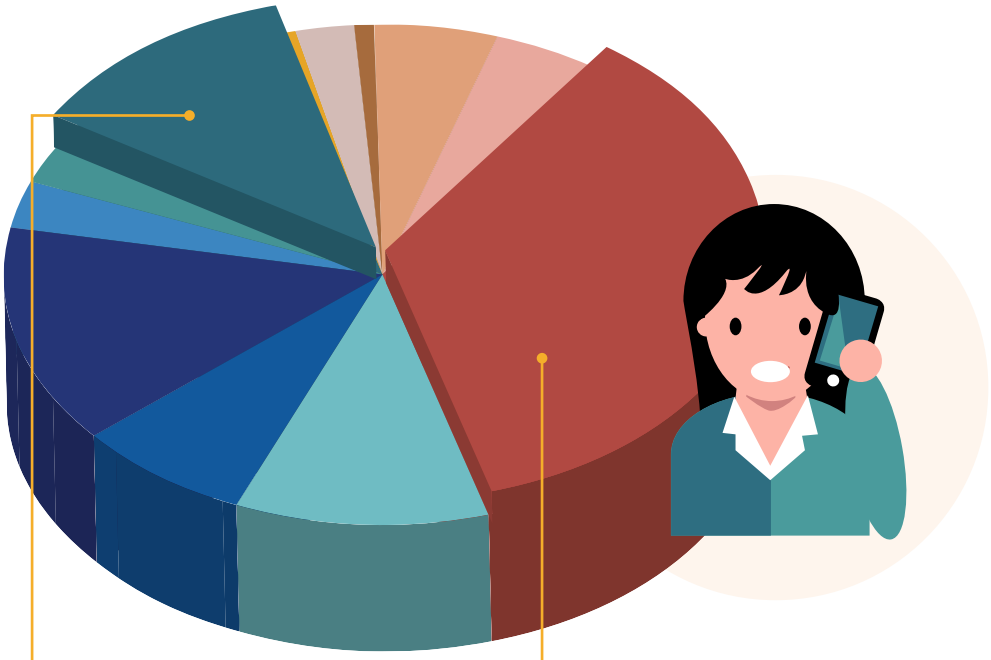
2018 | kwartaal 3

Aan de slag met **meldingen!**

In dit overzicht vindt u de meldingen die we hebben ontvangen in de maanden juli, augustus en september van 2018. Ook kunt u lezen wat wij met uw meldingen doen.

Meldingen 391

- Bewegingszorg (21)
- Eerstelijnsdiagnostiek (3) (bv. bloedonderzoek)
- Apotheekzorg (10)
- Geboortezorg (2)
- Ggz (47)
- Langdurige zorg (11)
- Huisartenzorg (12)
- Ziekenhuiszorg (55)
- Mondzorg (30)
- (Wijk)verpleging (42)
- Zorgverzekeraar (139)
- Doorgestuurd naar andere organisatie (2)
- Overig (17)



Vorig kwartaal: 61
Dit kwartaal: 47

Minder meldingen over wachttijden ggz

In het derde kwartaal kwamen er minder meldingen binnen over de (te) lange wachttijden in de geestelijke gezondheidszorg. Mogelijk werkt hier de inzet van zorgaanbieders, zorgverzekeraars, belangenorganisaties en van de NZa. Óf mensen die lang moeten wachten, melden zich niet meer bij ons. Daarom de oproep contact te zoeken met uw verzekeraar als u te lang wacht op zorg. Meer informatie? Bekijk onze animatie.

Vorig kwartaal: 68
Dit kwartaal: 139

Veel meldingen over contracteerproces

Zorgverzekeraars sluiten contracten af met zorgaanbieders over de te leveren zorg. Dit doen ze om de zorg betaalbaar en van goede kwaliteit te houden. Deze zomer kregen we veel klachten van fysiotherapeuten en logopedisten over hun contract met verzekeraars voor 2019. Ze vinden de prijs bijvoorbeeld te laag, of krijgen weinig tijd om een beslissing te nemen. Zorgaanbieders kunnen melden bij ons als zij denken dat zorgverzekeraars zich niet houden aan de regels. Op pagina 3 leest u wat we met deze meldingen gedaan hebben.

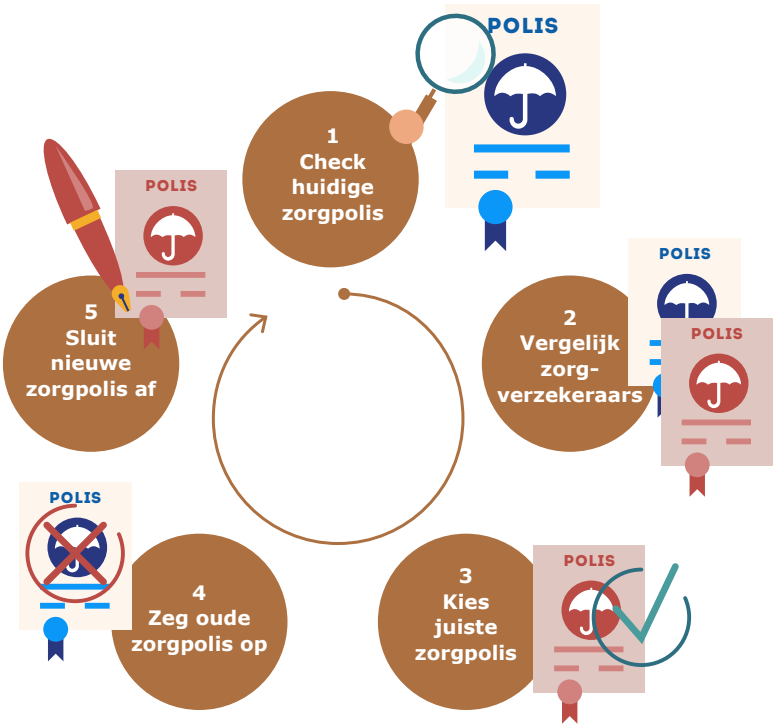
Praat mee op Twitter!

In het derde kwartaal van 2018 spreken veel zorgaanbieders zich uit over het contracteerproces op Twitter. Natuurlijk zijn we ook geïnteresseerd in uw mening. Wilt u ons volgen? Dat kan via @Zorgautoriteit.

Nederlandse Zorgautoriteit

Het **overstapseizoen** is weer begonnen!

In de maanden oktober, november en december van elk jaar nemen de vragen en meldingen over zorgverzekeraars weer toe bij ons Informatie- en Contactcentrum (ICC). In deze tijd kunt u namelijk voor een andere zorgverzekering kiezen. We geven u nu alvast de belangrijkste informatie mee zodat u zelf kunt bepalen of u bij uw huidige verzekeraar blijft of overstapt van verzekeraar.



De vijf belangrijkste stappen

Als u wilt overstappen, doorloopt u een aantal stappen. We zetten ze voor u op een rijtje.

1. Check huidige zorgpolis

- Ga na of de zorgpolis van uw zorgverzekeraar ook komend jaar het beste past bij uw gezondheidssituatie.
- Sinds maandag 12 november zijn de premies en verzekeringsvoorwaarden van alle zorgverzekeraars bekend en openbaar!

2. Vergelijk zorgverzekeraars

Welke zorgverzekeraar u ook kiest, de inhoud van de basisverzekering is overal gelijk. Basisverzekeringen kunnen wel verschillen in de hoogte van de zorgpremie. Of in het aantal zorgaanbieders waar u naartoe kunt gaan.

3. Kies juiste zorgpolis

Niet alleen uw basisverzekering kunt u kiezen, ook uw aanvullende verzekering. Belangrijk is om te bedenken wat voor een zorg u nodig denkt te hebben.

4. Zeg oude zorgpolis op

Maandag 31 december 2018 is de laatste dag dat u uw oude zorgverzekering stop kunt zetten.

5. Sluit nieuw zorgpolis af

Donderdag 31 januari 2019 is de laatste dag dat u een nieuwe zorgverzekering kunt afsluiten. Deze nieuwe zorgverzekering gaat dan met terugwerkende kracht in per 1 januari 2019.

Veel gestelde vraag

Moet mijn zorgverzekeraar mij de polisvoorwaarden toesturen?

Nee, het (op voorhand) sturen van de polisvoorwaarden per post is niet verplicht. Wel moet een verzekerde de de polisvoorwaarden kunnen inzien, maar dit mag ook digitaal.

Wat doet de NZa?

Wij controleren of uw zorgverzekeraar:

- juiste informatie geeft
- informatie vindbaar op de website zet
- iedereen accepteert die een basisverzekering wil afsluiten

Denkt u dat een verzekeraar tekort schiet op bovengenoemde punten? Dat horen we graag! U kunt dit melden via ons Meldpunt.

Meer informatie over overstappen

Op onze website vindt u meer antwoorden op veel gestelde vragen. Bijvoorbeeld antwoord op de vraag hoe u polissen kunt vergelijken. Of hoe u kunt zien met welke zorgaanbieders uw zorgverzekeraar contractafspraken heeft gemaakt. Belangrijke informatie dus!

Meldingen uitgelicht

Röntgenfoto tandarts

Samen met de Inspectie voor de Gezondheidzorg en Jeugd (IGJ) hebben we eerder dit jaar een actie gedaan bij tandartsen. Binnen twee weken hebben we acht tandartspraktijken bezocht. We onderzochten of tandartsen niet teveel röntgenfoto's maken. De meeste tandartsen doen dit gelukkig goed. Tandartsen die dit niet deden hebben we verzocht hun werkwijze aan te passen. Lees meer hierover in ons nieuwsbericht.

Huisarts declareert te veel

Soms werken we samen met andere partijen als we een melding binnenkrijgen. Bijvoorbeeld in het geval van een melding over een huisarts die teveel consulten zou declareren. Wij hebben vastgesteld dat de declaraties van deze huisarts heel anders zijn dan we zouden verwachten, bijvoorbeeld vergeleken met andere huisartsen. Onze bevindingen hebben wij gedeeld met de grootste zorgverzekeraar in de regio van de huisarts. Deze heeft het onderzoek overgenomen en zal mogelijk de teveel gedeclareerde consulten gaan terugvorderen.

Tandarts geeft eigen fout aan

Gelukkig krijgen we ook vaak meldingen van zorgaanbieders die zelf vaststellen dat ze iets niet goed hebben gedaan. Zoals een tandarts die in zijn administratie vond dat hij een bepaalde code te vaak in rekening bracht. Inmiddels was de tandarts al overgegaan tot terugbetaling aan klanten en verzekeraars. We zijn de administratie van de tandarts ter check nog nagelopen, daarin zagen we geen andere bijzonderheden.

Losgeschoten spalkje

Regelmatig krijgen wij meldingen van patiënten die het niet eens zijn met de rekening van de tandarts voor het (opnieuw) vastzetten van een spalkje. In de rekeningen die patiënten meesturen zien we dat tandartsen verschillende codes hiervoor gebruiken. De enige juiste code voor het repareren van een spalkje is F812. Die code staat voor 'Herstel en plaatsen van retentie-apparatuur'. Gebruikt een tandarts een andere code? Dan ontvangt deze tandarts van ons een brief. Hierin leggen we de regels uit en eisen we dat de tandarts alleen nog de F812 gebruikt.

Contracteerproces

Zorgverzekeraars en zorgaanbieders maken samen afspraken over de te leveren zorg. Dit leggen ze vast in een contract. Deze zomer hebben we meerdere meldingen onderzocht over dit zogenoemde contracteerproces. Zorgaanbieders kunnen zich bij ons melden als zij vermoeden dat zorgverzekeraars zich niet aan de contracteerregels houden. Bijvoorbeeld wanneer een verzekeraar een te korte reactietijd geeft. Dit was het geval bij het contractaanbod voor orthopedische hulpmiddelen. We zijn met de melders en de verzekeraar in gesprek gegaan. Dit heeft geleid tot nieuwe afspraken over het tijdpad van het contract die voor beide partijen acceptabel zijn. Hierdoor weten patiënten beter bij welke aanbieders ze terecht kunnen en of ze het orthopedische hulpmiddel (volledig) vergoed krijgen.

Afhandeling nota door zorgverzekeraar

We kregen een melding dat een zorgverzekeraar mogelijk nota's van pgb's niet goed afhandelt. De facturen werden steeds om andere redenen afgewezen.
De melding kwam ongeveer gelijk met een uitzending van Radar hierover. We zijn bij de verzekeraar langsgegaan voor een gesprek. Uit dit gesprek bleek dat het afhandelen van de nota's inderdaad niet goed was gegaan voor de melder. De verzekeraar heeft dit opgelost voor haar verzekerde. Het is niet gebleken dat het vaker fout ging.

Ook iets melden?

U kunt schriftelijk bij ons melden door in drie stappen ons digitale meldingsformulier in te vullen. Telefonisch melden kan door te bellen met ons Informatie- en Contactcentrum op 088 – 770 8 770 (lokaal tarief). We horen graag van u.

Aan de slag met meldingen!
Wanneer u een melding doet bij ons, neemt een medewerker van de NZa binnen vijf werkdagen contact met u op. U kunt het volgende van ons verwachten:

- We bespreken de melding met u;
- We bekijken of iemand de regels overtreedt;
- Wanneer nodig, grijpen we in.

Blijft u liever onbekend? U kunt ook anoniem melden bij ons. Het is voor ons dan wel moeilijker om het probleem aan te pakken.

Meer informatie vindt u op onze Meldpunt pagina.