



Door wie verwachten patiënten geïnformeerd te worden?

Onverwachte rekeningen in de zorg

In deze flitspeiling is gekeken of het voor mensen duidelijk is waarom hun zorgkosten wel of niet (deels) worden vergoed. En door wie patiënten verwachten geïnformeerd te worden over de mogelijke kosten of vergoedingen van de door hen gebruikte zorg. Door de zorgverleners of de zorgverzekeraar of is het de patiënt die dit zelf aan de weet moet komen? Aan dit kortlopende onderzoek van de Patiëntenfederatie namen bijna 7000 mensen deel.

Patiëntenfederatie Nederland is van mening dat zorgverleners en de zorgverzekeraar een verantwoordelijkheid hebben in de informatievoorziening over de vergoeding van de zorgkosten. De Patiëntenfederatie wil graag met zorgverleners en zorgverzekeraars kijken hoe die informatie er uit kan zien, en wat men van patiënten zelf kan verwachten.

Een onvergoede rekening



Figuur 1 (N = 6.870)

Figuur 2 (N = 3.291)

‘Podotherapie, bedrag was € 36,00. In de voorwaarden stond dat er een budget van 1.000 euro was voor beweegzorg (waaronder podotherapie). Echter, ze hadden verzuimd erbij te vermelden dat ze geen enkel contract hebben met een podotherapie.’

‘Een deel van de verrichtingen van de tandarts werd niet vergoed. Ik ben ruim aanvullend verzekerd en had dit niet verwacht. Het bedrag was 89 euro en er werd verwezen naar codes die ik niet ken.’

Waarom worden de kosten niet vergoed

Deelnemers (N = 2.314) is gevraagd waarom de onverwachte kosten niet vergoed werden.

Dit betreft de groep die aangaf dat er geen sprake was van het eigen risico dat nog betaald moest worden of dit niet wisten.

Een groot gedeelte (40%) weet hiervoor geen specifieke reden te noemen.



Gewenste informatievoorziening

Aan alle deelnemers (N = 6.810) is gevraagd hoe men op de hoogte gebracht zou willen worden van de mogelijke rekening. Men kon hier meerdere antwoorden terugkoppelen.

72% vindt dat de zorgverlener die hen behandelt en/of de zorgverlener die verwijst of medicijnen voorschrijft hen moet informeren over dat kosten voor een behandeling, consult of medicijn soms niet of deels worden vergoed. 41% vindt dat de zorgverzekeraar hiervoor verantwoordelijk is. Tot slot is 12% van mening dat men dat zelf moet uitzoeken.



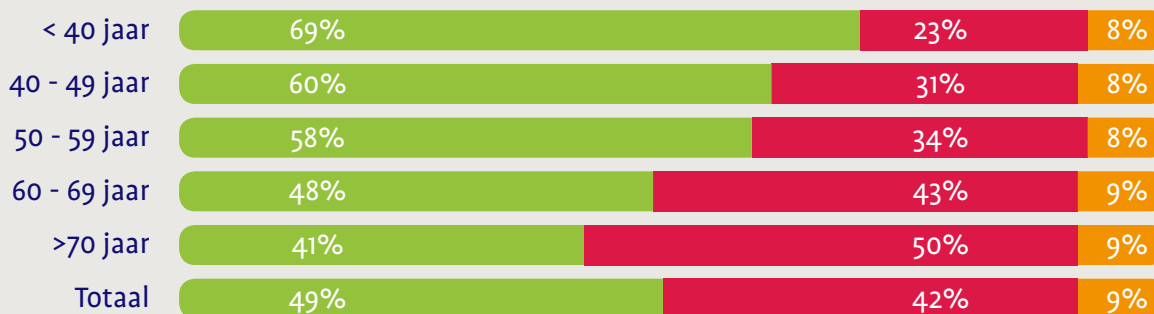
‘Mijn zoon was bij oma aan het logeren en had een vreemde hoest. Zij is toen met onze zoon naar haar huisarts gegaan, de rekening hiervoor was voor ons en werd dus niet vergoed.’

‘Door de specialist kreeg ik vitamine B12 1000 microgr voorgeschreven. Ik kreeg van de apotheek de rekening, niet alleen voor de pillen, maar ook € 6,95 administratiekosten. Vooral die € 6,95 vind ik schandalig.’

Leeftijd, opleiding en het hebben van een chronische aandoening spelen een rol

Jongere mensen geven vaker aan dat zij een rekening moesten betalen waarvan zij dachten dat deze (deels) vergoed zou worden door hun zorgverzekeraar. Naarmate de leeftijd oploopt, geeft men minder vaak aan een onverwachte rekening te hebben gehad.

Heeft u wel eens een rekening moeten betalen, waarvan u dacht dat deze (deels) vergoed zou worden?



Figuur 5 (N = 6.870) ■ Ja ■ Nee ■ Weet ik niet

Ook weten jongere mensen in vergelijking met ouderen vaker niet waarom de kosten niet (volledig) vergoed worden. Naarmate de leeftijd oploopt, weet men vaker een reden voor de rekening. Onder de groep jonger dan 40 jaar weet 55% een reden te geven, tegenover 61% bij de groep van 70 jaar en ouder.

Jongeren willen vaker vanuit zorgverleners geïnformeerd worden. Daarnaast noemen deelnemers onder 40 jaar ook relatief vaker de zorgverzekeraar als een geschikte informatiebron.

Lager opgeleiden

Lager opgeleiden weten vaker niet waarom de kosten niet (volledig) vergoed worden dan de hoger opgeleiden. De opleiding speelt een rol in de gewenste informatievoorziening per type zorgverlener. Lager opgeleiden geven bijvoorbeeld vaker de voorkeur aan informatievoorziening vanuit de zorgverlener die behandelt of medicijnen geeft dan hoger opgeleiden. Hoger opgeleiden zijn relatief vaker van mening dat zij dit zelf moeten uitzoeken. (16% tegenover 6% van de lager opgeleiden; N = 6.418)

Chronische aandoening

Deelnemers met een chronische aandoening willen vaker geïnformeerd worden door de zorgverlener dan mensen zonder een chronische aandoening.