



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 smaakvarianties 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 Bestelhulp. Die vertelt welke producten en hoeveel u precies kunt bestellen voor een periode van 30 dagen. U vindt de Bestelhulp in uw Mijn Sorgente account. *Goed om te weten:* de Bestelhulp geldt alleen voor de voeding, waarvoor u een vergoeding heeft.
- Ons team KinderCare staat voor jullie klaar en is op werkdagen telefonisch bereikbaar op nummer 030 - 634 62 64.
- Bestellingen die u vóór 16.00 uur plaatst - telefonisch of via 'Mijn Sorgente' - worden uiterlijk binnen 3 werkdagen geleverd.

STAP 4 Let op de einddatum van de vergoedingsperiode

Via 'Mijn Sorgente' 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. Kijk dan bij onze veelgestelde vragen, of neem contact op met ons team Kindercare:

- telefoon: 030 - 634 62 64 (tussen 8.00 en 16.00 u.)
- contactformulier: scan de QR-code of ga naar www.sorgente.nl/service-contact#contact-form



Onze service voor u op een rij

- Bestelt u voor 16.00 uur? Dan kunt u uw bestelling uiterlijk binnen 3 werkdagen verwachten. PostNL levert geen pakketten op maandag.
- Onze webwinkel is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar.
- Direct de afleverdag zien als u uw e-mailadres bij ons achterlaat of bestelt via onze webwinkel.
- Kijk op 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



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 dieetbehandeling 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 team Kindercare via telefoon (030 - 634 62 64) of het online contactformulier op www.sorgente.nl/service-contact#contact-form.



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 drinkvoeding bij u thuis. Als de voorgeschreven drinkvoeding 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.

Via 'Mijn Sorgente' 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 tijdvak en het adres

PostNL bezorgt de bestelling bij u thuis van dinsdag tot en met zaterdag. Als u niet thuis bent, dan wordt het pakket afgegeven bij uw bureaus. Indien u niet wilt dat het pakket bij uw bureaus 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.