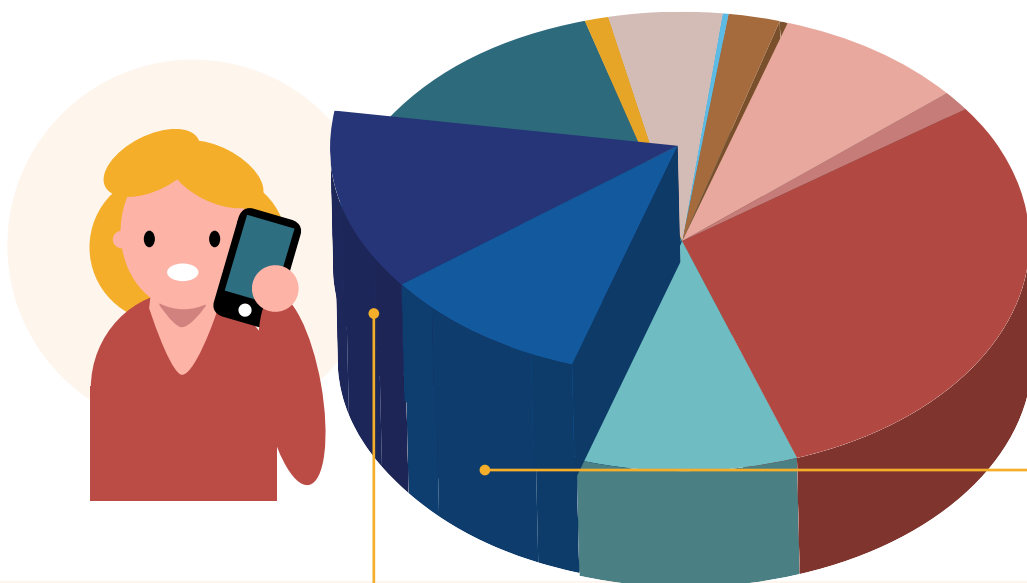


# Aan de slag met meldingen!

In dit overzicht vindt u de meldingen die we hebben ontvangen in de maanden januari, februari en maart. Ook kunt u lezen wat wij met uw meldingen doen.

- Ambulancezorg (1)
- Bewegingszorg (13)
- Eerstelijnsdiagnostiek (1)
- Apotheekzorg (24)
- Geboortezorg (5)
- Geestelijke gezondheidszorg (52)
- Langdurige zorg (12)
- Huisartsenzorg (19)
- Ziekenhuiszorg (59)
- Mondzorg (44)
- Wijkverpleging (47)
- Zorgverzekeraar (136)
- Niet voor NZa bestemd (6)
- Overig (40)

**Meldingen 469**



Vorig kwartaal: 44  
Dit kwartaal: 59

## Meer meldingen over ziekenhuiszorg

In het eerste kwartaal van 2019 hebben we meer meldingen ontvangen over ziekenhuiszorg. De meldingen gingen vooral over hoge rekeningen na een kort bezoek aan het ziekenhuis. De toename kan komen doordat het eigen risico opnieuw begint te tellen bij de start van een nieuw kalenderjaar. Wilt u meer uitleg, kijk dan op onze [informatiepagina](#) over de ziekenhuisrekening.



Vorig kwartaal: 9  
Dit kwartaal: 19

## Meer meldingen over huisartsenzorg

Ook kregen we in het eerste kwartaal meer meldingen over huisartsenzorg. We ontvingen bijvoorbeeld een aantal meldingen van mensen die aangeven dat het heel moeilijk is om een nieuwe huisarts te vinden, bijvoorbeeld na een verhuizing. Op de themapagina in deze rapportage vindt u meer informatie over dit onderwerp en wat u kunt doen als u hiermee te maken krijgt.

## De NZa op Twitter!

Sinds vorig jaar reageert de NZa actief op berichten waarin de NZa (@Zorgautoriteit) genoemd wordt. Dit is een andere manier om in gesprek te gaan met zorgprofessionals en in de gaten te houden wat er speelt. Wat levert het op?

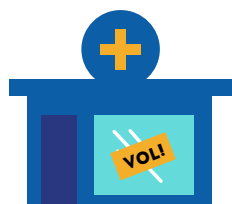
Een voorbeeld: In het televisieprogramma Kassa werd in maart aandacht besteed aan de kosten in de apotheek bij een zogenaamde 'medicijnrol'. Na een nieuwsbericht over het onderwerp ontvingen we enkele tweets. Een medicijnrol is een rol van plastic zakjes waarin medicijnen afzonderlijk verpakt worden, dus een apart zakje voor

bijvoorbeeld de ochtend, middag en avond. De kosten hiervoor zijn hoger dan wanneer iemand elk doosje medicijnen afzonderlijk ophaalt en zelf de medicijnen sorteert. We onderzoeken het probleem en bekijken of we kunnen bijdragen aan een oplossing.

# Een andere huisarts kiezen!

Regelmatig krijgen wij meldingen van burgers die moeilijk een andere huisarts kunnen vinden. Bijvoorbeeld na een verhuizing of omdat zij niet tevreden zijn over de huidige huisarts.

Soms kunt u niet of niet meteen geaccepteerd worden bij een huisarts of praktijk. Een huisarts kan besluiten om u niet in te schrijven in de volgende drie situaties.



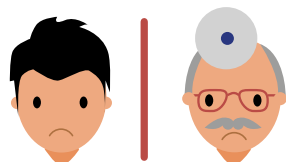
## De praktijk is vol

Voor alle ingeschreven patiënten moet een huisarts beschikbaar zijn en zorg leveren. Voor een fulltime huisarts zijn dit rond de 2000 patiënten. De huisarts beslist of de praktijk vol zit of niet.



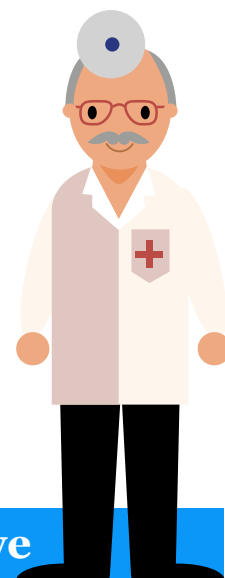
## U woont te ver weg

Een huisarts moet zich inzetten om binnen 15 minuten bij u te zijn als er sprake is van spoed. Als een huisarts dit niet kan waarmaken, kunt u worden geweigerd als vaste patiënt.



## Verskil van inzicht

Als u en de huisarts grote verschillen van inzicht hebben over hoe zorg moet worden verleend, kan een huisarts besluiten u niet aan te nemen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan ethische dilemma's, zoals euthanasie.



## Kunt u geen nieuwe huisarts vinden?

Kunt u hulp gebruiken bij het vinden van een nieuwe huisarts? Dan kunt u contact opnemen met uw zorgverzekeraar. Uw zorgverzekeraar heeft een speciale afdeling voor zorgbemiddeling en kan u helpen met het vinden van een nieuwe huisarts. Werkt de zorgverzekeraar niet mee? Dan kunt u dit melden bij de NZa via ons meldpunt. Soms is er echt geen huisarts te vinden. In bepaalde regio's is sprake van een huisartsentekort. De verzekeraars werken samen met partijen aan oplossingen. De NZa volgt deze ontwikkelingen nauwgezet.

## Afspraken tussen huisartsen

Huisartsen mogen onderling geen afspraken maken over het aannemen van patiënten, bijvoorbeeld over het weigeren van patiënten op basis van postcode. Als u vermoedt dat de huisarts u onterecht niet wil inschrijven, dan kunt u een melding indienen bij de Autoriteit Consument en Markt ([www.acm.nl](http://www.acm.nl)). Zij houden er toezicht op dat zorgaanbieders geen afspraken maken die uw keuzevrijheid belemmeren.

## Meer informatie?

Meer informatie over het veranderen van huisarts vindt u in de brochure 'Een andere huisarts kiezen' van Patiëntenfederatie NPCF en de Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV). Meer informatie vindt u ook op onze website onder 'Wat staat er op mijn rekening?'.

### Lang op visite

Een huisarts viel het op dat een andere huisarts (die in hetzelfde gebouw werkte) vaak een lange visite rekent voor een kort bezoek aan een patiënt in het verzorgingstehuis. We hebben deze melding voorgelegd aan de huisarts. Er bleek sprake van een praktijk met veel oudere patiënten, waardoor er relatief veel visites werden afgelegd. De huisarts gaf aan dat daar ook veel voorbereiding en verslaglegging bij kwam kijken. Wij hebben duidelijk gemaakt dat de extra tijd die daarvoor nodig is al binnen het bedrag voor een visite valt.



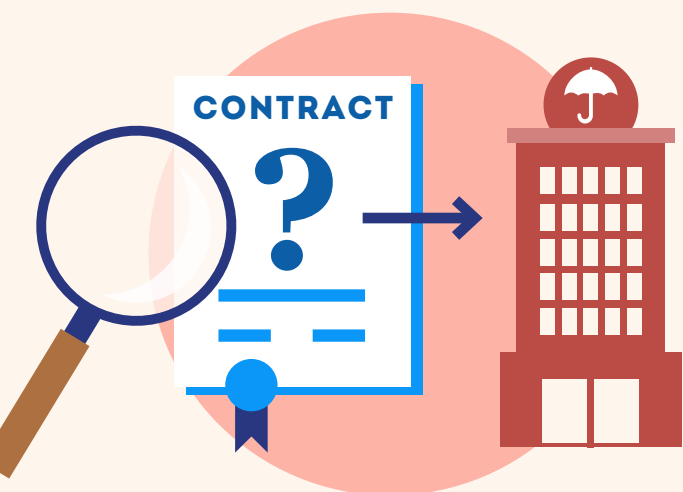
### Onbereikbare verzekeraar

We kregen een melding van een bezorgde vader die vertelde dat zijn dochter een polis had afgesloten bij een nieuwe zorgverzekeraar maar vervolgens geen contact kreeg met die verzekeraar. Ze ontving geen polis, zorgpas of inloggegevens, maar betaalde al wel premie. Telefonisch was de verzekeraar ook niet bereikbaar. We hebben de verzekeraar direct per e-mail gevraagd wat er aan de hand was. De bereikbaarheidsproblemen waren bekend en hadden een technische oorzaak. De verzekeraar was snel weer bereikbaar voor alle verzekerden.

### Opgepoetste rekening?

Van een voormalig medewerker van een tandartspraktijk kregen we een melding over behandelingen die zouden worden gedeclareerd zonder dat ze hadden plaatsgevonden. Het ging om verzekerde zorg aan kinderen jonger dan 18 jaar. De kinderen werden gezien voor een controle maar aan de declaraties werden volgens de melder nog poetsinstructies, gebitsreiniging of fluoride behandeling toegevoegd. We vroegen de eigenaar van de praktijk om bij de NZa uitleg te komen geven over deze vermeende werkwijze. De geschrokken tandarts gaf aan alleen behandelingen te declareren die hebben plaatsgevonden. Hij stuurde ons na afloop nog de nodige documenten. Wel gaat hij bij zijn medewerkers extra aandacht vragen voor de declaratieregels.

# Meldingen uitgelicht



### Wel of geen contract?

Een melder die behandeld is in een zelfstandig behandelcentrum (zbc) schrok toen hij een gedeelte van zijn rekening zelf moest betalen. De betreffende locatie van het zbc bleek geen contract met zijn zorgverzekeraar te hebben. Toch had hij op de website van het zbc gelezen dat met alle zorgverzekeraars een contract was afgesloten. Zorgaanbieders moeten duidelijk zijn over de afgesloten contracten met zorgverzekeraars. Op verzoek van de NZa heeft deze zorgaanbieder haar website inmiddels aangepast. De melder is tot een oplossing gekomen met de aanbieder over de rekening.

## Vervolg op rijbewijskeuringen...

In onze vorige [kwartaalrapportage](#) hebben we een themapagina over rijbewijskeuringen opgenomen. Inmiddels is er nieuwe informatie te delen over dit onderwerp. We hebben een analyse opgesteld van de klachten die wij hebben ontvangen, deze vindt u [hier](#). U leest hierin onder andere waarover er bij ons wordt gemeld. Heeft u zelf een rekening voor een rijbewijskeuring gekregen die volgens u niet klopt? Op onze website vindt u een [informatiepagina](#) over de kosten voor een rijbewijskeuring. Ook vindt u hier een omschrijving van de meest voorkomende klachten en een voorbeeld van een klachtenbrief.

# Vals alarm

## Eerstelijnsverblijf

vraag

Mijn moeder is in de ochtend van 1 maart opgenomen in een instelling. Op 2 maart is zij weer overgeplaatst naar een andere instelling. Later zien wij dat zowel de eerste als de tweede instelling een declaratie indienen voor 2 maart. Klopt dat?

## antwoord

Ja, dat klopt. Een opname in een instelling voor eerstelijnsverblijf wordt gedeclareerd in zogenaamde 'verblijfsdagen'. De dag van opname en de dag van ontslag tellen beide als verblijfsdag, als de overplaatsing voor 20.00 uur heeft plaatsgevonden. Dat was hier aan de orde. Daarom declareren in dit geval dus beide instellingen 2 maart: de eerste instelling als dag van ontslag en de tweede instelling als dag van de opname.

# 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. Wij kunnen individuele zaken niet oplossen, maar we kunnen wel ingrijpen als er structureel iets misgaat bij een zorgaanbieder of zorgverzekeraar.

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.