



**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 twintig jaar ervaring in het vinden van passende oplossingen voor functionele beperkingen. Wij doen dit door op maat van de klant een prothese, orthese, therapeutisch elastische kousen of orthopedische schoenen 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 35 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
Orthese	9
Prothese	10
Orthopedische schoenen	11
Therapeutisch Elastische Kousen	12
Het hulpmiddelpaspoort en service	14
Innovaties	17
Hoe kunt u ons bereiken?	20
Waar kunt u meer informatie vinden?	21
Uw privacy is in goede handen	23



Foto: Jacqueline, enkelvoetorthese

Hoe handelen wij uw aanvraag af?

Het juiste hulpmiddel

Om te bepalen met welk hulpmiddel u het beste geholpen bent, werken verschillende partijen (u, uw arts, uw verzekeraar en wij) samen. Alle partijen zullen naar u luisteren en de beste oplossing vinden voor uw hulpvraag. Westland Orthopedie vervult de centrale rol tussen de partijen.

Waar staan wij voor?

Westland Orthopedie onderscheidt zich door te werken met professionals, met een vraaggestuurde houding. Zo kunnen wij een bijdrage leveren aan uw levensambities. Daarom stellen wij dan ook hoge eisen aan de competenties van onze medewerkers. Op deze manier zijn wij in staat samen met u een optimaal hulpmiddel te leveren.

Maatnemen

Een goed passend orthopedisch hulpmiddel begint bij het maatnemen. Onze orthopedisch adviseurs doen dit in circa 35 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. Dat vullen we 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 confectie-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 echter niet voor alle hulpmiddelen. Sommige braces en inlays (voetbedden) moet u zelf betalen. U kunt bij uw zorgverzekeraar informeren of het hulpmiddel vergoed wordt.



Foto: Hans, bovenbeenprothese

Alles over uw hulpmiddel

1. Orthese p.9
2. Prothese p.10
3. Orthopedische schoenen p.11
4. Therapeutisch elastische kousen p.12

Orthese (lichaamsdeelondersteunend hulpmiddel)

Om optimaal te kunnen functioneren heeft uw lichaam(sdeel) wellicht behoefte aan extra ondersteuning. U kunt dan gebruik maken van een orthese.

Hoe snel heeft u uw orthese?

De periode vanaf het eerste contact 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 verhogen. 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 vier weken duren. Een afspraak met een orthopedisch adviseur is vrijblijvend, hieraan zijn dus geen kosten verbonden.

Gebruikstermijn en herhaling

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 vóórdát de wettelijk vastgestelde minimumtermijn verstreken is.

Aandachtpunten

Sommige orthesen (beugels, (K)EVO's en steunzolen) stellen eisen aan uw schoenen. Ze dienen bijvoorbeeld voldoende ruimte te hebben voor de voorziening en mogen de orthese niet tegenwerken. In de winkel van Gerrit van Dalen Schoencomfort in Delft heeft u hiervoor ruime keuze uit een eigentijds assortiment en bent u verzekerd van vakkundig advies. De adresgegevens vindt u op pagina 20.

Onderhoud en service

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

Onze service houdt niet op bij de aflevering van de orthese. Wij zullen periodieke controleafspraken met u maken om u optimaal te laten blijven functioneren.

Wettelijke eisen en vergoedingen

Voor ondersteuning van lichaamsdelen kunnen worden verstrekt:

- a. Korsetten;
- b. Orthopedische beugels;
- c. Braces en verstevigde spalken;
- d. Onverstevigde braces en bandages;
- e. Steunzolen.

Een orthese wordt niet 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. Ook onverstevigde braces en bandages worden in de regel niet vergoed door zorgverzekeraars.

Steunzolen worden gedeeltelijk vergoed vanuit de aanvullende verzekering. De steunzolen worden contant afgerekend bij aflevering. Vervolgens kunt u de nota indienen bij de zorgverzekeraar. Aangezien de vergoeding voor steunzolen verschilt per zorgverzekeraar, raden wij u aan om van te voren uw polisvoorwaarden te raadplegen.

Prothese (lichaamsdeelvervangend hulpmiddel)

Om na een amputatie weer optimaal te kunnen functioneren kunt u gebruik maken van een prothese.

Hoe snel heeft u uw prothese?

De periode vanaf het eerste contact 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 verhogen. 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 vier weken duren. Een afspraak met een orthopedisch adviseur is vrijblijvend, hieraan zijn dus geen kosten verbonden.

Gebruikstermijn en herhaling

Een prothese gaat gemiddeld drie jaar mee. Als er sprake is van een nieuwe medische indicatie, bijvoorbeeld als een been dunner wordt of wanneer de stand iets verandert, kan een prothese eerder aangepast of vervangen worden.

Aandachtpunten

Sommige prothesen stellen eisen aan uw schoenen. Ze dienen bijvoorbeeld voldoende ruimte te hebben voor de voorziening en mogen de prothese niet tegenwerken. In de winkel van Gerrit van Dalen Schoencomfort heeft u hiervoor ruime keuze uit een eigentijds assortiment en bent u verzekerd van vakkundig advies. De adresgegevens vindt u op pagina 20.

Onderhoud en service

Wanneer Westland Orthopedie uw prothese aflevert, ontvangt u hierbij een hulpmiddelpaspoort. Hierop staat welk onderhoud uw hulpmiddel nodig heeft.

Onze service houdt niet op bij de aflevering van uw prothese. Wij zullen periodieke controleafspraken met u maken om u optimaal te laten blijven functioneren.

Wettelijke eisen en vergoedingen

Na een amputatie worden alle prothesen doorgaans vergoed. Wel is het type afhankelijk van uw activiteitsniveau.

Uw maatnemer kan u hier alles over vertellen.

Orthopedische schoenen

Om optimaal te kunnen functioneren hebben uw voeten wellicht behoefte aan aangepaste schoenen. Aanpassingen zijn mogelijk in verschillende gradaties. In sommige gevallen voldoen aanpassingen aan uw gewone schoenen (de zogenaamde OVAC's). Daarnaast kan er gekozen worden voor semi-orthopedische schoenen. Dit zijn confectieschoenen met standaard ingebouwde voorzieningen. Acht uw orthopedisch adviseur voorgaande oplossingen niet adequaat, dan kiest hij voor volledig maatwerk.

Volledig maatwerk

Dit 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 beperkingen die u ervaart in het dagelijks leven en nemen we de maten van uw voeten op. Tevens maken wij een afdruk 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 de kleur heeft uitgekozen, duurt het nog circa drie 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 leveren van uw op maat gemaakte schoenen. Hierna volgt nog een controleafspraak waarbij wij uw ervaringen graag horen en eventuele aanpassingen kunnen doen.

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

Semi-orthopedische schoenen

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

Bij het aanmeten bespreken wij de beperkingen die u ervaart in het dagelijks leven en nemen we de maten van uw voeten op. Met deze gegevens bepaalt de orthopedische adviseur samen met u welke soort schoen voor u geschikt is.

De periode tot afleveren kan verschillen van twee tot vier 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.

Orthopedische voorzieningen aan confectieschoenen

Orthopedische Voorzieningen Aan Confectieschoenen, ook wel OVAC genoemd, zijn aanpassingen aan een gewone schoen die aangebracht worden om specifieke klachten op te lossen. Aanpassingen die kunnen worden aangebracht zijn bijvoorbeeld een afwikkeling, eenverhoging of een

zoolverstijving. U kunt zelf confectieschoenen kopen bij Gerrit van Dalen Schoencomfort in Delft. U heeft er ruime keuze uit kwalitatief goede schoenen en krijgt gegarandeerd vakkundig advies. De adresgegevens staan op pagina 20. U kunt de schoenen bij uw eerste afspraak met de orthopedische adviseur afgeven.

Gebruikstermijn en herhalingen

Voor de meeste verzekeraars geldt dat drie maanden na het leveren van het eerste paar schoenen, men recht heeft op een tweede paar schoenen. Daarna heeft men om de 15 tot 18 maanden recht op een herhalingspaar. Dit verschilt per verzekeraar. Voor kinderen is dit om de negen maanden, zonder recht op een wisselpaar in verband met groei. Voor een herhalingslevering of reparatie volstaat een voorschrift van de huisarts, veelal is een motivatie van onze gediplomeerde adviseur voldoende.

Onderhoud en service

Wanneer Westland Orthopedie uw schoenen aflevert, ontvangt u hierbij een hulpmiddelpaspoort. Hierop staat welk onderhoud uw hulpmiddel nodig heeft.

Onze service houdt niet op bij de aflevering van uw schoenen. Wij zullen periodieke controleafspraken met u maken om u optimaal te laten blijven functioneren.

Tevens ontvangt u een productspecifieke folder met informatie over bijvoorbeeld het opbouwschema voor het wennen aan uw nieuwe schoenen.

Vergoedingen

Aangepaste schoenen zijn deels 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 (semi-)orthopedische schoenen is er

een wettelijke eigen bijdrage die jaarlijks wordt vastgesteld. In geval van OVAC's moet u uw schoenen zelf kopen.

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. Er zijn veel verschillende soorten kousen, zoals:

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

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 één week (of minder), voor maatwerk geldt een levertijd van twee 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.

Zelf kousen aanschaffen

Het kan zijn dat u het makkelijker vindt om meer dan twee 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.

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 vier 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.

Gebruikstermijn

De gebruikstermijn is bij de meeste verzekeraars 12 maanden. Als er sprake is van een wijziging in medische indicatie, bijvoorbeeld als een been dunner wordt, kunnen kousen vóór de vastgestelde verstrekkingstermijn geleverd worden. Vaak vereist uw verzekering dan een voorschrift van uw behandelend arts met een gewijzigde medische indicatie.

Herhaling

Therapeutisch elastische kousen gaan, bij dagelijks gebruik, zeven maanden mee. Vandaar dat u bij de herhalingsverstrekking twee stuks of twee paar geleverd krijgt. Meestal kunt u pas na 12 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.

Onderhoud

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

Wettelijke eisen en vergoedingen

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.

In de meeste gevallen krijgt u eerst één paar/stuk kousen. Na drie maanden worden uw benen gecontroleerd waarna u recht heeft op twee nieuwe paren/stuks. Deze tweede levering moet u minimaal 12 maanden gebruiken.

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.

Certificering en erkenning

Westland Orthopedie heeft ervoor gekozen om te voldoen aan de algemene kwaliteitssysteemnorm ISO 9001 en de branche-erkenningen van de Stichting Erkenningsregeling leveranciers Medische Hulpmiddelen (SEMH).

De ISO 9001-norm wordt gebruikt om te beoordelen of wij in staat zijn om te voldoen aan de eisen van de klant, de wet- en regelgeving en de eisen van de organisatie zelf. Ook als deze veranderen. 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.

Westland Orthopedie is een door de SEMH erkende leverancier van pro-/orthesen, therapeutisch elastische kousen en orthopedische schoenen. Wij zijn dus professionals die door opleiding en jarenlange ervaring precies weten 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. Wij worden 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.

Het hulpmiddelpaspoort en service

Hulpmiddelpaspoort en productfolder

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. In sommige gevallen (bijv. schoenen) ontvangt u ook

een productspecifieke folder met informatie over bijvoorbeeld het wennen aan een nieuw hulpmiddel.

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. Mocht er aanleiding zijn voor een klacht van een klant dan spreekt het vanzelf dat een klager zich in eerste instantie richt tot de medewerker van Westland Orthopedie. De procedure 'WKI 03 Klachtafhandeling' treedt dan in werking. De manager relaties tracht de klacht in overleg met de gebruiker op een voor beide partijen bevredigende wijze af te handelen. Mocht de klager niet tevreden zijn gesteld dan kan hij besluiten een klacht in te dienen bij de klachtencommissie. Het reglement klachtencommissie treedt in werking als de klager en manager relaties er niet in slagen in onderling overleg tot een oplossing voor de klacht te komen. De klacht kan dan worden ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie Westland Orthopedie b.v.: Westland Orthopedie b.v., t.a.v. secretaris klachtencommissie, Haydnlaan 3, 2625 TP, Delft. Wanneer ook de klachtencommissie de klacht niet naar tevredenheid van de klager kan oplossen kan dit leiden tot een geschil. De klager kan dan contact opnemen met het secretariaat van de Stichting Erkenningsregeling voor leveranciers van Medische Hulpmiddelen (SEMH), Postbus 526, 2400 AM Alphen aan den Rijn, telefoon 0172-414814. Deze zal haar eigen geschillencommissie vragen een uitspraak te doen over het geschil.

Garantieregeling

Op (semi-)orthopedische schoenen geldt een garantie van drie maanden op de pasvorm (uitgezonderd anatomische

wijzigingen) en zes maanden garantie op technische uitvoering en materiaal vanaf de afleverdatum. Uitgezonderd slijtage door gebruik.

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

1. 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.
2. 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.
3. De gebruiker vrijwaart Westland Orthopedie voor de onder lid twee genoemde schade. De gebruiker spreekt dan rechtstreeks de producent aan.
4. 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.
5. 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: Jacqueline, enkelvoetorthese

Innovaties

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.

Computergestuurd maatnemen

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:

- Schoner en sneller dan gipsen zodat u minder belast wordt;
- Eenvoudig te maken aanpassingen van uw koker in de software voor een optimale pasvorm;
- Zeer nauwkeurig en reproduceerbaar; bij een nieuwe koker kunnen we de goede zaken van de oude koker overnemen;
- Snelle levertijd.

Om 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 Ortho Active genoemd.

Wat houdt dit nu precies in?

U heeft een voorziening voorgeschreven gekregen van uw arts. 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 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.

Beweggroepen

Verder bieden wij u de mogelijkheid deel te nemen aan beweginggroepen. Er wordt dan onder leiding van een fysiotherapeut groepsfitness gegeven, in een groep niet groter dan zes 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.

Vergoedingen

Hoewel gespecialiseerd, valt Ortho Active 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.

U kunt een afspraak maken bij Ortho Active via T 015 2570164

ORTHO ACTIVE FYSIOTHERAPIE+

E-prothese servicecentrum

Door innovatieve oplossingen op het gebied van prothesen is het voor veel van onze klanten mogelijk geworden de kwaliteit van het leven te verbeteren.

Voorbeelden hiervan zijn de elektronische prothese knie of –voet. Bij Westland Orthopedie is het mogelijk om een proffessie aan te vragen bij uw zorgverzekeraar, waarna bij goedkeuring de gehele elektronische prothese voor u op maat gemaakt wordt. De elektronische onderdelen die Westland Orthopedie levert zijn o.a. de C-leg (Otto Bock), de Rheo knie en Proprio foot (Össur), de Hybrid knie (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 knie van Nabtesco en de C-leg van Otto Bock noemen. Voor alle huidige en toekomstige gebruikers verzorgen wij proffessies, service en onderhoud. Wij beschikken over serviceknieën zodat u uw prothese niet hoeft te missen voor een servicebeurt aan de knie. Ook kunnen wij u fysiotherapie bieden via Ortho Active, speciaal voor elektronische prothesen. 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.

Redressiehelmmtherapie

Westland Orthopedie is specialist in het maken van speciale helmpjes voor baby's met een afwijkende schedelvorm. De helm is zo ontworpen dat het hoofdje van uw baby een meer regelmatige vorm krijgt. De helm vormt geen belemmering voor de normale groei. Dankzij de superieure pasvorm zijn de resultaten voor uw baby optimaal en bevat de helm géén kinbandje. Dit bevordert het draagcomfort en voorkomt verstikkingsgevaar en huidirritaties. Elke helm wordt dus afzonderlijk gemaakt voor de betreffende baby en is voorzien van een soepele en naadloze voering voor het comfort van uw baby. Doormiddel van een unieke 3D-technologie wordt uiterst nauwkeurig de vergroeiing gemeten, op een veilige én kindvriendelijke manier. De orthopedisch technicus maakt met behulp van een driedimensionale scanner een computermodel van het hoofdje van uw kind. Op basis van deze scan wordt er een model van het hoofdje van de baby gemaakt en aangepast tot de gecorrigeerde vorm. Vervolgens wordt de helm voor uw baby gemaakt naar dit model. Binnen twee weken nadat het model is gemaakt, kan het helmpje gepast worden.

Voor een afspraak voor een redressiehelmpje kunt u contact opnemen met:
Westland Orthopedie Shop
Willem Ruyslaan 20a
3063 ES Rotterdam
T. 010 2131000
F. 010 2134100
info@woshop.nl
www.woshop.nl

**WEST
LAND
ORTHOPEDIE**
SHOP



Foto: Anja, onderbeenprothese

Hoe kunt u ons bereiken?

Hoofdvestiging

Haydnlaan 3
2625 TP Delft
T. 015 2570164
F. 015 2623855

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

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: T. 015 2570164.

Delft 2
Sophia Revalidatie
Reinier de Graafweg 1
2625 AD Delft

Den Haag
Gezondheidscentrum
Houtwijk
Hildo Kroplaan 71
2552 XM Den Haag

Gorinchem
Revalidatiecentrum
Rijndam De Waarden
Banneweg 57
4204 AA Gorinchem

Gouda 1
Groene Hart Ziekenhuis
Bleulandlocatie
Bleulandweg 10
2803 HH Gouda

Gouda 2
Sophia Revalidatie
Büchnerweg 1
2803 GR Gouda

Woerden
Hofpoort Ziekenhuis
Polanerbaan 2
3447 GN Woerden

Zoetermeer 1
Vivaldi
Brechtzijde 45
2725 NR Zoetermeer

Praktijkvestigingen met eigen telefoonnummer

Delft 3
Van Dalen Orthopedie
Westlandseweg 9
2624 AA Delft
Voor een afspraak op
deze vestiging belt u:
015 2622939

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
3063 ES Rotterdam
Voor een afspraak op
deze vestiging belt u:
010 2131000

Zoetermeer 2
't Lange Land Ziekenhuis
Poli revalidatie
Toneellaan 1
2725 NA Zoetermeer
Voor een afspraak op
deze vestiging belt u:
079 3462843

Schoenwinkel
Gerrit van Dalen
Schoencomfort
Westlandseweg 11
2624 AA Delft
Openingstijden
(zonder afspraak)
di t/m vr 10.00 - 17.00 uur
za 10.00 - 16.30 uur

Waar kunt u meer informatie vinden?

Westland Orthopedie op het internet

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

Overige informatie

Website over alles wat met orthopedie te
maken heeft: www.orthopedie.nl

Kwalitatief goede schoenen bij Gerrit van
Dalen Schoencomfort:
www.lekker-lopen.nl /
schoencomfort@vandalen.nl

Nederlandse vereniging voor flebologie en
lymfologie: www.nvfl.nl

Landelijke vereniging van Geamputeerden,
Lvvg: www.lvvg.nl / secretaris@lvvg.nl

Nederlands Lymfoedeem Netwerk:
www.lymfoedeem.nl /
secretariaat@lymfoedeem.nl

Stichting Patiëntenbelangen Orthopedie:
www.patiëntenorthopedie.nl /
info@patiëntenorthopedie.nl



Foto: Mike, 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:

- 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.
- 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.
- U kunt altijd kopieën van uw gegevens krijgen (tegen kostprijs).
- 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:

- 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.
- 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.

Bewaartermijn

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

