

Aanvullende Informatie

ALGEMENE INFORMATIE

Voor vrouwen die een borstamputatie of een borstsparende operatie hebben ondergaan is het uit medische en emotioneel oogpunt van belang een goed passende prothese te dragen. De keuze is echter niet eenvoudig. Jolanda Reimert, mammacareadviseuse van Pavette@All heeft jarenlange ervaring met het aanpassen en leveren van borstprotheses. Bij afwezigheid van Jolanda Reimert zult u op dezelfde vakkundige wijze geholpen worden door Marijn Dijkstra Onze medewerkers zijn vakkundig en kunnen u optimaal adviseren.

Na de operatie krijgt u vanuit uw ziekenhuis een voorlopige prothese verstrekt. De voorlopige prothese bestaat uit een hoesje, gevuld met een speciaal soort watten of schuimstof, en is bedoeld voor gebruik direct na uw ziekenhuisopname.

Wilt u hierna overgaan tot aanschaf van uw definitieve prothese, dan zijn wij u graag van dienst. De definitieve prothese wordt voor 100% vervaardigd uit siliconen. Siliconen is een veelzijdig, milieuvriendelijk materiaal dat het vrouwelijk borstweefsel natuurgetrouw nabootst. Siliconen neemt de warmte van het lichaam over, voelt zacht aan en is bestand tegen chloor en zeewater.

Protheses zijn bij Pavette@All verkrijgbaar in meerdere merken, maten en modellen. Alleen bij goed zittende lingerie komt de prothese goed tot zijn recht. De keuze van een geschikte prothese en bh is afhankelijk van de lichaamsopbouw en van de wijze waarop de operatie is uitgevoerd. Het gewicht van de prothese komt ongeveer overeen met het gewicht van de eigen borst.

Na een borstbesparende operatie of na een borstreconstructie is vaak enige vormcorrectie gewenst. Daarvoor wordt een deelprothese gebruikt. Voor gebruik in het water zijn er ook hele lichte zwemprotheses verkrijgbaar (let wel, niet alle zorgverzekeraars vergoeden deze)

Doorgaans worden reguliere bh's aangepast om deze geschikt te maken voor het dragen van de prothese. Wij kunnen u echter ook speciale bh's leveren, evenals speciaal op het dragen van protheses aangepaste zwemkleding.

Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld en zowel digitaal als schriftelijk veilig en discreet opgeslagen. U kunt te allen tijde beschikken over uw dossier als u van leverancier wilt veranderen.

LEVERING VAN DE PROTHESE

Wanneer u op advies van uw behandelend arts / specialist een (vervangende) prothese nodig heeft, geldt de volgende werkwijze:

- De arts vult een formulier in, genaamd "aanvraag machtiging". Dit formulier geeft u af bij een van onze medewerkers.
- Indien u verzekerd bent bij gecontracteerde zorgverzekeraars, dan handelen wij uw nota af. Hiervoor nemen wij telefonisch contact op met uw zorgverzekeraar. Als deze akkoord gaat met de levering, dan kunnen wij direct over gaan tot het afronden van uw bestelling. Het formulier "aanvraag machtiging" wordt achteraf opgestuurd naar uw zorgverzekeraar.

- Indien u bij een niet gecontacteerde zorgverzekeraar bent verzekerd, dan dient u uw bestelling contant af te rekenen of u krijgt de nota thuis gestuurd. De nota dient u vervolgens zelf in bij uw zorgverzekeraar.
- Het kan ook voorkomen dat uw zorgverzekeraar enkel akkoord gaat na ontvangst van het formulier. Levering zal dan pas plaats vinden nadat wij een schriftelijk akkoord hebben ontvangen van uw zorgverzekeraar. Wij vragen hiervoor uw begrip.

De kosten van uw borstprothese worden vergoed tot een maximumbedrag. Het maximumbedrag wordt jaarlijks wettelijk vastgesteld, uw zorgverzekeraar kan u hierover verder informeren.

Naast een vakkundig advies om te komen tot de voor u geschikte prothese, verzorgen wij ook de aanpassing op uw bh. Pavette@All heeft haar eigen coupeuses in dienst. Hiervoor brengen wij u een klein bedrag in rekening (tegen kostprijs).

Als u het op prijs stelt is het ook mogelijk om buiten onze openingstijden een afspraak te maken; indien hiervoor een medische noodzaak is (vanwege invaliditeit) kan dit ook bij u thuis.

LEVERINGSVOORWAARDEN

Pavette@All hanteert de volgende leveringsvoorwaarden:

- Levering van een eerste of herhalingsvoorziening voor gangbare maten vindt altijd plaats uit voorraad.
- Levering van een eerste of herhalingsvoorziening voor uitzonderlijk maten vindt altijd plaats binnen 2 werkdagen. Eventueel kunt u beschikken over een leenprothese.
- Een levering, waarbij aanpassing plaats vindt op een op voorraad zijnde bh, vindt plaats binnen 2 werkdagen.
- Een levering, waarbij aanpassingen plaats vindt op een bh die besteld moet worden bij een fabrikant, vindt plaats binnen 5 werkdagen.

GEBRUIK EN GARANTIE

Onze leveranciers staan garant voor een hoge kwaliteit. Houdt u echter rekening met het volgende:

- Wanneer de prothese niet gedragen wordt, dan dient u deze te bewaren in de meegeleverde verpakking. Dit om vormverlies te voorkomen.
- Spoel de prothese regelmatig af met lauw water en zeep. Plakprothesen kunnen worden gereinigd met speciale vloeistof (bijvoorbeeld Amoena soft-cleanser).
- Pas op met scherpe voorwerpen. Wees bijv. voorzichtig met het opspelden van broches, ook een haal van een katten- of hondenpoot kunnen de prothese beschadigen. Een dergelijk beschadigde prothese is niet meer te herstellen. Een lichte beschadiging is tijdelijk af te dekken met gewoon plakband.

De levensduur van een prothese is gemiddeld 2 jaar. Bij de meeste zorgverzekeraars heeft u derhalve recht om éénmaal in de 2 jaar uw prothese te vervangen. Mocht u binnen deze periode dermate van gewicht veranderen, dan is tussentijdse vervanging een mogelijkheid (na akkoord zorgverzekeraar).

Op alle protheses wordt één jaar fabrieksgarantie verstrekt. Deze garantie is van toepassing op aantoonbare productiefouten, en zijn expliciet niet van toepassing op onzorgvuldig gebruik.

KLACHTAFHANDELING

Mocht u ondanks onze goede zorgen niet tevreden zijn over de door ons geleverde artikelen of het door ons verstrekte advies, neem dan gerust contact op met ons. Wij doen ons uiterste best om samen met u het probleem op te lossen. Onze coupeuse kan eventueel direct, terwijl u wacht, herstelwerkzaamheden uitvoeren.

Wij leven de garantiebepalingen van de fabrikant na: als de kwaliteit van het artikel niet voldoende is omdat er sprake is van aantoonbare materiaalfouten, die optreden binnen de door de fabrikant gestelde garantietermijn, dan ruilen wij het artikel direct in tegen een nieuw exemplaar.

In alle andere gevallen leggen wij het product voor ter beoordeling aan onze leverancier. Als de leverancier ons uitsluitel geeft, nemen wij direct contact met u op.

Mocht u het met de uitspraak van de leverancier niet eens zijn dan kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtencommissie, een onderdeel van Stichting Belangen Verbond van Borstprothese Leveranciers (BVBL). Klachten voortkomend uit een volledig of incorrect advies, welke naar uw mening door Pavette@All niet juist worden afgehandeld, kunt u uiteraard ook voorleggen aan deze klachtencommissie.

Stichting BVBL is bereikbaar via:

Secretariaat Stichting BVBL

Postbus 405

3100 AK Schiedam

Als ook de Klachtencommissie er niet in slaagt uw klacht tot tevredenheid van betrokken partijen op te lossen dan kan de klacht worden voorgelegd bij het secretariaat van de SEMH. In dat geval is er sprake van een geschil. U kunt de SEMH –bij voorkeur- schriftelijk bereiken via:

Secretariaat Stichting Erkenningregeling Leveranciers Medische Hulpmiddelen (SEMH)

Postbus 526

2400 AM Alphen aan den Rijn

Telefoon: 0172-414814

Fax: 020 – 524 8118

Email: info@semh.info

ERKENNINGREGELING

De SEMH (Stichting Erkenningregeling Leveranciers Medische Hulpmiddelen) is een onafhankelijke organisatie die in samenspraak met de branche, gebruikersorganisaties en zorgverzekeraars eisen opstelt waaraan de leveranciers moeten voldoen.



Erkend door alle zorgverzekeraars

Elk jaar controleert de SEMH aan de hand van een toetsing of de erkende leveranciers aan deze kwaliteitseisen voldoen. Het betreft onder meer eisen op het gebied van bereikbaarheid, uitbesteding van werkzaamheden, voorlichting, opleidingseisen van paskamerpersoneel, bejegening, kwaliteitssystemen, voorraadbeheer, inrichting van de locatie, opbouw klantendossiers, selectie van het hulpmiddel, calculatie en planning, passen en afleveren, nazorg, meting kwaliteit, etc. etc.

Pavette@All dient als leverancier van borstprotheses te voldoen aan de eisen van deze erkenningsregeling. Meer informatie over de SEMH kunt u vinden op www.semh.info. Het adres en telefoonnummer staan vermeld onder het kopje "klachtafhandeling".

BORSTKANKERVERENIGING NEDERLAND

De Borstkankervereniging Nederland heeft zich 3 speerpunten als doel gesteld: het geven van goede voorlichting op patiëntniveau, het bevorderen van lotgenotencontact en het behartigen van de belangen van borstkankerpatiënten.

Adresgegevens:

BorstkankerVereniging Nederland
Postadres Postbus 8065
3503 RB Utrecht

Bezoekadres Churchillaan 11, 2e etage
3527 GV Utrecht

Telefoon (030) 291 72 22
Fax (030) 291 72 23

Website: www.borstkanker.nl
E-mail: info@borstkankervereniging.nl

HEEFT U VERDER NOG VRAGEN?

Op deze pagina hebben wij getracht te informeren over het dragen van borstprotheses in het algemeen en wat u van ons mag verwachten in het bijzonder. Wij zijn ons echter terdege bewust dat wij hiermee niet al uw vragen hebben beantwoord.

Onze medewerkers kunnen u informeren over patiëntenverenigingen, hoe u in contact kunt komen met de Borstprothese Informatie Centra (BIC) en kunnen u aanvullende informatie verstrekken omtrent ons productaanbod. Zij staan u graag te woord.