

WAT

Burgers klagen over gebrek aan inzicht in en informatie over kosten van medische behandelingen in ziekenhuizen. De Nationale ombudsman vraagt zich af waar burgers in de praktijk last van hebben en in hoeverre dit valt op de lossen met de huidige aanpak van de minister van VWS.

ONDERZOEK

Om een goed beeld te krijgen van de problemen waar burgers tegenaan lopen heeft de Nationale ombudsman met de Consumentenbond een meldpunt voor burgers ingericht. Vervolgens heeft de Nationale ombudsman een rondetafelgesprek met instanties en deskundigen georganiseerd.

Knelpunten die uit het meldpunt komen:

- Vooraf geen inzichten in de kosten
- Onduidelijke zorgnota
- Disproportionele hoge kosten

AANBEVELINGEN VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN

1. Zorg ervoor dat burgers terecht kunnen bij de zorgverzekeraar voor vragen over kosten van een medische behandeling vóór de behandeling. Stuur burgers niet van het kastje naar de muur.
2. Laat zorgverzekeraars bij de beantwoording van vragen zoveel mogelijk persoonlijk contact opnemen.
3. Pas het declaratiesysteem zo aan dat - in elk geval tot een maximum bedrag gerelateerd aan het eigen risico - de kosten van behandelingen in verhouding staan tot de verrichte inspanningen.
4. Zorg ervoor dat burgers voldoende inzicht krijgen in de kosten; pas dan kan van hen gevraagd worden om de nota te controleren.

ZIEKENHUISREKENINGEN: KAN HET TRANSPARANTER?

VOORAF GEEN INZICHTEN IN DE KOSTEN

De burger: het bionisch oor

Mevrouw wil vanwege gehoorverlies een tweede implantaat of 'bionisch oor'. Deze kostbare ingreep wordt niet vergoed. Om te bepalen of ze de behandeling op eigen kosten laat doen, wil ze vooraf inzicht in de kosten, maar dat blijkt in Nederland niet mogelijk.



DE MINISTER:

Het streven is om vooraf een indicatie van de kosten te geven. Het veld onderzoekt de mogelijkheid van een website waarop afgesproken prijzen tussen zorgverleners en verzekeraars staan.

DE NATIONALE OMBUDSMAN:

De verwachting van de minister dat burgers een verantwoorde, kostenbewuste keuze maken door zich vooraf te informeren over de kosten, is gezien de complexiteit van het declaratiesysteem, niet realistisch.

ONDUIDELIJKE ZORGNOTA

De burger: het uitstrijkje

Mevrouw ontving voor het periodieke uitstrijkje een nota van € 633. Vijf jaar daarvoor kostte de ingreep nog € 175. Omdat zij niet begreep waarom zij zoveel meer moest betalen, nam zij contact op met zorgverzekeraar en ziekenhuis. Het kostte haar veel moeite om erachter te komen dat er een andere DBC-code was gebruikt. Zij voelde zich van het kastje naar de muur gestuurd. Dit is ook de ervaring van de kersverse ouders van een tweeling.



DE MINISTER:

Patiënten voor wie de behandeling na 1 juni 2014 is gestart ontvangen een meer inzichtelijke zorgnota. Verzekerden kunnen bij veel verzekeraars (via internet) informatie over de rekening inzien.

DE NATIONALE OMBUDSMAN:

De overheid heeft samen met partijen uit het veld zich ingespannen om nota's beter te laten aansluiten bij het taalgebruik van de patiënt. Maar: patiënten moeten gemakkelijk ergens terecht kunnen met vragen: alle vragen over zorgnota's moeten adequaat beantwoord worden.

KNELPUNTEN WAAR BURGERS IN DE PRAKTIJK TEGENAAN LOPEN

DISPROPORTIONELE HOGE KOSTEN

DE MINISTER:

Het probleem wordt herkend. Het komt voort uit het gebruik van gemiddelde prijzen die ten grondslag liggen aan het declaratiesysteem.

DE NATIONALE OMBUDSMAN:

Pas het systeem zodanig aan dat - in elk geval tot een bedrag van het eigen risico - de kosten van een behandeling in verhouding staan tot de daadwerkelijk verrichte inspanningen.

GEEN INZICHT
IN ZOR GKOSTEN



ONDUIDELIJKE
EN/OF (TE) HOGE
ZORGNOTA



GEEN ONDER-
STEUNING BIJ
VRAGEN



BURGERS VERLIEZEN
VERTROUWEN IN
ZORG EN OVERHEID

