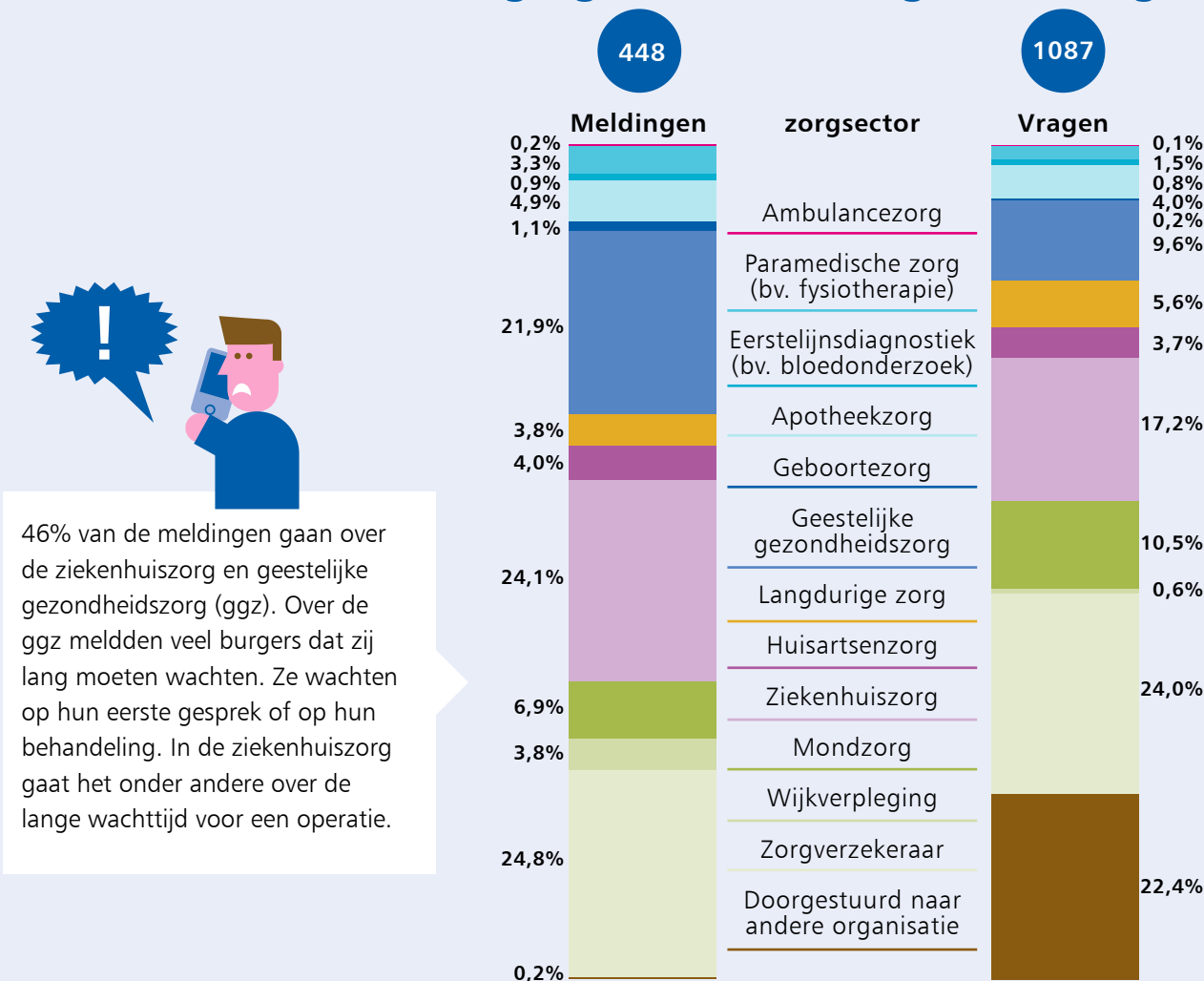


In dit overzicht vindt u ieder kwartaal de vragen en meldingen die de Nederlandse Zorgautoriteit heeft gekregen. Ook leest u wat wij met uw vragen en meldingen doen.



Waar gingen uw meldingen en vragen over?



46% van de meldingen gaan over de ziekenhuiszorg en geestelijke gezondheidszorg (ggz). Over de ggz melden veel burgers dat zij lang moeten wachten. Ze wachten op hun eerste gesprek of op hun behandeling. In de ziekenhuiszorg gaat het onder andere over de lange wachttijd voor een operatie.

Zelf iets melden?
Melding doen

Vragen of opmerkingen?
Reageer



Bezorgservice medicijnen

Een melder had met spoed medicijnen nodig. Helaas is de apotheek in de stad gesloten tussen 00.00 en 8.00 uur. De huisarts stuurt hem daarom door naar de regionale spoedapotheek. De melder heeft zelf de auto gepakt en op eigen kosten zijn medicijnen opgehaald. Wat de huisarts de melder niet heeft verteld, is dat de regionale spoedapotheek een bezorgservice heeft bij spoedgevallen. De zorgverzekeraar betaalt deze bezorgservice. De NZa heeft de melding gestuurd naar de zorgverzekeraar. De zorgverzekeraar heeft daarna de melding bij de apotheek en de huisarts onder de aandacht gebracht.

Yoga, meditatie en massages in de ggz

Een ggz-instelling maakt activiteiten zoals yoga, meditatie en massages onderdeel van een ggz-behandeling. Patiënten zetten hun vraagtekens bij de kwaliteit en kosten van deze zorg en meldden dit bij de NZa. De NZa heeft gesproken en gemaild met de ggz-instelling. De ggz-instelling heeft daarna één van onze e-mails aangepast. Hierdoor lijkt het alsof de NZa vindt dat de ggz-instelling de regels niet overtreedt. De NZa heeft daarom aangifte gedaan bij de politie.

Heeft u om uitleg gevraagd over de kosten van uw ggz-behandeling, maar dit niet gekregen? Meld dit dan bij de NZa. Bent u ontevreden over de kwaliteit? Neem dan contact op met het [Landelijk Meldpunt Zorg](#).

Nierdialysevervoer van en naar ziekenhuis

Afgelopen kwartaal klaagden nierpatiënten bij de Nierpatiënten Vereniging Nederland (NVN) over hun taxi van en naar het ziekenhuis. De zorgverzekeraar is verantwoordelijk voor de organisatie van dit vervoer. De NZa heeft daarom de zorgverzekeraar om uitleg gevraagd. Deze is in overleg met het ziekenhuis en het taxibedrijf om hierover afspraken te maken.

Meldingen uitgelicht



Lange wachttijden in de ggz

De NZa heeft dit kwartaal 94 meldingen ontvangen van burgers met klachten over lange wachttijden in de ggz. Na analyse van de meldingen blijkt dat 27 burgers op dat moment te lang moesten wachten op ggz-zorg. De NZa heeft contact met hen opgenomen en uitgelegd dat de zorgverzekeraar kan en moet helpen. De zorgverzekeraar heeft daarna deze burgers geholpen een andere zorgaanbieder te vinden die meteen of eerder plek heeft. Lukte dit niet? Dan heeft de zorgverzekeraar gezorgd voor zogenoemde 'overbruggingszorg' terwijl ze op de wachtlijst stonden. Intussen hebben ggz-aanbieders en verzekeraars afspraken gemaakt om de wachtlijsten in de ggz aan te pakken. De NZa houdt in de gaten of zij zich houden aan deze afspraken. Meer hierover leest u in ons [nieuwsbericht](#).

Geen vergoeding voor revalidatiezorg

De NZa heeft vragen van burgers gekregen over het afwijzen van vergoedingen van revalidatiezorg door de zorgverzekeraar. Zorgverzekeraars vergoedden in sommige gevallen de rekening niet. Burgers begrijpen niet waarom. De NZa heeft daarom de verzekeraar gevraagd dit duidelijk uit te leggen. Bent u het niet eens bent met het antwoord van uw zorgverzekeraar? Neem dan contact op met de [Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen](#) (SKGZ). Zij behandelen uw klacht over uw zorgverzekeraar.



Vragen die u ons stelde



Vraag

Ik ben op zoek naar de polisvoorwaarden van mijn zorgverzekering. Op de website van mijn zorgverzekeraar kan ik ze niet vinden. Hoe kan ik mijn polisvoorwaarden nu bekijken?

Antwoord

Uw zorgverzekeraar moet de polisvoorwaarden zo op de website zetten dat u ze makkelijk kunt vinden. Doet uw zorgverzekeraar dit niet, neem dan contact op met de NZa via telefoonnummer 088 - 770 8 770. Ook kunt u uw zorgverzekeraar vragen om de polisvoorwaarden via de post of e-mail naar u op te sturen.

Vraag

Ik ben maar 10 minuten in het ziekenhuis geweest en krijg een hele hoge rekening. Klopt dat wel?

Antwoord

Ja, in sommige gevallen kan dat kloppen. Wilt u zien hoe dit kan? Bekijk dan [hier](#) onze animatiefilm Van röntgenfoto tot rekening. Hierin leggen we uit hoe het betalen van ziekenhuiszorg werkt.

Vraag

Mijn zorgverzekeraar wil mijn rekening niet betalen. Kan dat zomaar?

Antwoord

Dit kan voorkomen, maar uw zorgverzekeraar moet duidelijk aan u uitleggen waarom hij de rekening niet betaalt. Geeft uw zorgverzekeraar u geen uitleg? Maak dan uw klacht kenbaar bij uw zorgverzekeraar of meld dit bij de NZa.

Vraag

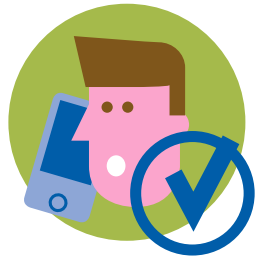
Ik moet lang wachten voordat ik behandeld word in het ziekenhuis. Wat kan ik hieraan doen?

Antwoord

Wanneer u lang moet wachten kunt u contact opnemen met uw zorgverzekeraar. Zij kunnen u helpen een ander ziekenhuis te vinden dat eerder plek heeft. Meer informatie over wachttijden vindt u [hier](#).



Vals alarm



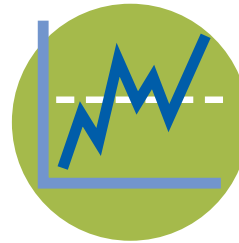
Preferentiebeleid medicijnen

Zorgverzekeraars hebben voor medicijnen, die vanuit de basisverzekering betaald worden, een zogenoemd preferentiebeleid. Ze kiezen één merk uit een groep medicijnen met precies dezelfde werkende stof. Dit is de stof die helpt tegen uw ziekte. Uw zorgverzekeraar is vrij om alleen dit – meestal goedkoopste – merk te vergoeden. Een uitzondering geldt bij medische noodzaak. U kunt bijvoorbeeld niet goed tegen de hulpstoffen gluten of lactose in het merk medicijn van uw zorgverzekeraar. U krijgt dan toch nog een ander – meestal duurder – merk vergoed. Uw zorgverzekeraar moet wel voor alle werkende stoffen die er zijn tenminste één merk aanbieden dat zij vergoeden.

Reistijd in de thuiszorg

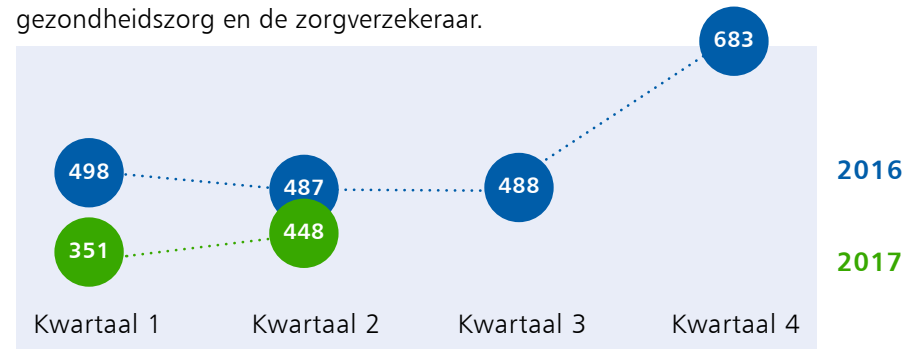
Een melder denkt dat een thuiszorgorganisatie de reistijd laat betalen door de patiënt. Dit mag niet. De NZa is op bezoek geweest bij de thuiszorgorganisatie om de melding te bespreken. Wat bleek, de aanbieder is goed op de hoogte van de regels en brengt geen reistijd in rekening bij patiënten.

Statistieken



Uw melding

Het tweede kwartaal van 2017 kregen we ongeveer hetzelfde aantal meldingen binnen als het tweede kwartaal in 2016. De aantallen bij de zorgsectoren zien er wel iets anders uit. Zo kregen we minder meldingen over de ziekenhuiszorg, maar meer meldingen over de geestelijke gezondheidszorg en de zorgverzekeraar.



Uw vragen

In dit overzicht gaan we in op vragen van burgers. Vragen van zorgverzekeraars en zorgaanbieders hebben we niet meegenomen. In het tweede kwartaal kwamen er 1087 vragen van burgers binnen. Veel vragen gaan over de websites van verzekeraars en aanbieders. Burgers kunnen polisvoorwaarden bijvoorbeeld niet vinden op de website van de zorgverzekeraar. Wachttijden zijn moeilijk te vinden op de website van het ziekenhuis.



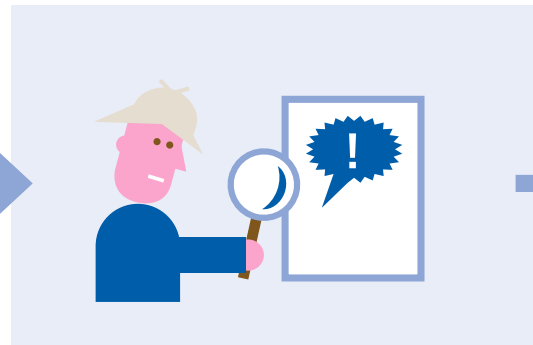


Wat wij doen met uw melding of vraag



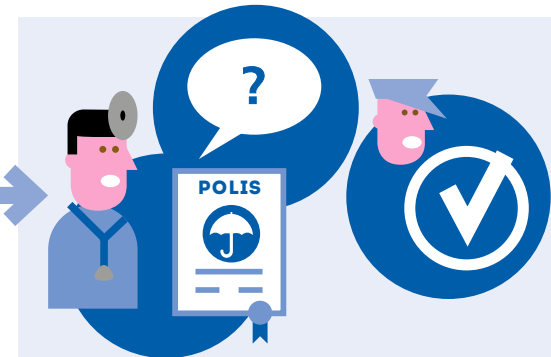
Melding

Wanneer u meldt bij ons, neemt een medewerker van de NZa binnen vijf werkdagen contact met u op. De medewerker spreekt de melding met u door. Soms hebben we meer informatie van u nodig, zoals een rekening. De medewerker vertelt u hoe u deze informatie kunt opsturen.



We bekijken of er een probleem is dat we kunnen oplossen

Wanneer we uw melding ontvangen, gaan we na of er een probleem is. Zo ja, dan onderzoeken we of het probleem vaker voorkomt, de regels worden overtreden en hoe ernstig het is. Dan bekijken we hoe we het probleem kunnen oplossen. Als blijkt dat u het probleem niet zelf kunt oplossen, gaan wij voor u aan de slag.



Wanneer nodig, grijpen we in

Waar we kunnen, komen we snel in actie. Bijvoorbeeld door uitleg te vragen bij uw zorgaanbieder. Of door uw zorgverzekeraar te vragen zijn website aan te passen. Soms duurt het langer voor we iets met uw melding kunnen doen. Sommige onderzoeken kosten nu eenmaal meer tijd. Waar kan, vertellen we u wat we met uw melding hebben gedaan nadat we actie hebben ondernomen.

Blijft u liever onbekend?

U kunt ook anoniem melden bij ons. Dit kan op telefoonnummer 088 - 770 8 770. Een medewerker vertelt u dan wat de mogelijkheden zijn. U kunt ook anoniem melden via het [meldingsformulier op onze website](#). Als u hiervoor kiest, kunnen wij helaas geen contact met u opnemen.

Vraag

U krijgt binnen vijf werkdagen een reactie van een van onze medewerkers op uw e-mail. Kan uw vraag niet wachten? Bel dan met onze Informatielijn op telefoonnummer 088 - 770 8 770.





Lang wachten op zorg: wat kunt u doen?

Wanneer u zorg nodig heeft kan het zijn dat u weken moet wachten voordat u deze zorg krijgt. Zorgaanbieders hebben namelijk wachtlijsten. Vaak moet u wachten, maar toch kunt u zelf ook actie ondernemen. We leggen het u uit.

1 Hoe lang moet u wachten?

Wilt u weten hoeveel weken u moet wachten? Doe dan navraag bij uw zorgaanbieder of kijk op hun website. Hier vindt u meestal de wachttijd van dit moment.

2 Wanneer wacht u te lang?

Er zijn afspraken gemaakt over wat een redelijke wachttijd is. Deze wachttijd verschilt voor de ziekenhuiszorg, geestelijke gezondheidszorg en langdurige zorg en varieert van 4 tot 13 weken. Wilt u weten hoeveel weken wachten redelijk is voor uw zorg? Doe dan navraag bij uw zorgverzekeraar of kijk op hun website. De voorbeelden van Mieke, Jaap en Anneke laten zien wanneer u in ieder geval te lang moet wachten.



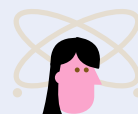
Mieke wacht op een verpleeghuis

Mieke woont al heel lang in haar eigen vertrouwde huis. Haar gezondheid gaat steeds meer achteruit. Mieke kan daardoor lastig voor zichzelf zorgen. Het is eigenlijk onverantwoord om nog alleen te wonen. Ze wil daarom naar een verpleeghuis en doet een aanvraag bij het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ). Zij keuren haar aanvraag goed. Haar dochter heeft Mieke bij een verpleeghuis ingeschreven, maar hier is niet meteen plek. Het is niet duidelijk waar er wel plek is. Mieke's dochter zorgt daarom voor haar. Dit zorgt voor beide voor veel spanning en onzekerheid.



Jaap wacht op de oogarts

Jaap heeft veel last van zijn ogen. Hij gaat daarom naar de huisarts. De huisarts vertelt Jaap dat hij waarschijnlijk een oogaandoening heeft. De huisarts stuurt Jaap daarom naar het ziekenhuis. Jaap maakt een afspraak bij de oogarts in het ziekenhuis. Er staan meer mensen op de wachtlijst voor een bezoek aan de oogarts. Jaap moet daarom 10 weken wachten.



Anneke wacht op een psycholoog

Anneke heeft al jaren last van geestelijke klachten doordat ze een persoonlijkheidsstoornis heeft. Ze redt zich al een tijd zonder behandeling. Omdat het nu niet goed met haar gaat, gaat ze naar de huisarts. Anneke's huisarts stuurt haar door naar een psycholoog. Anneke moet 23 weken wachten tot dat ze naar de psycholoog kan. Haar psycholoog heeft namelijk een wachtlijst.

3 Wat kunt u doen?

Moet u net als Mieke, Jaap of Anneke te lang wachten? Neem dan contact op met uw zorgverzekeraar of zorgkantoor. Zij kunnen en willen u helpen een andere zorgaanbieder te vinden die meteen plek heeft of waar u al eerder heen kunt.

4 Wordt u niet geholpen?

Uw zorgverzekeraar helpt u graag verder. Komt het toch voor dat uw zorgverzekeraar u niet helpt? Bel dan met onze Informatielijn op telefoonnummer 088 - 770 8 770. U kunt ook een melding doen via het [meldingsformulier op onze website](#).

