

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Spitex Untermarch

1. Zweck

Die folgenden Vertragsbestandteile sind bestimmend für das Zustandekommen eines Vertragsverhältnisses zwischen der Spitex Untermarch und der Klient/-in:

- Rahmenvereinbarung
- aktuelle Leistungsplanung basierend auf der aktuellen interRAI Bedarfsabklärung
- Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)
- „Allgemein gültige Informationen zuhanden der Klient/-innen mit Leistungsaufträgen der Gemeinden resp. des Kantons im Kanton Schwyz“, kurz Klienteninformation Kanton Schwyz
- Tarifblatt der SPITEX Untermarch

Die gemeinsame Vereinbarung regelt die Beziehung zwischen der Spitex Untermarch und der Klient/-innen. In einer individuellen Abklärung mit dem Klienten/-in wird der Dienstleistungsumfang festgelegt. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Verhältnis zwischen Spitex Untermarch und ihren Klient/-innen. Die Tarifübersicht enthält die aktuellen Tarife für die verschiedenen Leistungen. Anpassungen werden der Klient/-innen jeweils schriftlich mitgeteilt.

Soweit die gemeinsame Vereinbarung und die AGB nichts Spezielles vorsehen, gelten die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechts über den Auftrag.

Im Rahmen der gemeinsamen Vereinbarung sowie der individuellen Abklärung erbringt die Spitex Untermarch für den Klienten/-in entgeltliche Dienstleistungen im pflegerischen, hauswirtschaftlichen und betreuenden Bereich.

2. Zielsetzung

Die Spitex Untermarch unterstützt die Klient/-innen mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen, beratenden oder sozialbetreuerischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Im Vordergrund steht dabei die grösstmögliche Selbständigkeit und Lebensqualität der Klient/-innen. Dabei werden die Ressourcen der Klient/-innen und der Angehörigen sowie des sozialen Umfeldes berücksichtigt. Die

Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz Hilfe zur Selbsthilfe.

3. Dienstleistungen

3.1 Bedarfsabklärung/Umfang der Leistungen

Gemäss Krankenpflege-Leistungsverordnung /KLV Art. 8), Unfallversicherung/UVG, den Administrativverträgen mit den Krankenversicherungen, dem Tarifvertrag mit den Unfallversicherern sowie dem Leistungsauftrag mit Gemeinden Altendorf, Lachen, Wangen und Tuggen sind wir verpflichtet, bei Ihnen eine Bedarfsabklärung für Pflege und Hauswirtschaft vorzunehmen. Dabei wird der Umfang der Dienstleistungen der Pflege in Rücksprache mit dem zuweisenden Arzt ermittelt und auf dem Bedarfsmeldeformular zuhanden der Krankenkassen und/oder Unfallversicherung sowie in der Leistungsvereinbarung (Vertrag) mit Ihnen festgehalten. Anhand der interRAI-Instrumente werden gemäss gesetzlichen Vorgaben bei jedem Klienten vor Ort der Pflege- und Unterstützungsbedarf sorgfältig abgeklärt. Die Informationen fliessen direkt in den Pflegeplanungs- und Qualitätssicherungsprozess ein.

Die Bedarfsabklärung wird von der Spitex Untermarch immer in Rechnung gestellt, auch wenn daraus keine Dienstleistung resultiert.

Die Krankenkassen und/oder Unfallversicherungen übernehmen die Kosten der Bedarfsabklärung im Pflegebereich. Diese können verlangen, dass ihnen einzelne Elemente aus der Bedarfsabklärung mitgeteilt werden.

Sie, als Kundinnen oder Kunden, haben jederzeit das Recht auf Einsicht in Ihre Unterlagen. Die Bedarfsabklärung muss periodisch wiederholt und der Umfang der Dienstleistungen allenfalls den veränderten Umständen angepasst werden. Bei einem vorübergehenden, zeitlichen Mehrbedarf von bis zu 20% kann ohne vorgängige Information der KlientInnen abgewichen werden (z.B. bei medizinischen Problemen wie einer Grippe oder einem Sturz oder ähnlich). Bei einem Mehrbedarf von mehr als 20% oder einem dauernden Mehrbedarf muss eine neue Bedarfsabklärung mit Leistungsplanung vorgenommen werden.

3.2 Spitex plus

Im Rahmen von Spitex plus werden nicht krankenkassenpflichtigen Einsätze erbracht. Die Aufgaben des Einsatzes und die benötigte Kompetenz der eingesetzten Mitarbeiterin werden mit der Abklärung genau definiert. Ändern sich die Aufgaben, müssen sie neu besprochen werden.

Die Anmeldung für einen Einsatz erfolgt mindestens 5 Werktage vor dem ersten Einsatz. Vor jedem Einsatz erfolgt eine Bedarfsabklärung bei der die genaue Art und Dauer des Einsatzes geregelt wird.

Die Spitex Untermarch entscheidet in angemessener Frist über die Annahme des Auftrages. Mit der Anmeldung entsteht kein rechtlich einklagbarer Anspruch.

3.3 Organisation Einsätze

Es besteht kein Anspruch auf die Betreuung durch eine bestimmte Mitarbeiterin oder einen bestimmten Mitarbeiter. Es kommen weibliche und männliche Fachpersonen zum Einsatz. Die Klient/-in muss während des Einsatzes anwesend sein. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt alleine bei der zuständigen Führungsperson innerhalb unserer Organisation. Ihre Ansprechperson wird Ihnen zu Beginn des Vertragsverhältnisses mitgeteilt.

Unsere Mitarbeiter/-innen erbringen Leistungen ausschliesslich im Rahmen des Vertragsverhältnisses zwischen der Spitex Untermarch und ihren Klienten/-innen. Weitergehende Leistungserbringung ist den Mitarbeiter/-innen der Spitex Untermarch nicht gestattet.

3.4 Pünktlichkeit der Einsätze

Wir bemühen uns, die mit Ihnen vereinbarten Einsatzzeiten einzuhalten. Sollte dies aus unvorhersehbaren Gründen nicht möglich sein, benötigen wir plus/minus 30 Minuten Spielraum auf den vereinbarten Einsatzzeitraum. Falls wir diesen Zeitrahmen einmal nicht einhalten können, werden Sie von uns telefonisch benachrichtigt.

3.5 Einsatzzeiten

Unsere pflegerischen Dienstleistungen werden von Montag – Sonntag zwischen 7.00 - 22.00 erbracht. Unsere hauswirtschaftlichen Dienstleistungen werden von Montag – Freitag erbracht. Darüber hinaus erfolgen hauswirtschaftliche Leistungen an Wochenenden und Feiertagen nach Absprache.

3.6 Pflege- und Verbandsmaterial

Alle Pflegeartikel für Ihre Einsätze, müssen von Ihnen via Rezept besorgt werden (z.B. Verbände, Inkontinenzmaterial, etc.). Wenn immer möglich, werden kassenzulässige Artikel verwendet.

Die Spitex Untermarch bietet ihren Kunden die Möglichkeit, ausgewählte gängige Materialien und Hilfsmittel, welche von der obligatorischen Krankenkasse bezahlt werden, über externe Anbieter (Publicare) zu beziehen. Die Mitarbeitenden der Spitex Untermarch nehmen die Bestellung gemeinsam mit dem Klienten in dessen Wohnräumen auf. Darauf übermitteln sie die Bestellung auf elektronischem Weg. Das Material wird direkt nach Hause geliefert.

3.7 Personentransporte

Transporte von Kundinnen und Kunden oder deren Angehörigen durch die Spitex gehören grundsätzlich nicht zum Angebot der Leistungen der Spitex Untermarch.

3.8 Einsatz von Dritten

Wir erbringen in der Regel sämtliche Leistungen selbst. Falls dies nicht möglich sein sollte, werden wir qualifizierte Drittpersonen oder Drittorganisationen beziehen.

3.9 Leistungen ausserhalb Vertrag

Unsere Mitarbeiter / -innen erbringen ihre Leistungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses mit Ihnen. Es ist unseren Mitarbeiter / -innen nicht gestattet, bei Ihnen Leistungen ausserhalb des Auftrags der Spitex zu vereinbaren. Dies gilt auch für Leistungen, die von uns nicht angeboten werden. Dieses Verbot gilt während sechs Monaten nach Beendigung des Anstellungsverhältnisses mit unseren Mitarbeitenden.

Es ist unseren Mitarbeiter/ -innen verboten private Telefonnummern bekannt zu geben.

3.10 Leistungen bei ausserkantonalem Wohnsitz

Haben Sie Wohnsitz in einem anderen Kanton und werden von Ihnen vorübergehend Leistungen unserer Organisation in Anspruch genommen (z.B. während eines Ferienaufenthalts bei Verwandten), gehen die Vollkosten vollständig zu Ihren Lasten. Die Rückforderung dieser Kosten von der Versicherung und vom Wohnkanton obliegt ihnen selbst.

3.11 Mitwirkung

Mit den von Ihnen unterzeichneten Vereinbarungen erklären Sie sich mit der Verwendung des üblichen Pflegematerials einverstanden. Sie passen bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an. Damit der Gesundheitsschutz von Ihnen wie auch von unseren Mitarbeitenden gewährleistet ist, ist es unabdingbar, dass wir die notwendigen Hilfsmittel verwenden können (z.B. Pflegebett, rutschfeste Unterlagen, hygienische Verhältnisse, aber auch geeignetes Putzmaterial).

Sie halten Ihnen übertragene Hygiene- und Schutzvorschriften ein.

Es ist nicht gestattet, Mitarbeiter/-innen der Spitex Untermarch während der Verrichtung von Pflege- sowie hauswirtschaftlichen und sozialbetreuerischen Leistungen zu filmen oder andere visuelle resp. akustische Aufzeichnungen zu machen.

Befinden sich in den Räumlichkeiten der Klient/-in Kameras, sind diese während der Einsätze der Mitarbeiter/-innen auszuschalten. Die Verwendung von Aufzeichnungsgeräten (akustisch und optisch) während eines Einsatzes kann ein Grund für das Sistieren der Leistung sein.

3.12 Wohnungszugang/-schlüssel

Unsere Mitarbeitenden sind darauf angewiesen, dass Sie ihnen Zugang zu Ihrer Wohnung gewährleisten. Sollten Sie nicht in der Lage sein die Türe zu öffnen, händigen Sie unseren Mitarbeitenden einen Haus- bzw. Wohnungsschlüssel aus. Die Schlüsselübergabe wird Ihnen schriftlich quittiert. Wir sind für eine sorgfältige und sichere Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich. Der Aufwand für die Verwaltung des Schlüssels geht zu Lasten der Klientin/des Klienten (CHF 20.00 pro Monat). Die Spitex Untermarch begrüsst/bevorzugt Schlüsseltresore vor Ort und versichert einen vertrauensvollen Umgang damit. Schlüsseltresore sind Eigentum und im Sicherheitsdispositiv der Klienten. Wird der Schlüssel durch den Klienten deponiert oder der Code des Schlüsseltresores an Dritte weitergegeben, lehnt die Spitex jegliche Haftung ab. Verfügen wir über keinen Wohnungsschlüssel, sind unsere Mitarbeitenden berechtigt, die Wohnungstür durch Fachleute öffnen zu lassen, wenn der Verdacht besteht, dass Ihnen etwas zugestossen sein könnte. Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Ihren Lasten.

3.13 Absage/Verschiebungen von Leistungen

Für Einsätze an Werktagen, welche Sie nicht mindestens 24 Stunden im Voraus absagen/verschieben und für Einsätze an Wochenenden und Feiertagen, die nicht mindestens 48 Stunden im Voraus abgesagt/verschoben werden, müssen wir Ihnen Rechnung stellen. Bitte teilen Sie uns Spitalein- oder -austritte sowie geplante Ferien so früh wie möglich mit. Ausnahmen bilden Notfallsituationen sowie Todesfall.

3.14 Schutz vor Passivrauchen

Wir wollen und müssen unsere Mitarbeitenden bei ihrer Arbeit vor Passivrauchen schützen. Da wir unsere Arbeit auch zu Hause bei Klienten ausüben, die rauchen, treffen wir mit diesen eine Absprache.

Wir klären bei der Bedarfsklärung ab, ob der/die KlientIn raucht. Falls ja, treffen wir folgende Abmachung:

- Während unserer Einsätze zu Hause bei den Klienten darf in den Räumen, in denen sich unsere Mitarbeitenden aufhalten, nicht geraucht werden.
- Falls der Zeitpunkt des Einsatzes bekannt ist, muss der/die KlientIn gründlich 15 Minuten vor Eintreffen unserer Mitarbeitenden lüften und die Aschenbecher leeren.
- Unsere Mitarbeitenden haben das Recht die Fenster in den Räumen zu öffnen, in denen sie arbeiten. Dabei wird selbstverständlich darauf geachtet, dass der/die KlientIn nicht friert.
- Unsere Mitarbeitenden werden über die rechtliche Situation und die geltende Regelung informiert. Sie weisen notfalls die Klienten auf die geltende Regelung hin und geben regelmässig Rückmeldung an die Betriebsleitung.

Bei sehr starken Raucherinnen und Rauchern müssen Alternativen gesucht werden. Möglichkeiten sind z.B. Rauchen auf dem Balkon, vor dem Haus etc.

Die Spitex Untermarch behält sich das Recht vor, die Einsätze einzustellen, wenn die gesundheitliche Belästigung ihrer Mitarbeitenden bei den Klienten durch Rauchen zu stark ist.

3.15 Patientenverfügung

Die Klient/-in setzt die Spitex Untermarch von einer allfällig vorhandenen Patientenverfügung und/oder ÄNO = Ärztliche Notfallanordnung (Dokument zum Reanimationsentscheid) in Kenntnis. Sollen Mitarbeitende der Spitex Untermarch zu gegebener Zeit in ihrem Sinne handeln, benötigen sie eine ärztlich unterzeichnete Kopie zur Aufbewahrung. Des Weiteren wird die Aktualität des Entscheids regelmässig seitens Spitex Untermarch überprüft.

4. Tarife und Rechnungsstellung

4.1 Grundsatz

Alle unsere Dienstleistungen inklusive administrative Erfassung und allfällige Abklärungen bei Ärztinnen und Ärzten, Apotheken und weiteren Diensten zugunsten von Ihnen sowie Leistungen von in unserem Auftrag tätigen Dritten, werden gemäss dem jeweils geltenden Tarif in Rechnung gestellt.

Alle durch die Spitex Untermarch an die Klient/-in in Rechnung gestellten Leistungen sind innert 30 Tagen zu begleichen. Bei voraussehbaren Zahlungsschwierigkeiten informiert die Klient/-in

die Spitex Untermark im Voraus, damit gemeinsam nach geeigneten Lösungsmöglichkeiten gesucht werden kann.

Bleibt die Zahlung aus wird ein Mahnverfahren eingeleitet. Muss eine Betreuung eingeleitet werden, wird die Sozialbehörde der Gemeinde informiert (Name, Vorname, ausstehende Gesamtsumme).

Wird die Vereinbarung mit der Spitex klientenseitig von mehreren Personen unterschrieben, so gelten diese als Solidarschuldner.

4.2 Rechnungsstellung / Kostendeckung

1. Die Spitex Untermark stellt die kassenpflichtigen Leistungen der Krankenversicherung der Klient/-in Rechnung. Die Krankenversicherung ihrerseits fordern über Franchise und Selbstbehalt einen Teil davon von den Klient/-innen zurück.

2. Die gesetzliche und kantonale festgelegte Patientenbeteiligung für Personen ab dem 18. Altersjahr werden den Klient/-innen von der Spitex Untermark direkt in Rechnung gestellt.

3. Da die Tarife der Krankenversicherer für KLV-Leistungen nicht kostendeckend sind, übernimmt die Wohngemeinde den fehlenden Betrag bis zur Deckung der Vollkosten der Spitex Untermark.

4. Die Spitex Untermark stellt die nicht KLV-pflichtigen Leistungen, wie z.B. hauswirtschaftliche Leistungen dem Klient/-in in Rechnung. (geltender Tarif) Es obliegt dem Klient/-in für eine Leistungsabrechnung beim jeweiligen Versicherer besorgt zu sein. Da die Tarife für hauswirtschaftliche Leistungen nicht kostendeckend sind, übernimmt die Wohngemeinde den fehlenden Betrag bis zur Deckung der Vollkosten der Spitex Untermark.

4.3. Rechnungsstellung- / Kostendeckung Unfall- / Militär- / Invalidenversicherung

Die gesetzlichen Bestimmungen und die Tarifverträge MTK von Spitex Schweiz mit den Unfall-, Militär-, oder Invalidenversicherung regeln Art und Umfang der Leistungen, welche übernommen werden. Die Tarife der Versicherer sind nicht kostendeckend.

Die Spitex Untermark weist für Klient/-innen mit Wohnsitz in Lachen eine vertragliche Vereinbarung für die Restkostenfinanzierung aus.

Für Klient/-innen mit Wohnsitz in Altendorf/Wangen/Tuggen erbringt die Spitex Untermark daher keine Leistungen bei Unfall-Militär- und IV-Versicherten. Der Klient hat mit seiner Wohngemeinde das Gespräch zu suchen um eine Versorgung zu gewährleisten.

Die Rechnungsstellung erfolgt direkt an Ihre Unfallversicherung. Grundpflege welche in den Bereich der Hilfslosenentschädigung fällt, wird

direkt durch den Versicherten bezahlt (Ausnahmen siehe Leistungskatalog).

4.4 Internationale, ausserkantonale, innerkantonale (vorübergehender Aufenthalt im Kt. SZ, ausserhalb der Vertragsgemeinden) Gastklient/-innen

1. Werden Leistungen der Spitex Untermark zugunsten von Klient/-innen mit Wohnsitz in einem anderen Land erbracht, gehen die Vollkosten vollständig zu Lasten der Klient/-in. Die Rechnung stellt die Spitex Untermark direkt der Klient/-in zu, diese hat die Rückforderung an ihren Versicherer zu stellen.

2. Werden Leistungen der Spitex Untermark vorübergehend zugunsten von inner- oder ausserkantonalen Klient/-innen erbracht (z.B. während Ferienaufenthalt), bedarf es einer Kostengutsprache der entsprechenden Wohnsitzgemeinde zur Restfinanzierung, bzw. Rechnungsstellung derselben an die Gemeinde.

Die KLV-Leistungen werden bei einer Restkostenübernahme durch die Gemeinde direkt dem Krankenversicherer in Rechnung gestellt.

Die Patientenbeteiligung und nicht gedeckte Extraleistungen sowie Hauswirtschaftsleistungen werden der Klient/-in Rechnung gestellt.

5 Kündigung

5.1 Ordentliche Kündigungsfrist

Die Leistungsvereinbarung mit Ihnen wird mit dem vereinbarten Ende des Auftrags automatisch aufgelöst. Sie kann jederzeit einseitig unter Einhaltung einer Frist von mindestens 24 Stunden mündlich oder schriftlich gekündigt werden.

5.2 Sofortige Vertragsauflösung

In besonderen Fällen behalten wir uns die Möglichkeit einer sofortigen Vertragsauflösung vor. Namentlich bei:

- Bedingungen, welche eine qualitative Leistungserbringung bei Ihnen zu Hause nicht (mehr) ermöglichen
- Umständen, welche für eine Leistungserbringung der Mitarbeitenden aus gesundheitlichen und/oder psychischen Gründen sowie aus Gründen der Arbeitssicherheit nicht mehr verantwortbar sind.
- Nichtbezahlung der Rechnungen trotz mehrfacher Mahnung
- Unsachgemässe Einmischung Ihrer Angehörigen oder von anderen Bezugspersonen in die Dienstleistungsabwicklung
- Im Weiteren werden Einsätze sofort abgebrochen bei Androhung von Gewalt, Gewaltausübung, verbalen oder körperlichen

sexuellen Übergriffen, grober Beschimpfung oder gesundheitlicher Gefährdung von Spitex Mitarbeiter/-innen.

- Der Hausarzt wird über den Leistungsabbruch informiert und in einzelnen Fällen die zuständige Gemeindebehörde hinzugezogen, wenn aus gesundheitlichen Gründen weiterer Bedarf nach ambulanter Pflege besteht.

Vorgehen bei Gefährdung:

Gefährdet die Klient/-in sich oder sein Umfeld, leidet er/sie oder zeigt die häusliche Situation bestimmte Merkmale, orientiert die Spitex Untermarch die Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter, den Hausarzt oder die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB).

6 Geschenke an Mitarbeitende

Wenn Sie mit unseren Dienstleitungen zufrieden sind, danken Sie den Mitarbeitenden für ihren Einsatz. Zusätzliche Geschenke sind nicht nötig. Unsere Mitarbeitenden werden nach den Anstellungsbedingungen der Spitex Untermarch entlohnt. Gemäss diesen Bestimmungen dürfen unsere Mitarbeitenden von Kundinnen und Kunden oder deren Angehörigen kein Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften für den persönlichen Gebrauch annehmen.

Ausgenommen sind Gelegenheitsgeschenke von geringem Wert (max. CHF. 5.00)

7 Schweigepflicht und Datenschutz

Alle unsere Mitarbeitenden sind zur Beachtung und Einhaltung der gesetzlichen Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen verpflichtet.

Soweit es zur Erfüllung des Pflegeauftrags erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten von Ihnen gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, im Besonderen an Krankenversicherer, Unfallversicherer, Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, Kontroll- und Schlichtungsstellen sowie an Amtsstellen. Sie erklären sich durch Ihre Unterschrift auf der Rahmenvereinbarung mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden. Die Datensicherheit ist gewährleistet.

Der Klient erklärt sich mit dieser Verwendung der Daten einverstanden und entbindet die behandelnden Ärzte gegenüber der Spitex Untermarch von der Schweigepflicht.

Die Weitergabe von Personendaten an Kontaktpersonen der Klient/-in ist nur mit schriftlichem Einverständnis der Klient/-in oder seines gesetzlichen Vertreters möglich. Die Spitex Untermarch ist ermächtigt, an die von der Klient/-

in, von dessen Kontaktpersonen sowie dessen gesetzlichen Vertretern im Kontakt mit Spitex Untermarch verwendeten oder angegebenen Kontaktdaten zu kommunizieren.

Die Klient/-in kann seine erfassten Personendaten und die laufend geführte Dokumentation auf schriftliches Verlangen einsehen oder eine Kopie (u.U. gegen Aufwandsbeteiligung) verlangen, sofern dem keine rechtliche Bestimmung oder schutzwürdige Interessen Dritter entgegenstehen.

8 Haftung

Verursachen Mitarbeitende unserer Organisation Schäden an Ihrem Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht wurden und nicht auf altersbedingte Materialermüdung zurück zu führen sind, müssen diese von Ihnen innerhalb einer Frist von 4 Tagen Ihrer Bezugsperson oder der zuständigen Führungsperson gemeldet werden.

Der Umfang der Haftung bestimmt sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes. Jegliche weitere Haftung (z.B. für unfallbedingte körperliche Schäden), die nicht durch die Mitarbeitenden verursacht worden sind, ist ausgeschlossen.

9 Konflikte und Beschwerden

Treten zwischen Ihnen und Mitarbeitenden unserer Organisation Unstimmigkeiten auf, verlangen Sie eine Besprechung mit Ihrer Ansprechperson oder der zuständigen Führungsperson.

Lehnt der Krankenversicherer und/oder Unfallversicherer die Kostenübernahme der von uns erbrachten Leistungen oder eines Teils davon ab, können Sie von der Krankenversicherung und/oder Unfallversicherung eine beschwerdefähige Verfügung verlangen.

Sie haben folgende rechtlichen Möglichkeiten:

- Verlangen Sie eine Erklärung (Versicherungen haben eine gesetzliche Auskunftspflicht)
- Wenden Sie sich an eine Beratungsstelle
 - Patientenstelle Zentralschweiz
St. Karli-Quai 12
6000 Luzern
Tel: 041 410 10 14
E-Mail:
patientenstelle.luzern@bluewin.ch
 - Ombudsman Krankenversicherung,
Morgartenstrasse 9, 6002 Luzern
Tel: 041 226 10 10
Fax: 041 226 10 13
E-Mail: info@om-kv.ch

Homepage:
www.ombudsman-kv.ch

(Bei Streitigkeiten zwischen Leistungserbringer (Spitex) und Versicherer kann das Kantonale Schiedsgericht beigezogen werden. Dieses hat lediglich Empfehlungscharakter.)

- Verlangen Sie eine schriftliche, beschwerdefähige Verfügung. In dieser Verfügung muss die Krankenversicherung und/oder Unfallversicherung ihren Entscheid begründen und auf die Rechtsmittel verweisen.
- Wenn Sie mit der Verfügung der Versicherung nicht einverstanden sind, muss dagegen schriftlich innerhalb von 30 Tagen Einsprache erhoben werden. Die Krankenversicherung und/oder Unfallversicherung muss darauf einen Einsprache Entscheid schreiben mit Begründung und Hinweis auf die weiteren Rechtsmittel.
- Sind Sie damit nicht einverstanden, können Sie eine schriftliche Beschwerde beim kantonalen Versicherungsgericht einreichen.
- Sind Sie mit diesem Urteil nicht einverstanden, können Sie innert 30 Tagen eine Beschwerde beim Eidgenössischen Versicherungsgericht einreichen. Dessen Entscheid ist endgültig.

10 Änderungen der AGB

Die Spitex Untermarch behält sich vor, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen einseitig jederzeit zu ändern. Sie gibt den Klienten/-innen die Änderungen in geeigneter Weise bekannt. Widersprechen ab Bekanntgabe die Klient/-innen nicht innert 30 Tagen schriftlich oder in anderer Form, gelten die Änderungen als genehmigt. Im Widerspruchsfall können die Klient/-innen die Geschäftsbeziehung mit sofortiger Wirkung kündigen.

11 Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen unserer Organisation und Ihnen ist der Sitz der Spitex Untermarch.

Mai 2021 Spitex Untermarch