waarop wij u geholpen hebben, laat u het ons dan weten. Wij zullen dan al het mogelijke doen om uw klacht te verhelpen.

Hulpmiddelpaspoort

Wanneer u een hulpmiddel via Westland orthopedie krijgt, ontvangt u hierbij een hulpmiddelpaspoort. Hierop staat welk onderhoud uw hulpmiddel nodig heeft. Vanzelfsprekend is Westland orthopedie u ook hierbij van dienst: wij hebben verschillende onderhoudsprotocollen voor specifieke hulpmiddelen.

Garantieregeling

Wanneer de overeenkomst hulpmiddelen betreft die Westland orthopedie heeft afgenomen van een fabrikant of importeur, dan heeft de gebruiker evenveel rechten ten opzichte van Westland orthopedie als Westland orthopedie heeft ten opzichte van de importeur of fabrikant.

Aansprakelijkheidsregeling

- a. Westland orthopedie is niet aansprakelijk voor directe en/of indirecte schade uit welke hoofde dan ook, tenzij en voorzover het in onderstaande tekst anders is bepaald.
- b. Aansprakelijkheid van Westland orthopedie voor zaakschade en/of schade wegens overlijden of lichamelijk letsel veroorzaakt door een gebrek in een hulpmiddel dat Westland orthopedie niet zelf heeft vervaardigd, is uitgesloten.
- c. De gebruiker vrijwaart Westland orthopedie voor de onder lid 2 genoemde schade. De gebruiker spreekt dan rechtstreeks de producent aan.
- d. In het geval schade wordt veroorzaakt

- door opzet of grove schuld van Westland orthopedie of diens leidinggevend personeel, dan bedraagt de aansprakelijkheid van de Westland orthopedie niet meer dan het factuurbedrag dat betrekking heeft op hetgeen waaruit de in dit lid bedoelde aansprakelijkheid voortvloeit.
- e. Indien en voorzover, in afwijking van 4, in rechte is vastgesteld, dan bedraagt de aansprakelijkheid van Westland orthopedie niet meer dan het factuurbedrag dat betrekking heeft op hetgeen waaruit de in dit lid bedoelde aansprakelijkheid voortvloeit.



Foto: Anja, onderbeenprothese

Op zoek naar verbeteringen voor u

Bij Westland orthopedie staat innovatie hoog in het vaandel. Er wordt binnen de organisatie veel gedaan aan het (door-)ontwikkelen van onze hulpmiddelen. Daarnaast zoeken wij altijd naar nieuwe en betere manieren om onze klanten te kunnen voorzien van hulpmiddelen.

Voor het aanmeten van bovenbeenprothesen maken wij dan ook gebruik van een computergestuurd systeem. In plaats van de oudere gipstechniek zal uw prothese worden aangemeten met een nieuw, speciaal ontwikkeld meetinstrument. Het voordeel hiervan is dat deze techniek schoner, sneller en dus klantvriendelijker is. Na het opmeten zal de orthopedisch adviseur uw koker ontwerpen in een computerprogramma. Dit levert een unieke, op maat gemaakte koker op, waarin de jarenlange ervaring van onze orthopedische adviseurs op het gebied van bovenbeenkokers verwerkt is.

De voordelen van dit systeem zijn voor u als klant o.a.:

- a. Moderne, schone techniek;
- b. Sneller dan gipsen zodat u minder lang
- c. Eenvoudig te maken aanpassingen van uw koker in de software voor een optimale pasvorm;
- d. Zeer nauwkeurig en reproduceerbaar; bij een nieuwe koker kunnen we de goede zaken van de oude koker overnemen;
- e. Digitale opslag van uw koker gegevens;
- f. Snelle levertijd;
- g. Geschikt voor de meeste stompvormen en stomp-koker combinaties.

Om echter zeker te weten of u in aanmerking komt voor een prothese via dit systeem, kunt u contact opnemen met één van onze adviseurs.

Ortho Active: voor hen die willen

Met een goed hulpmiddel alleen bent u er nog niet. Het blijkt dat zelfs gebruikers met meerjarige ervaring nog niet het maximale uit hun hulpmiddel halen. Fysiotherapie en orthopedische instrumentmakerijen zijn twee aparte vakgebieden die veel met elkaar te maken hebben, maar over het algemeen te weinig contact met elkaar hebben. Bij Westland orthopedie hebben we deze twee specialisaties op het gebied van menselijk bewegen bij elkaar gevoegd en het Ortho Active genoemd.

Wat houdt dit nu precies in?

U heeft bijvoorbeeld een voorziening voorgeschreven gekregen van uw revalidatiearts. Deze laat u aanmeten en passen door Westland orthopedie. Nu kunnen wij als extra service daar de fysiotherapie bij leveren om (sneller) een maximaal effect te behalen. Dat betekent dat u, indien nodig en gewenst, gebruik kunt maken van een gespecialiseerd fysiotherapeut, die weet wat belangrijk is bij het geven van fysiotherapie voor mensen met een prothese of orthese. Hierdoor leert u optimaal gebruik maken van uw hulpmiddel. En mocht er iets aan de hand zijn met uw voorziening, dan is reparatie of aanpassing snel te regelen: beide specialisten zitten bijna letterlijk bij elkaar in huis.

Verder bieden wij u de mogelijkheid deel te nemen aan beweeggroepen. Er wordt dan onder leiding van een fysiotherapeut groepsfitness gegeven, in een groep niet groter dan 6 personen zodat er voldoende individuele aandacht is. Samen met u stelt de fysiotherapeut een trainingsschema op, waarbij rekening gehouden wordt met uw individuele wensen. Als er twijfels over het hulpmiddel zijn kijkt uw orthopedisch adviseur mee, en besluit of er aanpassingen gedaan moeten worden aan uw hulpmiddel.

Ortho Active valt onder de gewone fysiotherapie. De behandelingen die u krijgt

zijn direct of via de zorgverzekeraar te declareren. Voor meer informatie over de vergoeding door uw zorgverzekeraar kunt u contact met ons opnemen

E-prothese Service Centrum

Door innovatieve oplossingen op het gebied van prothesen is het voor veel van onze klanten mogelijk geworden de kwaliteit van het leven te verbeteren. Een goed voorbeeld hiervan is de elektronische (microprocessor) knie die in een bovenbeenprothese of heupexarticulatie gebruikt kan worden. Bij Westland orthopedie is het mogelijk om een proefsessie aan te vragen bij uw zorgverzekeraar, waarna bij goedkeuring de gehele elektronische prothese voor u op maat gemaakt wordt. De elektronische knieën die Westland orthopedie levert zijn o.a. de C-leg (Otto Bock), de Rheoknee (Össur), de Hybrid Knee (Nabtesco / Loth Fabenim) en de Adaptive2 (Endolite). Voor kwaliteit en service bent u bij Westland orthopedie aan het goede adres. Zo mag Westland orthopedie zich gecertificeerd servicecentrum voor de Hybrid Knee van Nabtesco en de C-leg van Otto Bock noemen. Voor alle huidige en toekomstige gebruikers verzorgen wij proefsessies, service en onderhoud. Wij beschikken over serviceknieën zodat de klant zijn prothese niet kwijt is bij een servicebeurt van de knie. Vervolgens kunnen wij u gespecialiseerde fysiotherapie bieden via Ortho Active. Hier leert u het maximale uit uw voorziening te halen door middel van onder andere looptrainingen en (groeps)fitness.

Bent u benieuwd of een elektronisch onderdeel in uw prothese ook voor u voordelen biedt? Neemt u dan contact op met Westland orthopedie voor een afspraak met één van onze orthopedisch adviseurs.

Hoe kunt u ons bereiken?

Hoofdvestiging

Delft 1
Haydnlaan 3
2625 TP Delft
tel. 015 2570164
fax. 015 2623855

Openingstijden
Hoofdvestiging
ma/do 08:30 - 17:00 uur
vr 08:30 - 16:00 uur

Voor openingstijden van de
praktijkvestigingen belt u
met de hoofdvestiging.

Voor zware orthopedie
leggen wij eventueel ook
huisbezoeken af.

Praktijkvestigingen

Voor de onderstaande
praktijkvestigingen kunt u
tussen 8.30 en 12.30 uur
telefonisch een afspraak
maken: 015 2570164.

Alphen aan den Rijn
Produktieweg 3
015 2570164

Delft 2
Sophia Revalidatiecentrum
Reinier de Graafweg 1
2625 AD Delft

Den Haag
Gezondheidscentrum
Houtwijk
Hildo Kroplaan 71
2552 XM Den Haag

Gorinchem
Revalidatiecentrum
de Waarden
Banneweg 57
4204 AA Gorinchem

Gouda 1
Groene Hart Ziekenhuis
Bleulandlocatie
Bleulandweg 10
2803 HH Gouda

Gouda 2
Groene Hart Ziekenhuis
Revalidatiecentrum
Jozeflocatie
Graaf Florisweg 77-79
2805 AH Gouda

Woerden:
Hofpoort Ziekenhuis
Polanerbaan 2
3447 GN Woerden

Praktijkvestigingen

Naaldwijk
Behandelcentrum
Westland (BCW)
Middel Broekweg 2A
2671 ME Naaldwijk
Voor een afspraak op
deze vestiging belt u:
0174 637701

Rotterdam
Westland orthopedie shop
Willem Ruyslaan 20a
Voor een afspraak op
deze vestiging belt u:
010 2131000

Zoetermeer 1
REC
Brechtzijde 45
2725 NR Zoetermeer
Voor een afspraak op
deze vestiging belt u:
079 3420330

Zoetermeer 2
Lange Land Ziekenhuis
Poli revalidatie
Toneellaan 1
2725 NA Zoetermeer
Voor een afspraak op
deze vestiging belt u:
079 3462843

Waar kunt u meer informatie vinden?

Westland orthopedie op het internet

www.westlandorthopedie.nl
www.ortho-active.nl
www.woshop.nl

Overige informatie

www.orthopedie.nl
Website over alles dat met
orthopedie te maken heeft.

www.nvfl.nl
Website van de
Nederlandse vereniging
voor flebologie en
lymfologie.

Landelijke vereniging van
Geamputeerden, LvvG
Wim Fasotte, secretaris
Serenadelaan 4
3438 TC Nieuwegein
Tel. 030 6039773
Fax. 0183 690148
www.lvvg.nl
secretaris@lvvg.nl

Nederlands
Lymfoedeem Netwerk
Postbus 723
2003 RS Haarlem
www.lymfoedeem.nl
secretariaat@lymfoedeem.nl

Stichting
Patiëntenbelangen
Orthopaedie
Postbus 125
6930 AC Westervoort
Tel. 026 3215154
Fax. 026 3215343
www.patiëntenbelangen.nl
info@patiëntenbelangen.nl



Foto: Jacqueline, enkelvoetorthese

Uw privacy is in goede handen

Dossier en privacyreglement

U hebt recht op privacy en die is bij Westland orthopedie in goede handen. Het privacyreglement garandeert dat.

Bij uw inschrijving leggen wij een aantal medische en persoonsgegevens van u vast. Zo maken wij per opdracht een dossier. In die dossiers mogen alleen gegevens staan die van belang zijn voor uw opdracht en de financiële afhandeling daarvan. Dit zijn bijvoorbeeld gegevens over verstrekkingen in het verleden, uitslagen van onderzoeken en röntgenfoto's. Het privacyreglement is van toepassing op al uw dossiers bij Westland orthopedie.

Uw rechten als klant

In het privacyreglement zijn enkele zaken vastgelegd waarop u als klant recht heeft:

- a. U mag uw dossiers altijd inzien, met of zonder begeleiding van de orthopedisch adviseur. Al is het wel wenselijk om die inzage samen te doen, want dan kan de orthopedisch adviseur uitleg geven. U kunt hiervoor een afspraak maken.
- b. U heeft het recht om bepaalde informatie in uw dossiers te laten corrigeren, verwijderen of vernietigen. Bijvoorbeeld gegevens waarvan u vindt dat ze ten onrechte zijn opgenomen en niet nodig zijn voor de (verdere) afhandeling van uw opdracht.
- c. U kunt altijd kopieën van uw gegevens krijgen (tegen kostprijs, tot maximaal € 5,-).
- d. U kunt zelf een contactpersoon aanwijzen die ook uw dossiers mag inzien. Bijvoorbeeld een partner of familielid.

Voor al deze zaken kunt u terecht bij het hoofd van de afdeling Bedrijfsbureau. Om uw privacy en die van andere klanten te waarborgen, wordt u mogelijk om een legitimatiebewijs gevraagd.

Onze plichten

In het privacyreglement zijn ook enkele zaken vastgelegd waaraan Westland orthopedie zich moet houden:

- a. Op de werkplekken waar aan uw opdracht gewerkt wordt, is een beperkt dossier aanwezig. Om u zo goed mogelijk van dienst te zijn en accuraat te kunnen werken, mogen onze medewerkers altijd uw dossier raadplegen. Ieder ander mag uw dossiers pas inzien als u toestemming heeft gegeven.
- b. Onze medewerkers hebben geheimhoudingsplicht. Zij mogen alleen over uw gegevens praten als dit in het belang is van uw opdracht. Gegevens uit uw dossiers verstrekken aan derden, zoals bedrijfsartsen of controleurs van de gezondheidszorg, mag nadrukkelijk alleen na uw schriftelijke toestemming.

Wetenschappelijk onderzoek

Bij Westland orthopedie doen we wetenschappelijk onderzoek, bijvoorbeeld naar nieuwe orthopedische instrumenten. Voor sommige onderzoeken hebben we persoonsgegevens van klanten nodig. Wettelijk is geregeld dat wij uw gegevens hiervoor mogen gebruiken, op voorwaarde dat uw naam en adres zijn verwijderd. Anoniem dus. Soms is het voor een onderzoek belangrijk dat persoonsgegevens wel herkenbaar zijn. In dat geval zullen wij u vooraf informeren en om toestemming vragen. U hebt het recht die toestemming te weigeren. Wij zullen dit dan respecteren. Uiteraard heeft dat besluit geen enkele invloed op de verdere afhandeling van uw opdracht. Omdat dit wettelijk verplicht is levert Westland orthopedie ook gegevens aan landelijke registratiebureaus. Deze worden zodanig bewerkt dat ze niet meer tot uw persoon te herleiden zijn.

Bewaartermijn

Volgens de wet moet een dossier tot 5 jaar na uw laatste verstrekking bewaard blijven.

Klachten

Westland orthopedie streeft ernaar om het privacyreglement zorgvuldig na te leven.

Mocht u toch niet helemaal tevreden zijn, bespreek dit dan met de medewerker die daar volgens u voor verantwoordelijk is.

U kunt ook mondeling of schriftelijk een klacht indienen.

