



# *Allgemeine Geschäftsbedingungen*

## *Female Health Care - Psychosoziale Spitex*

**Sie haben eine Kostengutssprache für Ihre Spitex Begleitung erhalten.**

Aus Ihrer obligatorischen Krankenversicherung werden folgende Leistungen rückerstattet:

- Massnahmen der Abklärung und Beratung
- Massnahmen der Untersuchung und Behandlung
- Massnahmen der Grundpflege

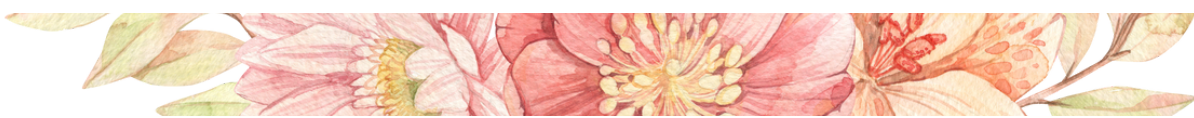
**Voraussetzung für die Leistungen Ihrer Krankenversicherung:**

- Ein ärztlicher Spitex-Auftrag,
- eine Abklärung des Bedarfs an Hilfe und Pflege durch eine Spitex-Fachperson und die
- Angabe des voraussichtlichen Aufwandes für Hilfe und Pflege (Quantifizierung).

Die Rechnungsstellung für kassenpflichtige Leistungen erfolgt in der Regel direkt an die Krankenversicherung und für nicht kassenpflichtige Leistungen direkt an die Kundin.

Bei einzelnen Kv werden die Rechnungen für kassenpflichtige Leistungen weiterhin an die Kundin gestellt.

In diesen Fällen erstattet die Kv die Kosten im Rahmen des Krankenversicherungsgesetzes nach Vorlage der Rechnung sowie Spitex-Verordnung zurück.





# *Allgemeine Geschäftsbedingungen*

## *Female Health Care - Psychosoziale Spitex*

**Spitex-Dienstleistungen werden aufgrund einer Bedarfsabklärung und je nach Leistungsart aufgrund einer ärztlichen Verordnung erbracht.**

Die Bedarfsabklärung erfolgt mit der Kundin und / oder dessen Vertretung und in Rücksprache mit dem Arzt. Sie beinhaltet eine umfassende Abklärung der Gesamtsituation und des individuellen Hilfe- und Pflegebedarfs sowie die gemeinsame Planung der notwendigen Massnahmen.

Das Resultat wird schriftlich fixiert und mittels Bedarfsmeldeformular dem Arzt zur Verordnung zugestellt. Der ärztliche Spitexauftrag wird gemäss den rechtlichen Vorgaben periodisch aktualisiert.

Die Verordnungen werden sowohl bei fortdauerndem Hilfe- und Pflegebedarf wie auch bei einer Erhöhung der Leistungen aktualisiert.

### **Folgende Leistungen werden verrechnet:**

- Spitex-Leistungen gemäss Krankenpflege-Leistungsverordnung.
- Im Zusammenhang mit diesen Leistungen werden auch die Erstellung und Bearbeitung der Hilfe- und Pflegedokumentationen, vorgängige Abklärungen im Spital sowie das allfällige Erstellen zeitaufwändiger Berichte wie Überweisungsrapporte bei Eintritt ins Spital oder Berichte an Krankenversicherungen und andere Institutionen verrechnet.





# *Allgemeine Geschäftsbedingungen*

## *Female Health Care - Psychosoziale Spitex*

### **Folgende Leistungen werden verrechnet:**

- Spezielle Dienstleistungen: Zum Beispiel gewünschte Telefonanrufe, Rücksprachen mit Ihrem Arzt / Ihrer Ärztin oder Institutionen, telefonische Beratung von Angehörigen oder Bezugspersonen.
- Instruktionen von Angehörigen oder Bezugspersonen.

### **Absage von Einsätzen:**

- Vereinbarte Einsätze werden verrechnet, wenn diese nicht mindestens 24 Stunden vorher abgesagt wurden.  
Ausnahmeregelungen gelten bei Spitaleintritt und Notfälle.

### **Pflegedokumentation:**

- Die Pflegedokumentation wird elektronisch durchgeführt. Diese dokumentiert alle Interventionen der Spitex und widerspiegelt die Wirksamkeit, Zweckmässigkeit und Wirtschaftlichkeit der am Kunden geplanten sowie erbrachten Leistungen.
- Die Pflegedokumentation wird 10 Jahre archiviert.

### **Mitwirkungspflicht der Kunden:**

- Für eine harmonische Zusammenarbeit hat sich ein gegenseitiger respektvoller Umgang bewährt sowie Ihre zuverlässige Mitwirkung.





# *Allgemeine Geschäftsbedingungen*

## *Female Health Care - Psychosoziale Spitex*

### **Mitwirkungspflicht der Kundin:**

- Des Weiteren bitte ich Sie höflichst darum, Nachrichten zu beantworten, auf Telefonanrufe zu reagieren und sich bei Terminabsagen aktiv an der Neuplanung zu beteiligen.

### **Medikamente:**

- Bei Fragen zu den ärztlich verordneten Medikamenten stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung. Die regelmässige Einnahme sowie Neubeschaffung der Medikamente liegt in der Eigenverantwortung der Kundin und / oder Vertretung.

### **Datenschutz und Schweigepflicht:**

- Die Spitex Female Health Care ( FHC) hält sich an die gesetzlich anwendbaren Datenschutz- und Sicherheitsbestimmungen.
- Die FHC Spitex respektiert die Privatsphäre der Kundin.
- FHC gewährt der Kundin Einsicht in die Akten der Kundin und informiert sie umfassend bezüglich Art, Umfang und Fortführung der Betreuung.
- Wenn es zur Durchführung der zu erbringenden Leistungen erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten der Kundin an Ärzte, Krankenversicherer, Pflegeinstitutionen, staatliche Behörden, welche vertraglich vereinbarte Dienstleistungen bei der Kundin erbringen, übermittelt werden.





# *Allgemeine Geschäftsbedingungen*

## *Female Health Care - Psychosoziale Spitex*

### **Datenschutz und Schweigepflicht:**

- Für jegliche weiteren Drittpersonen bedarf es einer Schweigepflichtentbindung seitens der Kundin an FHC.
- FHC ist der Schweigepflicht unterstellt. Diese besteht auch weiterhin nach Beendigung der Spitexbegleitung.

### **Gefährdung der Kundin oder Dritten:**

- Gefährdet die Kundin sich oder ihr Umfeld, behält sich FHC das Recht vor, den Hausarzt und in angezeigten Fällen die Gemeinde, die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) oder die Polizei zu informieren.

### **Eindringen in die Wohnung oder das Haus:**

- Bei dem dringenden Verdacht, dass der Kundin etwas zugestossen ist, würde FHC eine verschlossene Haustüre zum Schutze der Kundin unter Einbezug der Polizei fachmännisch öffnen lassen. Die Kosten dafür trägt die Kundin.
- Vorbehalten sind Fälle, in denen Angehörige oder Vereinbarungen mit Nachbarn bestehen, die innerhalb kürzester Zeit die Haustüre öffnen können.

### **Notfälle:**

- Bei Notfällen ist der zuständige Hausarzt oder die Sanitäter unter der **Rufnummer 114** zu benachrichtigen.





# *Allgemeine Geschäftsbedingungen*

## *Female Health Care - Psychosoziale Spitex*

### **Haustiere:**

- Bitte bedenken Sie, dass ich meine Einsätze bei verschiedenen Kundinnen, unter anderem bei Kindern, Jugendlichen sowie Schwangeren leiste und diese allergisch auf Tierhaare sein könnten.
- Aus diesem Grund werde ich ihr Haustier weder streicheln noch auf den Arm nehmen können.

### **Autofahrten mit Kundinnen:**

- Aus versicherungsrechtlichen Gründen werden keine Fahrten von Kundinnen und deren Angehörige in Fahrzeugen von FHC durchgeführt.

### **Rechnungsstellung:**

- Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich.
- Die Zahlungsfrist beträgt **30 Tage**.
- Bitte kommen Sie bei Zahlungsverzug gerne auf mich zu. Andernfalls werden Mahngebühren verrechnet.
- FHC stellt die erbrachten Leistungen aus der obligatorischen Grundversicherung (gemäss KVG) der Krankenkasse direkt in Rechnung.
- Sollte die Krankenkasse die ärztliche Spitex-Verordnung beanstanden und die erbrachten Leistungen nicht oder nur teilweise bezahlen, werden die nicht gedeckten Kosten der Kundin in Rechnung gestellt.





# *Allgemeine Geschäftsbedingungen*

## *Female Health Care - Psychosoziale Spitex*

### **Rechnungsstellung:**

- Falls die Kundin bei der Krankenkasse die Versicherungsprämien nicht bezahlt, kann die KK die Bezahlung der Spitex Rechnungen einstellen. In diesem Falle muss FHC keine Leistungen mehr erbringen, bis die Vergütung sichergestellt ist.
- Die gesetzlich vorgeschriebene Patientenbeteiligung von 7.65 CHF pro Einsatz wird der Kundin direkt in Rechnung gestellt.
- Nichtkassenpflichtige Leistungen (N-KLV) werden der Kundin in Rechnung gestellt.
- Die Klärung und die Beantragung allfälliger Ansprüche aus Krankenkassen - Zusatzversicherungen ist Aufgabe der Kundin. Die Kundin kann die Rechnung samt ärztlichem Spitexauftrag an die Krankenkassen-Zusatzversicherung eingereicht werden.

### **Nichtraucherschutz:**

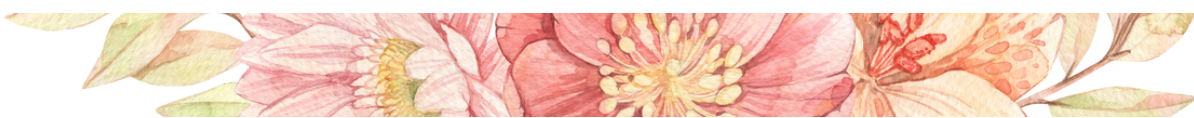
- Aus Rücksicht vor meinem Anstusstermin wäre es höflich, wenn Zigarettenpausen auf dem Balkon oder im Freien abgehalten werden.

### **Haftung:**

- Female Health Care übernimmt keinerlei Haftungen. Weder für körperliche noch für psychische Schäden.

### **Gerichtsstand und Streitbelegung:**

- Für gerichtliche Streitigkeiten im Zusammenhang mit erbrachten Leistungen ist das Gericht in Winterthur zuständig.





*Allgemeine Geschäftsbedingungen*  
*Female Health Care - Psychosoziale Spitex*

**Zusatzleistungen AHV / IV:**

Bezügerinnen von Zusatzleistungen können sich für ihre Ansprüche an das Amt für Zusatzleistungen zur AHV/IV wenden.

Personen, die neben den Renten der AHV/IV über kein oder nur über wenig Einkommen und Vermögen verfügen, können Zusatzleistungen beim Amt für Zusatzleistungen zur AHV/IV beantragen.

**Kontaktadresse:**

**Amt für Zusatzleistungen zur AHV/IV**  
**Strassburgstrasse 9, Postfach**  
**8036 Zürich**  
**044 412 61 11**

*Herzliche Grüsse*

*Nadège B. Tebire*

