



STAP

3

De volgende bestelling kunt u zelf regelen

- Via onze webwinkel kunt u gemakkelijk bestellen. Ga naar www.sorgente.nl en activeer eenmalig uw 'Mijn Sorgente' account. Dit is een persoonlijke, beveiligde online omgeving.

Hier kunt u:

- producten (opnieuw) bestellen;
- product- en smaakvariaties opzoeken;
- de persoonlijke vergoeding inzien;
- een tijdvak voor de bezorging kiezen;
- een afhaalpunt aangeven;
- de bezorging van uw bestelling volgen.
- Om online bestellen gemakkelijker te maken kunt u gebruikmaken van de Bestelhelp. Die vertelt u wat en hoeveel u precies kunt bestellen voor een periode van 30 dagen. U vindt de Bestelhelp in uw Mijn Sorgente account. Goed om te weten: de Bestelhelp geldt alleen voor de voeding, waarvoor u een vergoeding heeft.
- Ons Klantenteam KinderCare staat voor jullie klaar en is op werkdagen telefonisch bereikbaar op nummer 030 - 634 62 64. De actuele openingstijden kunt u zien op onze website.
- Ook via e-mail naar teamkindercare@sorgente.nl kunt u uw bestelling doorgeven.
- Bestellingen die u vóór 16.00 uur plaatst - telefonisch of via 'Mijn Sorgente' - worden binnen 1-2 werkdagen geleverd. Bestellingen na vrijdag 16.00 uur worden op dinsdag geleverd.

Duurzaam rietje
Verkrijgbaar in de webwinkel

STAP

4

Let op de einddatum van de vergoedingsperiode

Op de pakbon en op 'Mijn Sorgente' (website) kunt u de einddatum van de vergoedingsperiode vinden. Dit is de termijn waarin de voorgeschreven drinkvoeding wordt vergoed door uw zorgverzekeraar. Mocht de vergoedingsperiode bijna verlopen, dan kunt u voeding bestellen tot het einde van de periode. Heeft uw kind na deze datum nog medische voeding nodig? Neem dan contact op met uw diëtist of arts. Deze kan de vergoedingsperiode eventueel verlengen.

STAP

5

Doorgeven van wijzigingen

Voor een correcte afhandeling van uw zorg is het belangrijk dat uw persoonsgegevens actueel zijn. Hiervoor bent u zelf verantwoordelijk. Helaas zijn we genoodzaakt om eventuele kosten als gevolg van het niet tijdig doorgeven van wijzigingen aan u door te berekenen.

Onze klantenservice helpt u graag verder

Op www.sorgente.nl vindt u informatie en handige tips. Heeft u toch nog een vraag? Het Klantenteam KinderCare is alle werkdagen bereikbaar tussen 8.00 en 18.00 uur:

- telefoon : 030 - 634 62 64
- e-mail : teamkindercare@sorgente.nl
- chat : www.sorgente.nl

Onze service voor u op een rij

- Bestelt u voor 16.00 uur? Dan is het mogelijk om de medische voeding binnen 1-2 werkdagen bij u te laten bezorgen. Bestellingen na vrijdag 16.00 uur worden op dinsdag geleverd.
- Onze webwinkel is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar.
- Kijk op de website www.sorgente.nl voor praktische tips en recepten.
- Gaat u op reis? Houd er rekening mee dat medische voeding onder bepaalde condities moet worden vervoerd. U leest er meer over in brochure 'Op reis met medische voeding'. Deze brochure kunt u downloaden op onze website.
- Voor persoonlijk contact, vragen en ondersteuning staan onze deskundige medewerkers op werkdagen telefonisch voor u klaar.
- Komt de voeding voor vergoeding in aanmerking? Dan loopt de betaling via uw zorgverzekeraar. U hoeft dus niets te doen.

De Algemene Voorwaarden vindt u op onze website of kunt u bij ons opvragen.

Sorgente B.V. Postbus 281, 3990 GB Houten

Sorgente

www.sorgente.nl



Sorgente BV

SOKV0041 feb. 2023

Sorgente

Welkom bij Sorgente
Stap voor stap
drinkvoeding voor uw kind thuis



Welkom bij Sorgente

De diëtist of arts heeft uw kind drinkvoeding voorgeschreven. Sorgente levert de voeding en ondersteunt jullie bij het gebruik. In deze brochure delen we onze tips.



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 herstel bij ziekte, het voorkomen van complicaties en de kwaliteit van leven.

Het beste resultaat

De diëtist of arts adviseert uw kind drinkvoeding als aanvulling op de gewone voeding of als een complete voeding. De soort en hoeveelheid is afgestemd op de persoonlijke situatie van uw kind. Voor een goed resultaat is het belangrijk om het advies van de diëtist of arts op te volgen.

Vragen over de behandeling?

Bij de diëtbehandeling wordt uw kind begeleid door een diëtist of arts. Heeft u vragen over de soort en hoeveelheid drinkvoeding? Neem contact op met de diëtist of arts.



Is uw kind onder behandeling van de trombosedienst? Dan adviseren we om het gebruik van drinkvoeding aan hen te melden. Het starten, wijzigen of stoppen met drinkvoeding met vitamine K kan invloed hebben op het stollingsevenwicht.

Sorgente ondersteunt bij het gebruik

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



STAP

1

De diëtist of arts heeft de eerste bestelling bij Sorgente gedaan

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

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 het pakket én op 'Mijn Sorgente' (website) kunt u zien tot wanneer de vergoedingsperiode loopt. Dit is de termijn waarin de voorgeschreven drinkvoeding wordt vergoed door uw zorgverzekeraar.

STAP

2

Bezorging: kies het tijdstip en het adres

PostNL bezorgt de bestelling bij u thuis van dinsdag tot en met zaterdag tussen 8.00 en 21.30 uur. Als u niet thuis bent, dan wordt het pakket afgegeven bij uw burens. Indien u niet wilt dat het pakket bij uw burens wordt bezorgd dan kunt u dit aangeven tijdens het plaatsen van de bestelling. U kunt ook een ander bezorgadres opgeven, bijvoorbeeld op uw werk.

Is uw e-mailadres bij ons bekend? Dan ontvangt u een e-mail met een track & trace code waarmee u op de website van PostNL kunt zien wanneer en hoe laat uw bestelling wordt bezorgd.

Wij raden aan om uw bestelling direct na ontvangst te controleren. Is de levering niet in orde? Neem dan binnen 14 dagen na ontvangst contact met ons op.