



STAP 3 U bepaalt zelf uw bezorgadres
 PostNL bezorgt uw pakket tussen 08.00 en 21.30 uur van dinsdag tot en met zaterdag bij u thuis. Wanneer u niet thuis bent, wordt het pakket afgegeven bij uw burens. Indien u niet wilt dat het pakket bij uw burens wordt bezorgd kunt u dit aangeven tijdens uw bestelling. U kunt ook een ander bezorgadres opgeven, bijvoorbeeld op uw werk.

Per e-mail ontvangt u van ons een Track & Trace code. Met deze code kunt u op de website van PostNL zien wanneer en hoe laat het pakket afgeleverd wordt.

Wij raden aan om uw bestelling direct na ontvangst te controleren. Mocht de levering niet in orde zijn, neemt u dan binnen 14 dagen na ontvangst contact met ons op.

STAP 4 Let op de einddatum van de vergoedingsperiode
 Op uw pakbon en op Mijn Sorgente (website) kunt u de einddatum van de vergoedingsperiode vinden. Dit is de datum tot wanneer uw arts of diëtist u medische voeding voorgeschreven heeft. Heeft u na deze datum nog medische voeding nodig? Vraag dan tijdig een verlenging van de vergoedingsperiode aan. Hiervoor neemt u contact op met uw arts of diëtist. Zo voorkomt u dat u eventueel zelf de kosten moet betalen.

STAP 5 Doorgeven van wijzigingen
 Voor een correcte afhandeling van uw zorg is het uitermate belangrijk dat uw persoonsgegevens altijd actueel zijn. U bent zelf verantwoordelijk voor het tijdig doorgeven van wijzigingen in naam en adres of zorgverzekeraar. Extra kosten ten gevolge van het niet tijdig doorgeven van wijzigingen, komen voor uw rekening.

Onze klantenservice helpt u graag verder
 Op www.sorgente.nl vindt u informatie en handige tips. Heeft u toch nog een vraag? Mail dan naar teamkindercare@sorgente.nl of bel ons op 030 - 634 62 64. Wij zijn bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 18.00 uur.

In geval van spoed zijn wij 24/7 telefonisch bereikbaar via 030 - 634 62 64

- Onze service voor u op een rij:**
- Voor 17.00 uur online besteld? Dan heeft u uw medische voeding binnen 24 uur (tijdens werkdagen) in huis. Bestellingen na vrijdag 17.00 uur worden op dinsdag geleverd.
 - Onze webwinkel is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar.
 - Voor persoonlijk contact, vragen en support staan onze deskundige medewerkers op werkdagen telefonisch voor klaar.
 - Kijk op de website voor praktische tips en recepten om uw dieet vol te houden.
 - Komt uw voeding voor vergoeding in aanmerking? Dan loopt de betaling via uw zorgverzekeraar en heeft u er verder geen omkijken naar.

De complete algemene voorwaarden vindt u op onze website of kunt u bij ons opvragen.

Sorgente B.V. Postbus 281, 3990 GB Houten



Welkom bij Sorgente
 Stap voor stap
 sondevoeding voor uw kind thuis



Welkom bij Sorgente

Medische voeding kan bijdragen aan kwaliteit van leven

Sorgente beschouwt het als haar missie om mensen te helpen die door een medische noodzaak zijn aangewezen op medische voeding thuis. Wij geloven dat een juist gebruik van medische voeding bijdraagt aan het herstel bij ziekte, het voorkomen van complicaties en de kwaliteit van leven.

Het beste resultaat bereikt u als u uw dieet volhoudt

Op advies van uw diëtist of arts start uw kind met sondevoeding. Voor een goed resultaat is het belangrijk dat u het advies van uw diëtist of arts opvolgt. Het is onze zorg om het gebruik van sondevoeding voor u en uw kind zo aangenaam en effectief mogelijk te laten verlopen. Sorgente biedt u daarom graag voorlichting en gebruikstips over sondevoeding voor uw kind.

Vragen over uw dieet?

Uw diëtist of arts begeleidt u bij uw dieetbehandeling. Voor vragen over soort en hoeveelheid van uw medische voeding kunt u bij uw arts of diëtist terecht.

Bij ondervoede patiënten die onder controle zijn van de trombosedienst, kan het starten, wijzigen of beëindigen van sondevoeding met vitamine K leiden tot verstoring in het stollingsevenwicht. Om deze reden adviseren wij u om het gebruik van sondevoeding te melden aan de trombosedienst.

Heeft u nog vragen over het dagelijks gebruik van medische voeding?

Een team van deskundige medewerkers staat elke werkdag klaar om u te helpen. Heeft u vragen over het bestellen, het dagelijkse gebruik van medische voeding of over uw vergoeding, dan kunt u contact opnemen met het Klantenteam KinderCare via de e-mail (teamkindercare@sorgente.nl) of telefonisch 030 - 634 62 64.



Hoe kan ik mijn medische voeding bestellen?

STAP

1

Uw diëtist of arts heeft de eerste bestelling bij Sorgente gedaan

Uw diëtist/arts heeft ons een aanvraag gestuurd om u voor een bepaalde periode sondevoeding voor uw kind te leveren. Daarom levert Sorgente een pakket met medische voeding bij u thuis. Wanneer de voorgeschreven medische voeding voor vergoeding in aanmerking komt, sturen wij de factuur rechtstreeks naar uw zorgverzekeraar.

Let op, ondanks de vergoeding kan het zijn dat de voorgeschreven medische voeding met uw eigen risico wordt verrekend.

Komt de voorgeschreven voeding niet in aanmerking voor vergoeding? Dan kunt u de producten ook zelf bestellen. Dit betekent wel dat u deze producten zelf moet betalen.

Op de pakbon in uw pakket én op de website (onder Mijn Sorgente) kunt u zien tot wanneer uw vergoedingsperiode loopt. Tot deze einddatum kunt u bij Sorgente medische voeding bestellen.

STAP

2

De volgende bestelling kunt u zelf regelen

- Via de webwinkel kunt u gemakkelijk zelf 24 uur per dag, 7 dagen per week online bestellen (www.sorgente.nl/mijnsorgente). U hoeft alleen een "Mijn Sorgente" account aan te maken. U kunt via uw account, naast het plaatsen van bestellingen, eenvoudig:
 - uw persoonlijke vergoedingen inzien;
 - uw bestelhistorie bekijken;
 - uw favoriete producten bijhouden;
 - en uw persoonlijke gegevens beheren.
- Ons Klantenteam KinderCare staat voor u klaar en is op werkdagen telefonisch bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 en 18.00 uur op nummer 030 - 634 62 64.
- Ook via e-mail naar teamkindercare@sorgente.nl kunt u uw bestelling doorgeven.
- Bestellingen die u online voor 17.00 uur plaatst, worden de volgende werkdag geleverd. Bestellingen na vrijdag 17.00 uur worden op dinsdag geleverd.