

Gebruiksvoorwaarden persoonlijke gids bij hartfalen

1. Algemeen

1.1 Aangeboden door zorgverzekeraar VGZ

De persoonlijke gids bij hartfalen (hierna: "de gids") wordt aangeboden door VGZ. VGZ is een handelsnaam van VGZ Zorgverzekeraar N.V., statutair gevestigd en kantoorhoudende te (6811 KS) Arnhem aan de Nieuwe Stationsstraat 12 met KvK-nummer 09156723. VGZ Zorgverzekeraar NV maakt deel uit van Coöperatie VGZ UA (hierna: "VGZ").

1.2 Voor verzekerden en niet verzekerden

De gids wordt door VGZ aangeboden aan zowel verzekerden als niet verzekerden van VGZ. VGZ maakt in verband met een evenwichtige verdeling van deelnemers wel een selectie van alle aanmeldingen conform de uitleg zoals deze bij aanmelding is gecommuniceerd op de aanmeldpagina.

1.3 Gesprekken op basis van de gesprekstechniek van positieve gezondheid

De gesprekken die de gids met jou voert, vinden plaats volgens de gesprekstechniek van Positieve Gezondheid (IPH).

Positieve Gezondheid is een bredere kijk op gezondheid, uitgewerkt in zes dimensies. Met die bredere benadering draagt de gids bij aan het vermogen van mensen om met de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen in het leven om te gaan. Én om zo veel mogelijk eigen regie te voeren.

Het accent bij Positieve Gezondheid ligt niet op ziekte. Maar op mensen zelf, op hun veerkracht en op wat hun leven betekenisvol maakt.

2. Wat is de gids?

2.1 Een service die helpt bij het omgaan met hartfalen

De gids is een service in de vorm van 4 gesprekken (telefonisch of fysiek) met een persoonlijke gids. Deze persoonlijke gids is een medewerker van de afdeling Zorgadvies en Bemiddeling van VGZ.

De persoonlijke gids begeleidt de deelnemer een half jaar lang. In dit half jaar vinden 4 gesprekken plaats, waarin verschillende vragen worden gesteld en gesprekken worden gevoerd over het omgaan met (de gevoelens bij) hartfalen en het stellen van persoonlijke doelen zoals bijvoorbeeld meer plezier beleven of lotgenoten ontmoeten.

Aan de hand van de gesprekken wordt de deelnemer door de persoonlijke gids begeleidt naar verschillende bestaande mogelijkheden (denk aan services, gemeente, verenigingen etc.). Dit om wat hulp te bieden bij het omgaan met de aandoening.

Om de informatie zo goed mogelijk bij jouw vaardigheden aan te laten sluiten, vindt er een check op gezondheidsvaardigheden plaats. Blijkt bijvoorbeeld dat je het lastig vindt om met digitale middelen om te gaan, dan word je niet gewezen op bijvoorbeeld apps.

2.2. Wat is de gids niet?

Geen consult of behandeling

De gids is geen vervanging voor een zorginhoudelijk (medisch) consult of behandeling van een arts of andere behandelaar. De gids kan een aanvulling zijn naast jouw reguliere behandeltraject maar vervangt deze niet. We raden je aan om bij twijfel áltijd contact op te nemen met jouw behandelend arts.

3. (Meerdere) voorwaarden

Deze gebruiksvoorwaarden kunnen los gelden van andere voorwaarden, zoals de (product) verzekeringsvoorwaarden of de Gebruiksvoorwaarden van de app VGZ (hierna: "Zorg-app").

4. Privacy

Via het aanmeldformulier op de website kunnen geïnteresseerden zich aanmelden voor de gids. Wij vragen je verschillende persoonsgegevens achter te laten. Denk aan NAW-gegevens, e-mail/ telefoonnummer, maar ook een aantal gegevens rondom het hartfalen (jaar van diagnose, ziekenhuis etc.). Deze gegevens gebruiken we om een evenwichtige selectie van deelnemers te kunnen maken en om daarover ook communicatie te kunnen versturen of contact met je te kunnen opnemen. Daarnaast maken we korte gespreksverslagen, doen we onderzoek naar je gezondheidsvaardigheden en doen we ook een evaluatie. Dit doen we allemaal om de gids zo optimaal mogelijk in te kunnen zetten en je zo goed mogelijk te kunnen helpen. Je leest meer over de verwerking van je persoonsgegevens in het privacy statement bij de gids op www.vgz.nl/persoonlijkegids.

5. Gebruik van de persoonlijke gids bij hartfalen

5.1 Wat mag u (niet) doen bij gebruik van de gids?

Je bent verantwoordelijk voor het zorgvuldig gebruik van en omgaan met de gids. Dit doe je zo:

- a) Je verricht geen handelingen en/of gedragingen bij gebruik van de gids in strijd met toepasselijke wet- of regelgeving, goede zeden, de openbare orde of rechten van derden.
- b) Je maakt gebruik van de gids op zo'n manier dat de (juiste) werking daarvan niet wordt verhinderd. En er geen inbreuk wordt gemaakt op de integriteit of schade wordt toegebracht aan VGZ, de gids of derden.
- c) De gids is er om je te helpen. Als je – om welke reden dan ook – niet blij bent met de hulp van de gids staat het je vrij om te stoppen met deze service.
- d) Wij dulden geen enkele vorm van onheuse bejegening van onze medewerkers. Indien de gids het gevoel krijgt onheus bejegend te worden of een onprettig gevoel krijgt bij het gidsen, staat het hem/haar vrij om het gesprek te beëindigen en de gidsfunctie niet met je voort te zetten. Het staat VGZ vervolgens vrij om de gids voor jou in het geheel stop te zetten.

5.2. Gidsfunctie (tijdelijk) deels of geheel stopzetten

VGZ kan de service gids (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk stopzetten. VGZ zal de toegang of het gebruik van de gids nooit (tijdelijk) beperken of stopzetten zonder dringende of gegronde redenen.

6. Stoppen met de Gids

6.1 Op ieder gewenst moment

Je kunt ieder gewenst moment stoppen met de gids. Dit kun je doen door dit aan te geven per e-mail via persoonlijkegids@vgz.nl of door te bellen met 088-1311680.

Jouw gegevens worden dan direct verwijderd. Meer over bewaartermijnen lees je in ons privacystatement op www.vgz.nl/persoonlijkegids.

6.2 Beëindiging door VGZ

VGZ kan de gids onderbreken of beëindigen als je naar het oordeel van VGZ hebt gehandeld in strijd met deze gebruiksvoorwaarden of wanneer blijkt dat de verstandhouding met de gids op een wijze verstoord is, dat het aanbieden van de service naar het oordeel van VGZ niet meer effectief is. In dat geval heb je geen recht op vergoeding van eventueel ontstane schade of (andere) kosten. VGZ kan daarnaast op elk moment eenzijdig besluiten tot het stopzetten van de service persoonlijke gids bij hartfalen.

7. Aansprakelijkheid

7.1 Waarvoor ben je zelf aansprakelijk?

Het gebruik van de gids en het vertrouwen op de tips en verwijzingen zijn voor jouw risico. Wanneer je deze gebruiksvoorwaarden accepteert en gebruik maakt van de gids begrijp je dit en ga je ermee akkoord dat VGZ niet verantwoordelijk is voor schade als gevolg van het gebruik van de diensten en de werking van deze service.

7.2 Waarvoor is VGZ niet aansprakelijk?

Behalve als sprake is van opzet of grove schuld, is VGZ niet aansprakelijk voor schade als deze direct of indirect het gevolg is van:

- a) het gebruik van de gids en de inhoud van de bron waarnaar geadviseerd wordt.
- b) het (tijdelijk) niet beschikbaar zijn van de gids.
- c) onjuiste of onvolledige informatie. De gids is een service en geen onderdeel van een medische behandeling. Wij adviseren je bij twijfel altijd jouw behandelend arts te raadplegen.
- d) het onderbreken of beëindigen van jouw deelname wanneer je je niet aan de afspraken in deze gebruiksvoorwaarden houdt.

8. Overige

8.1 Wijzigingen en einde van de gebruiksvoorwaarden

VGZ heeft het recht deze gebruiksvoorwaarden en de diensten van de gids eenzijdig te wijzigen. De nieuwste versie van de gebruiksvoorwaarden is te vinden op de website van VGZ: www.vgz.nl/persoonlijkegids.

8.2 Toepasselijk recht

Deze gebruiksvoorwaarden zijn uitsluitend onderworpen aan Nederlands recht. Alle geschillen die in verband met de gids en/of deze gebruiksvoorwaarden ontstaan worden beslecht door de bevoegde rechter te Arnhem.

9. Contact

Voor eventuele vragen, opmerkingen en/of klachten ten aanzien van de gids, kun je contact opnemen door te mailen met persoonlijkegids@vgz.nl of door te bellen met 088-1311680.

Dit is versie 1.0 van 24-02-2023