

Vergoedingen en polisvoorwaarden zorgverzekering



Regelmatig komen bij de Zorgbelangorganisaties en ConsumentendeZorg.nl klachten en vragen binnen over vergoedingen van behandelingen of medicijnen. Patiënten krijgen onverhoopt hun rekeningen niet vergoed, terwijl ze hier van tevoren wel van uit waren gegaan. Voor veel mensen zijn de redenen waarom een behandeling, hulpmiddel of medicijn niet wordt vergoed niet duidelijk of niet vantevoren bekend.

Met deze vragenlijst willen we nagaan welke informatie u heeft over de vergoedingen bij uw zorgverzekeraar, hoe u wordt geïnformeerd en of u te maken heeft gehad met rekeningen die niet worden vergoed.

De vragenlijst is gedeeltelijk een hehaling van een vragenlijst uit 2008. We hopen hiermee na te gaan of de informatievoorziening over polisvoorwaarden en vergoedingen aan zorggebruikers de afgelopen twee jaar is veranderd.

Het invullen van de vragenlijst duurt gemiddeld 10 minuten.

Polisvoorwaarden zorgverzekering

1. Bekijkt u de polisvoorwaarden wel eens?

- Ja
 Nee

2. Wanneer bekijkt u de polisvoorwaarden?

- Ieder jaar na ontvangst van de verzekeraar.
 Bij een bericht van de verzekeraar over wijziging van de polisvoorwaarden.
 Bij andere berichten van de verzekeraar.
 Als ik zorg nodig heb.
 Wanneer ik overweeg te veranderen van verzekeraar.
 Anders, namelijk:

3. Waar kijkt u in de polisvoorwaarden naar?

- Alles
 Alle de vergoedingen en voorwaarden van mijn verzekerde pakket
 Alleen de vergoedingen en voorwaarden voor de zorg die ik gebruik
 Anders, namelijk

4. Heeft u de polisvoorwaarden van uw zorgverzekering van 2010 ontvangen? *

* u kunt deze vraag niet overslaan

- Ja
 Nee
 Weet ik niet

5. Stellingen over polisvoorwaarden

Hieronder staan een aantal stellingen die gaan over de polisvoorwaarden van uw verzekering.

Eens Beetje eens Niet eens of oneens Beetje oneens Oneens

Ik vind de
polisvoorwaarden

van mijn verzekeraar duidelijk.

Ik vind dat de polisvoorwaarden mij voldoende informatie geven.

Als ik iets wil opzoeken in de polisvoorwaarden kan ik het gemakkelijk vinden.

Ik vind de polisvoorwaarden een handig hulpmiddel als ik iets wil weten over mijn verzekering.

Toestemming

Voor verschillende vormen van zorg, behandelingen en hulpmiddelen is van tevoren toestemming nodig van een zorgverzekeraar.

6. Staat er in uw polisvoorwaarden of u voor bepaalde zorg, medicijnen of hulpmiddelen toestemming nodig heeft van uw zorgverzekeraar? *

* u kunt deze vraag niet overslaan

- Ja
 Nee
 Weet ik niet

7. Voor welke zorg heeft u toestemming nodig van uw verzekeraar?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Bepaalde medicijnen
 Bepaalde hulpmiddelen
 Bepaalde behandelingen
 Behandeling in het buitenland
 Anders, namelijk
 Weet ik niet

Informatie over vergoedingen

Vergoedingen: rekeningen voor zorg die door uw zorgverzekeraar worden betaald. Zowel van de basisverzekering als een aanvullende verzekering.

8. Bent u wel eens door uw zorgverzekeraar geïnformeerd over vergoedingen?

- Ja
 Nee
 Weet ik niet

9. Op welke wijze heeft uw zorgverzekeraar u geïnformeerd over vergoedingen?

Meerdere antwoorden mogelijk

Via een mailing

-
- Via de polisvoorwaarden
- Telefonisch
- Via een website
- Via een e-mail
- Via een brief
- Anders, namelijk

10. Wat voor soort informatie was dit?

- Algemene informatie
- Informatie over vergoedingen van een specifieke aandoening
- Informatie over vergoedingen van een specifieke behandeling
- Informatie over vergoedingen van specifieke zorgverleners
- Anders, namelijk

11. Had u iets aan deze informatie?

- Ja
- Nee, want

12. Kreeg u deze informatie voordat u gebruik maakte van zorg, of achteraf?

- Vooraf
- Achteraf
- Zowel vooraf als achteraf
- Geen zorg nodig gehad het afgelopen jaar

13. Bent u wel eens door een zorgverlener geïnformeerd over vergoedingen? *

Een zorgverlener is bijvoorbeeld een arts, verpleegkundige, huisarts, apotheker, fysiotherapeut..

* u kunt deze vraag niet overslaan

- Ja, namelijk
- Nee
- Weet ik niet

14. Wie is volgens u het meest verantwoordelijk om te zorgen dat u informatie krijgt over vergoedingen? *

* u kunt deze vraag niet overslaan

- Ikzelf
- Zorgverlener (bijvoorbeeld arts, verpleegkundige, huisarts, apotheker, fysiotherapeut)
- Verzekeraar
- Anders, namelijk

15. Hoe tevreden bent u in het algemeen met de wijze waarop uw zorgverzekeraar u informeert over vergoedingen?

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Noch tevreden, noch ontevreden
- ontevreden
- zeer ontevreden

16. Kunt u toelichten waardoor u tevreden of ontevreden bent?

Rekeningen die niet worden vergoed

We willen graag weten met welke bijkomende kosten u te maken heeft en of u kosten heeft gehad het afgelopen jaar waar u niet op had gerekend. Daarbij gaat het ons met name om rekeningen die niet te maken hebben met het (verplicht) eigen risico of een vastgestelde eigen bijdrage.

Er komen nu eerst een aantal algemene vragen over niet vergoede rekeningen. Daarna vragen we specifiek naar op welk soort zorg de rekening van toepassing was en de reden dat u (gedeeltelijk) geen vergoeding kreeg.

17. Heeft u het afgelopen jaar een rekening (gedeeltelijk) niet vergoed gekregen door uw zorgverzekeraar? *

* u kunt deze vraag niet overslaan

- Ja
- Nee, ik had geen zorgrekeningen
- Nee, alles is vergoed

18. Ging het om een (of meer) rekening(en) voor eigen bijdrage of (verplicht) eigen risico?

- Ja, alleen voor eigen risico en/of eigen bijdrage
- Ja, voor eigen risico en/of eigen bijdrage maar ook voor andere kosten
- Nee, alleen andere kosten
- Weet ik niet

19. Hoe vaak heeft u het afgelopen jaar een rekening niet (volledig) vergoed gekregen, terwijl u wel verwachtte dat u een vergoeding zou krijgen?

- 1 keer
- 2 keer
- 3 keer of vaker

20. Wat heeft u gedaan met de afwijzing(en) van de zorgverzekeraar om de rekening(en) niet te vergoeden?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Niets (de rekening gewoon betaald).
- Contact opgenomen met de verzekeraar
- Contact opgenomen met de zorgverlener, instelling, leverancier of apotheek
- Bezwaar ingediend bij de verzekeraar
- Een klacht ingediend bij de verzekeraar
- Een klacht ingediend bij de zorgverlener, instelling, leverancier of apotheek
- De Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ) ingeschakeld
- Anders, namelijk

21. Heeft u in 2009 te maken gehad met één of meer niet (volledig) vergoede rekeningen voor medicijnen?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

22. Wat was de reden dat deze medicijnen niet (volledig) vergoed werden?

Kruis het antwoord aan dat het meest van toepassing is.

- Dit specifieke merk medicijn wordt niet (volledig) vergoed.

- Ik had toestemming moeten vragen voor vergoeding bij de zorgverzekeraar.
- Het geneesmiddel staat niet op de vergoedingenlijst van de overheid (het is een zelfzorggeneesmiddel).
- Anders, namelijk :
- Weet ik niet.

23. Meld hier uw ervaring

24. Heeft u in 2009 te maken gehad met één of meer niet (volledig) vergoede rekeningen voor bepaalde behandelingen?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

25. Wat was de reden dat de rekening voor de behandeling niet (volledig) vergoed werd?

Kruis het antwoord aan dat het meest van toepassing is.

- Het was een behandeling in het buitenland.
Toelichting:
- Het was een behandeling in een privé-kliniek.
Toelichting:
- Ik had toestemming moeten vragen voor deze behandeling bij de zorgverzekeraar.
- De verzekeraar heeft geen afspraken (contract) met de behandelaar.
- Ik kwam boven het maximum aantal behandelingen dat vergoed wordt.
- Ik heb het maximale bedrag volgens mijn verzekering al vergoed gekregen.
- Er stond een verkeerde codering op de rekening
- Anders, namelijk :
- Weet ik niet.

26. Meld hier uw ervaring

27. Heeft u in 2009 te maken gehad met één of meer niet (volledig) vergoede rekeningen voor een consult?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

28. Wat was de reden dat de rekening voor het hulpmiddel niet (volledig) vergoed werd?

Kruis het antwoord aan dat het meest van toepassing is.

- De verzekeraar heeft geen afspraken (contract) met de leverancier.
 - Dit hulpmiddel wordt niet door de verzekeraar vergoed.
 - Ik had toestemming moeten vragen voor dit hulpmiddel bij de zorgverzekeraar.
 - Anders, namelijk:
 - Weet ik niet.
-

30. Heeft u in 2009 te maken gehad met één of meer niet (volledig) vergoede rekeningen voor consulten?

- Ja
 Nee
 Weet ik niet

31. Was u er van uitgegaan dat u de rekening(en) wel (helemaal) vergoed zou krijgen?

- Ja
 Sommige wel en sommige rekeningen niet
 Nee
 Ik wist het niet zeker

32. Heeft u vóóraf informatie gezocht over vergoeding van de zorg die u nodig had?

- Ja
 Nee

33. Wat was de reden dat de rekening voor het consult niet (volledig) vergoed werd?

Kruis het antwoord aan dat het meest van toepassing is.

- De zorgverzekeraar heeft geen afspraken (contract) met de zorgverlener.
 Ik heb het maximale bedrag volgens mijn verzekering al vergoed gekregen.
 Ik had toestemming moeten vragen voor het consult bij de zorgverzekeraar.
 Er stond een verkeerde codering op de rekening
 Anders, namelijk :
 Weet ik niet.

34. Meld hier uw ervaring

Aanvullende gegevens

35. Bent u een man of een vrouw?

- Vrouw
 Man

36. Wat is uw leeftijd? *

* u kunt deze vraag niet overslaan

Uw antwoord: *

37. In welke provincie woont u? *

* u kunt deze vraag niet overslaan

- Drenthe
- Flevoland
- Friesland
- Gelderland
- Groningen
- Limburg
- Noord-Brabant
- Noord-Holland
- Overijssel
- Utrecht
- Zeeland
- Zuid-Holland

38. Wie is uw zorgverzekeraar? *

* u kunt deze vraag niet overslaan

Uw antwoord: *

39. Bent u in 2010 overgestapt naar een andere zorgverzekeraar?

- Ja
- Nee, ik kan niet overstappen vanwege een chronische aandoening
- Nee, te veel gedoe
- Nee, ik ben tevreden met mijn huidige zorgverzekeraar
- Nee, want

40. Heeft u één of meer chronische aandoeningen?

- Geen
- Astma/COPD
- Chronische reuma, reumatoïde artritis
- Darmaandoening
- Diabetes
- Hart- en Vaatziekten
- Kanker
- Maagklachten
- Psychische problemen (GGZ)
- Anders, namelijk

41. Bent u bereid om eventueel mee te werken aan een interview?

De NPCF wordt regelmatig benaderd door journalisten met de vraag of wij nog mensen weten die bereid zijn om mee te werken aan een programma of interview. Tevens heeft de NPCF een eigen tijdschrift waarin we regelmatig patiënten aan het woord laten komen.

- Ja
- Nee

42. Bent u bereid vaker mee te werken aan vragenlijsten van ConsumentendeZorg.nl?

- Ja
- Doe ik al aan mee
- Nee

43. Wilt u de tweewekelijkse nieuwsbrief van Consument en de Zorg ontvangen per e-mail? U wordt daarmee

tevens geïnformeerd over de resultaten van deze en andere meldacties.

- Ja
- Nee
- Die ontvang ik al

44. Persoonsgegevens (hier wordt vertrouwelijk mee omgegaan):

Graag uw e-mail adres vermelden wanneer we nogmaals mogen benaderen. Graag uw naam en adresgegevens vermelden wanneer u beschikbaar bent voor een interview.

Naam:

Postcode:

Telefoonnummer:

Emailadres:

U bekijkt deze vragenlijst in de voorbeeldweergave. U kunt daarom geen resultaten verzenden!
