

Niet wachten maar bellen

Patiënten die op een wachtlijst staan voor een medisch-specialistische behandeling, kunnen terecht bij de afdeling wachtlijstbemiddeling van hun zorgverzekeraar. Dit kan weken wachttijd schelen voor de behandeling die iemand nodig heeft. Een gezamenlijke campagne van alle zorgverzekeraars mijnzorgverzekeraar.nl is erop gericht patiënten en zeker ook huisartsen beter bekend te maken met deze mogelijkheid.

TEKST: FRANK VAN WIJCK FOTO: ZN

Ook veel mensen die geen abonnement op het AD hebben, zullen de paginagrote advertentie van 29 juni op de achterpagina onder de kop ‘Sta jij op een wachtlijst?’ hebben gezien. De gezamenlijke zorgverzekeraars plaatsen deze in het kader van de actie mijnzorgverzekeraar.nl. Met deze al langer lopende actie vragen zij extra aandacht voor de wachtlijstbemiddeling waarmee zij hun verzekerden kunnen helpen.

De vragen waarmee mensen naar wachtlijstbemiddeling vragen, kan iedereen zich voorstellen. ‘Ik moet heel lang wachten op mijn knieoperatie en tot die tijd kan ik niet sporten. Kan ik ergens sneller terecht?’ of ‘Mijn werkgever wil liefst dat ik weer fulltime aan het werk ga en ik zelf ook. Maar die behandeling staat dat in de weg. Waar kan ik het snelst terecht?’. Maar: “Nog steeds weten niet zoveel mensen hiervoor de weg naar de zorgverzekeraar te vinden als wij graag zouden willen”, zegt Petra van Holst, algemeen directeur van Zorgverzekeraars Nederland. “Voor de duidelijkheid: wij willen deze mensen niet sturen maar helpen. Natuurlijk zijn er mensen die graag bij hun vertrouwde arts of ziekenhuis willen blijven. Dat respecteren we. Ook voor mensen die hun zorgverzekeraar wel benaderen voor wachtlijstbemiddeling geldt dat de keuze om vervolgens wel of niet gebruik te maken van het geboden advies altijd bij henzelf ligt. Maar we weten wel dat de extra aandacht die we hier nu voor vragen echt heel goed werkt, en dus in een behoefte voorziet. Sinds we in november 2021 zorgbemiddeling meer onder de aandacht brengen via onze website mijnzorgverzekeraar.nl, heeft het aantal telefoontjes naar de afdelingen wachtlijstbemiddeling van onze leden een duidelijke stijgende lijn laten zien. En nu bezoeken zo’n honderd mensen per dag de website.”

Ook zelfstandige behandelcentra

Ten gevolge van de coronapandemie staan nu heel veel mensen op een wachtlijst om hun uitgestelde zorg te laten inhalen. Zorgaanbieders en zorgverzekeraars werken goed samen bij het zoveel mogelijk wegwerken

van de wachtlijsten, maar merken ook dat dit lastig is. “Met wachtlijstbemiddeling kunnen we die mensen vaak helpen”, zegt Van Holst. “Wat zou het dus mooi zijn al veel meer mensen de weg hiernaar weten te vinden. In 2020 was 79 procent van de bemiddelingen succesvol, in 2021 zelfs 83 procent. Het lukt niet altijd natuurlijk, maar we kunnen dus echt veel mensen helpen.”

Het gaat hierbij niet alleen om wachtlijstbemiddeling voor zorg in het ziekenhuis trouwens, maar ook in zelfstandige behandelcentra. “Het hoogste percentage succesvolle verwijzingen naar zelfstandige behandelcentra was met name bij de specialismen orthopedie en oogheelkunde”, zegt Van Holst. “Bij het specialisme neurologie lag dit relatief laag, wat vanzelfsprekend is gelet op de mate van specialistische zorg waarvan hierbij sprake is. Maar dan nog, veertig procent van de verwijzingen gaat naar zelfstandige behandelcentra.”

Bij al deze genoemde specialismen waren en zijn de wachttijden hoog. Dit kan de vele bemiddelingsverzoeken deels verklaren.

Bewustzijn vergroten

Eind juni vond in de Tweede Kamer een debat plaats over de Zorgverzekeringswet. In voorbereiding op dit debat deed ZN in een brief aan de leden van de vaste commissie voor VWS het voorstel zorgaanbieders te verplichten wachtlijsten boven de Treeknorm actief te melden. “Dat stapje extra zou enorm kunnen helpen om patiënten nog actiever te kunnen ondersteunen”, zegt Van Holst. “Sommige ziekenhuizen publiceren die informatie al op hun websites, maar het zou zo mooi zijn als alle ziekenhuizen dit deden en actueel houden.”

Het zou ook waardevol zijn, stelt ze, als huisartsen zich meer bewust zijn van de rol die zorgverzekeraars voor hun patiënten kunnen spelen in wachtlijstbemiddeling. “We zagen voorafgaand aan onze campagne dat zij er nog onvoldoende gebruik van maken”, zegt ze. “Daarom hebben we de campagne in eerste instantie specifiek op hen gericht. Met de advertentie in het AD hebben we die



aandacht verbreed naar de hele maatschappij. De vermelding op het beeldscherm in de wachtkamer bij de huisarts helpt hier ook bij. We hopen echt dat dit mensen op het goede spoor zet. Onze activiteiten op dit gebied zijn in lijn met de boodschap van minister Ernst Kuipers dat hij de zorgverzekeraars ziet als zorgadviseurs. Het mooiste is natuurlijk als de informatie over beschikbare plaatsen voor behandeling ook nog kan worden gecombineerd met kwaliteitsinformatie. Iets wat verschillende zorgverzekeraars nu zelf doen voor hun verzekerden. Sommige ziekenhuizen publiceren hier zelf over, en natuurlijk is er ook de informatie op ZorgkaartNederland.”

Meer dan wachtlijstbemiddeling

Zelf deed Van Holst ervaring op met wachtlijstbemiddeling in een eerdere functie bij De Amersfoortse. “Toen heette het nog *managed care*”, zegt ze, “omdat het om meer ging dan wachtlijstbemiddeling alleen.”

De nu lopende campagne mijnzorgverzekeraar.nl zicht zich specifiek op wachtlijstbemiddeling voor medisch-specialistische zorg, maar het is voor zowel zorgaanbieders als patiënten goed om te weten dat zorgverzekeraars hun verzekerden meer bieden dan alleen dat. Ron Kerklaan, manager zorgbemiddeling bij Zilveren Kruis, vertelt: “We bespreken met de verzekerde diens specifieke wensen. Desgewenst bieden we hem ook een rapport aan waarin we vijf ziekenhuizen met elkaar vergelijken op wachttijd, en ook een vragenlijst waarmee de patiënt kwaliteitsinformatie kan inwinnen. Informatie over second opinion bieden we eveneens.”

Maar het gaat verder dan alleen medisch-specialistische zorg. Voor de ggz kunnen verzekerden ook informatie krijgen over online-behandelmogelijkheden en zelfhulp-modules ter overbrugging van de wachttijd. En de zorgverzekeraars hebben een samenwerkingsverband om verzekerden te helpen met het zoeken naar een huisarts. Andere zaken waarvoor verzekerden bij hun zorgverzekeraar terecht kunnen zijn bemiddeling op het gebied van gecombineerde leefstijlinterventies, kraamzorg, nazorg, mantelzorg, wijkverpleging en hulpmiddelen. Maar wachtlijstbemiddeling is de kern. “In 2021 hebben alleen wij al daarmee 580.000 wacht- en verzuimdagen bespaard”, zegt Kerklaan. “We kunnen zorgen dat mensen gemiddeld vijf weken eerder hun behandeling krijgen.”

<<

Artikel in samenwerking met Zorgverzekeraars Nederland