

Vervoer 2012

Wat er geregeld en vergoed wordt



ZilverenKruis | achmea



Tegemoetkoming in de kosten

Bent u door uw (huis)arts doorverwezen naar een specialist en maakt u reiskosten om deze specialist te bezoeken? Uw basisverzekering kent een vergoedingsregeling voor dit soort kosten.

Wat wordt in de Zorgverzekeringswet met vervoer bedoeld?

De Zorgverzekeringswet kent een aantal vormen van vervoer: het ambulancevervoer en het zittend ziekenvervoer.

Onder zittend ziekenvervoer verstaan we:

- openbaar vervoer;
- vervoer met eigen auto;
- taxivervoer.

Vervoer vanuit de basisverzekering

Vervoerskosten per ambulance worden volledig vergoed, wanneer u naar een plaats wordt vervoerd voor een behandeling die geheel of gedeeltelijk voor vergoeding vanuit de basisverzekering of AWBZ in aanmerking komt.

Vervoerskosten per openbaar vervoer, eigen auto of taxi worden vanuit de basisverzekering uitsluitend vergoed voor verzekerden die:

- nierdialyse ondergaan;
- oncologische behandelingen met radio- en/of chemotherapie ondergaan;
- rolstoelafhankelijk zijn;
- visueel gehandicapt zijn en zich zonder begeleiding niet kunnen verplaatsen.

In bijzondere situaties kunnen wij op basis van de zogenaamde hardheidsclausule overgaan tot het vergoeden van vervoerskosten voor verzekerden die niet behoren tot de vier bovenstaande categorieën. Vervoerskosten worden alleen vergoed wanneer u een vervoersmachtiging heeft.

Voor zittend ziekenvervoer vanuit de basisverzekering geldt in 2012 een eigen bijdrage van € 93,- per persoon per kalenderjaar. Om voor vergoeding van vervoerskosten van openbaar vervoer, eigen auto of taxi in aanmerking te komen, mag de reisafstand niet meer dan 200 kilometer per enkele reis bedragen, tenzij wij anders met u zijn overeengekomen. De reisafstand wordt berekend over de snelst mogelijke route.

Vervoer vanuit de aanvullende verzekering

Voor verzekerden die niet tot de genoemde categorieën behoren, bestaat er een mogelijkheid tot vergoeding van medisch noodzakelijke vervoerskosten vanuit een aantal van onze aanvullende verzekeringen. U heeft dan recht op vergoeding van vervoer per eigen auto of taxivervoer. Om voor vergoeding van het zittend ziekenvervoer in aanmerking te komen heeft u een vervoersmachtiging nodig. Raadpleeg hiervoor, via onze website, uw polisvoorwaarden of bel onze klantenservice.

Hoe kan ik een vervoersmachtiging aanvragen?

Om voor vergoeding van vervoerskosten in aanmerking te komen, moet u eerst vóóraf een machtiging voor vervoer aanvragen bij de Vervoerslijn. De medewerker van de Vervoerslijn beoordeelt uw situatie en bepaalt of u een machtiging krijgt voor vervoer én van welke vorm van vervoer u gebruik mag maken. Alle medewerkers van de Vervoerslijn hebben een medische achtergrond. De Vervoerslijn is te bereiken op werkdagen van 8.00 tot 18.00 uur op telefoonnummer 0900 – 230 23 40 (€ 0,05 p/m). Zorg ervoor dat u uw polisgegevens bij de hand heeft. U kunt dit telefoonnummer alleen gebruiken voor het aanvragen van een vervoersmachtiging.

Voor overige vragen en informatie kunt u terecht bij de afdeling Klantenservice, waarvan het telefoonnummer achterop deze brochure staat.

Beter Af Ziekenhuis Extra Pakket

Voor verzekerden met een Beter Af Ziekenhuis Extra Pakket geldt bij ziekenhuisverblijf een speciale regeling voor taxivervoer bij opname en ontslag. Raadpleeg hiervoor de voorwaarden van het Beter Af Ziekenhuis Extra Pakket.

Vergoedingsregeling per soort vervoer

Uitgangspunt van de basisverzekering is een vergoeding van reiskosten op basis van openbaar vervoer voor verzekerden die:

- nierdialyse ondergaan;
- oncologische behandelingen met radio- en/of chemotherapie ondergaan;
- rolstoelafhankelijk zijn;
- visueel gehandicapt zijn en zich zonder begeleiding niet kunnen verplaatsen.

Wanneer vanwege medische redenen openbaar vervoer met of zonder begeleider (tijdelijk) niet mogelijk is, kunnen reiskosten op basis van eigen vervoer of taxivervoer worden vergoed.

Openbaar vervoer

De basisverzekering vergoedt de volgende vormen van openbaar vervoer:

- trein (2e klas);
- bus;
- tram;
- metro;
- veerboot.

Gelden er ook voorwaarden?

Om voor vergoeding van openbaar vervoer in aanmerking te komen, worden twee voorwaarden gesteld:

- u heeft een vervoersmachtiging voor openbaar vervoer van de Vervoerslijn;
- u heeft de eigen bijdrage (€ 93,- per persoon per kalenderjaar in 2012) voor vervoerskosten overschreden en volledig voldaan.

Kom ik voor vergoeding vanuit de basisverzekering in aanmerking?

Ja, u heeft recht op vergoeding van de kosten van openbaar vervoer vanuit de basisverzekering. De vergoeding wordt berekend op basis van openbaar vervoer (2e klas).

Kom ik ook voor vergoeding vanuit de aanvullende verzekering in aanmerking?

Nee, u heeft geen recht op vergoeding van de kosten van openbaar vervoer vanuit de aanvullende verzekering.

Hoe kan ik de kosten declareren?

De vervoerskosten declareert u bij ons met het 'Declaratieformulier Reiskosten Zittend Ziekenvervoer'. Het declaratieformulier kunt u via de afdeling Klantenservice opvragen of downloaden vanaf onze website. Het telefoonnummer van onze afdeling Klantenservice en ons internetadres vindt u op de achterzijde van deze brochure. Vergeet naast het ingevulde declaratieformulier niet om ook de originele vervoersbewijzen mee te sturen.



Eigen vervoer

Ik ben niet in staat om met het openbaar vervoer te gaan.

Wat nu?

Wanneer vanwege medische redenen openbaar vervoer met of zonder begeleider (tijdelijk) niet mogelijk is, kunnen reiskosten op basis van eigen vervoer vergoed worden. De Vervoerslijn beoordeelt of u hiervoor een machtiging krijgt. Parkeerkosten komen niet voor vergoeding in aanmerking.

Gelden er ook voorwaarden?

Om voor vergoeding van vervoer per (eigen) auto in aanmerking te komen, worden twee voorwaarden gesteld:

- u heeft een vervoersmachtiging voor vervoer met (eigen) auto van de Vervoerslijn;
- u heeft de eigen bijdrage (€ 93,- per persoon per kalenderjaar in 2012) voor vervoerskosten overschreden en volledig voldaan.

Kom ik voor vergoeding vanuit de basisverzekering in aanmerking?

Ja, u heeft recht op vergoeding van de kosten van eigen vervoer vanuit de basisverzekering. De vergoeding vanuit de basisverzekering is € 0,30 per kilometer.

Kom ik ook voor vergoeding vanuit de aanvullende verzekering in aanmerking?

Heeft u een aanvullende verzekering bij ons afgesloten en komt u vanuit de basisverzekering niet in aanmerking voor vergoeding van de kosten? Dan kunt u wellicht vanuit uw aanvullende verzekering een vergoeding krijgen voor de vervoerskosten per (eigen) auto.

Raadpleeg hiervoor, via onze website, uw polisvoorwaarden of bel onze klantenservice.

Hoe kan ik de kosten declareren?

De vervoerskosten kunnen via het 'Declaratieformulier Reiskosten Zittend Ziekenvoer' bij ons worden gedeclareerd. Het declaratieformulier kunt u via de afdeling Klantenservice opvragen of downloaden vanaf onze website.

Het telefoonnummer van onze afdeling Klantenservice en ons internetadres vindt u op de achterzijde van deze brochure.

Taxivervoer

Ik ben niet in staat om met het openbaar vervoer of eigen vervoer te gaan. Wat nu?

Wanneer u vanwege medische redenen (tijdelijk) niet met openbaar vervoer met of zonder begeleider kunt reizen en het reizen per (eigen) auto ook niet mogelijk is, kunnen kosten voor taxivervoer vergoed worden. De Vervoerslijn beoordeelt of u hiervoor een machtiging krijgt.

Gelden er ook voorwaarden?

Om voor vergoeding van taxivervoer in aanmerking te komen, worden twee voorwaarden gesteld:

- u heeft een vervoersmachtiging voor taxivervoer van de Vervoerslijn;
- u heeft de eigen bijdrage (€ 93,- per persoon per kalenderjaar in 2012) voor vervoerskosten al overschreden en volledig voldaan.

Kom ik voor vergoeding vanuit de basisverzekering in aanmerking?

Ja, u heeft recht op vergoeding van de kosten van taxivervoer vanuit de basisverzekering.

Wanneer u met gecontracteerd taxivervoer reist, komt u voor volledige vergoeding van de taxikosten in aanmerking.

De vergoeding van de kosten van niet gecontracteerd taxivervoer bedraagt € 0,70 per kilometer.

Kom ik ook voor vergoeding vanuit de aanvullende verzekering in aanmerking?

Wanneer u vanuit de basisverzekering niet in aanmerking komt voor vergoeding van de kosten, hebben wij een aantal aanvullende verzekeringen waarmee u wel in aanmerking komt voor vergoeding van deze kosten.

Dan kunt u ook aanspraak maken op vergoeding van het taxivervoer. Wanneer u met gecontracteerd taxivervoer reist, komt u voor volledige vergoeding van de taxikosten in aanmerking. De vergoeding van de kosten van niet gecontracteerd taxivervoer bedraagt € 0,70 per kilometer.

Hoe moet ik een gecontracteerde taxi bestellen?

Bestel de rit ten minste 24 uur vóór uw afspraak bij de arts/specialist. Wanneer u in het bezit bent van een vervoersmachtiging belt u voor het bespreken van de eerste rit(ten) een gecontracteerde taxivervoerder via telefoonnummer 0900 – 829 42 24 (€ 0,05 p/m).

Dit nummer is 7 dagen per week van 7.00 tot 23.00 uur bereikbaar (het heeft de voorkeur dat u uw ritten aanvraagt op werkdagen tussen 8.30 en 17.00 uur).

U krijgt via automatische telefoonbeantwoording het verzoek om de 4 cijfers van de postcode van de plaats waar u opgehaald moet worden, in te toetsen. U wordt na het intoetsen van de postcode automatisch doorverbonden met de juiste taxivervoerder.

Wat moet de vervoerder allemaal van mij weten?

Wanneer u een rit bestelt bij een gecontracteerde taxivervoerder, wilt u dan de volgende gegevens aan de telefonist(e) van het centrale meldpunt doorgeven:

- naam, adres, woonplaats, geboortedatum, relatienummer en postcode;
- hoe laat en naar welke bestemming u vervoerd moet worden;
- of u gebruik maakt van een rolstoel en of er andere bijzonderheden zijn.

Ik heb een taxirit besteld, wat nu?

Wanneer u een taxirit heeft besteld, zorg er dan voor dat u op het afgesproken tijdstip klaar staat voor vertrek. U wordt in principe met meer verzekerden per taxi vervoerd.

Hierdoor is het mogelijk dat de ritduur langer is dan een rechtstreekse rit. Wij hebben met de vervoerder afgesproken dat de ritduur 25% langer mag zijn, met een maximum van een half uur extra reistijd.

Kan ik na de behandeling ook weer worden opgehaald?

Uiteraard kunt u ook weer thuisgebracht worden. Als de duur van uw behandeling bekend is, kunt u bij de aanvraag van de rit ook direct een afspraak maken voor de terugreis. Weet u nog niet hoe laat u teruggaat, dan kunt u vanuit de instelling een afspraak maken met de vervoerder die de heenrit ook heeft verzorgd. U wordt dan binnen een half uur opgehaald.

Moet ik de ritprijs afrekenen in de taxi?

Reist u met een gecontracteerde vervoerder? Dan hoeft u nooit zelf de kosten van het taxivervoer aan de chauffeur te betalen.

De taxivervoerder declareert de kosten namelijk rechtstreeks bij ons. U ontvangt achteraf van ons een nota voor de eigen bijdrage. Wanneer u met een niet gecontracteerde vervoerder reist, zult u de nota eerst zelf moeten betalen aan de vervoerder en vervolgens achteraf bij ons indienen.

Er geldt echter een vergoeding van € 0,70 per kilometer.

Dit betekent dat u niet alle kosten vergoed krijgt.

Eigen bijdrage

Komt er ook een gedeelte voor mijn eigen rekening?

Heeft u van de Vervoerslijn een machtiging gekregen voor vervoer, dan kunt u de kosten vergoed krijgen. U heeft wel een eigen bijdrage van € 93,- per persoon per kalenderjaar. Dit betekent dat u gerekend over de periode van een kalenderjaar de eerste € 93,- aan vervoerskosten zelf moet betalen. Nadat dit is voldaan komt u in aanmerking voor vergoeding van de gemaakte kosten. U begint dus op 1 januari van elk jaar met het opbouwen van een nieuwe eigen bijdrage.

Ook voor vervoer, vanuit de aanvullende verzekering, kan een eigen bijdrage gelden. Raadpleeg hiervoor, via onze website, uw polisvoorwaarden of bel onze klantenservice.

Ben ik verantwoordelijk voor het bijhouden van deze eigen bijdrage als ik met eigen vervoer of openbaar vervoer ga?

Nee, u stuurt het declaratieformulier met de daarbij behorende originele vervoersbewijzen naar ons toe.

Wij houden voor u de eigen bijdrage bij.

Via een bericht afhandeling zorgkostennota's houden wij u hiervan op de hoogte.

Hoe gaat het met de eigen bijdrage als ik met de taxi ga?

De gecontracteerde taxivervoerder declareert de vervoerskosten rechtstreeks bij ons. Wij houden voor u de eigen bijdrage bij. De eigen bijdrage zullen wij achteraf, via een acceptgiro of via automatische incasso, bij u in rekening brengen.

Belangrijk om te weten

- De gecontracteerde vervoerder controleert altijd vooraf of er een machtiging van de Vervoerslijn is. Zonder machtiging kan de vervoerder u wel vervoeren, maar u krijgt de kosten in dat geval niet vergoed.
- U wordt op het afgesproken tijdstip opgehaald en u mag in geen geval te laat op de plaats van bestemming aankomen, maar ook niet vroeger dan 30 minuten vóór het afgesproken tijdstip.
- U mag hulp en ondersteuning van de chauffeur verwachten van het verblijfadres tot in de gebruikelijke ontvangstruimte voor de behandelende instelling (zoals receptie, intakebalie, polikliniek) en vice versa.
- Er geldt een algeheel rookverbod in het voertuig.
- U wordt vervoerd in een schoon en representatief voertuig (auto of (rolstoel-)bus). In geval van rolstoelvervoer is het voertuig voorzien van de noodzakelijke vastzethulpmiddelen voor een rolstoel.

Klachten

Bent u niet tevreden over de kwaliteit van het vervoer?

Dan kunt u dit kenbaar maken bij de taxivervoerder. De taxivervoerder zal uw klacht zo spoedig mogelijk afhandelen. Als dit niet gebeurt, kunt u contact opnemen met Vervoer Achmea, telefoonnummer 0900 – 829 44 85 (€ 0,05 p/m).

Wij hebben maandelijks contact met de vervoersmaatschappijen over klachten en de afwikkeling ervan.

Vervoer naar en in het buitenland

Vervoer naar het buitenland

De voorwaarden en vergoedingen voor zittend ziekenvervoer in de basisverzekering gelden in een beperkt aantal gevallen voor zowel ritten binnen Nederland als naar het buitenland.

Daarnaast vergoeden wij vanuit een aantal van onze aanvullende verzekeringen de kosten van Vervoer vanuit Nederland bij ziekenhuisopname na zorgbemiddeling in een zorginstelling in België of Duitsland en van hieruit terug naar Nederland. Raadpleeg hiervoor, via onze website, uw polisvoorwaarden of bel onze klantenservice.

Gelden er ook voorwaarden?

- Er moet sprake zijn van wachttijdverkorting.
- U heeft een vervoersmachtiging van de Vervoerslijn.
- U dient een specificatie van de gemaakte kosten aan ons te overleggen.

Hoe kan ik een vervoersmachtiging aanvragen?

Om voor vergoeding van vervoerskosten in aanmerking te komen, moet u eerst vóóraf een machtiging voor vervoer aanvragen bij de Vervoerslijn. De medewerker van de Vervoerslijn beoordeelt uw situatie en bepaalt of u een machtiging krijgt voor vervoer én van welke vorm van vervoer u gebruik mag maken. Alle medewerkers van de Vervoerslijn hebben een medische achtergrond.

De Vervoerslijn is te bereiken op werkdagen van 8.00 tot 18.00 uur op telefoonnummer 0900 – 230 23 40 (€ 0,05 p/m).

Zorg ervoor dat u uw polisgegevens bij de hand heeft. U kunt dit telefoonnummer alleen gebruiken voor het aanvragen van een vervoersmachtiging.

Voor overige vragen en informatie kunt u terecht bij de afdeling Klantenservice, waarvan het telefoonnummer achterop deze brochure staat.

Vervoer in het buitenland

Bij tijdelijk verblijf in het buitenland is ook vergoeding vanuit de basisverzekering of vanuit een aantal van onze aanvullende verzekeringen mogelijk. De vergoeding vindt plaats met inachtneming van de voorwaarden en vergoedingen die in de betreffende artikelen worden gesteld.

Raadpleeg hiervoor, via onze website, uw polisvoorwaarden of bel onze klantenservice.

Ook hier geldt dat u vooraf via de Vervoerslijn toestemming van ons heeft gekregen.

Bezoek- en verblijfkosten

Als u wordt opgenomen in een ziekenhuis, bestaat de mogelijkheid dat vanuit de aanvullende verzekering voor de reiskosten en de eventuele verblijfkosten van uw gezinsleden een vergoeding wordt gegeven. Ook is er een mogelijkheid tot vergoeding van uw verblijfkosten wanneer u een poliklinische behandelcyclus ondergaat.

Kom ik voor vergoeding van bezoekkosten van gezinsleden in aanmerking?

Vanuit een aantal van onze aanvullende verzekeringen vergoeden wij de kosten van vervoer van uw gezinsleden per eigen auto of per openbaar vervoer naar het ziekenhuis dat meer dan 50 kilometer van uw huis af ligt. Deze vergoeding wordt bij meer dan 14 verblijfdagen van de verzekerde per kalenderjaar, vanaf de 15e verblijfdag, vergoed met een maximum van € 0,30 per kilometer of op basis van openbaar vervoer (2e klas). Deze vergoeding wordt niet gegeven bij opname in een psychiatrisch ziekenhuis.

Raadpleeg hiervoor, via onze website, uw polisvoorwaarden of bel onze klantenservice.

Kom ik voor vergoeding van verblijfkosten van gezinsleden in aanmerking?

Vanuit een aantal van onze aanvullende verzekeringen vergoeden wij de kosten van het verblijf van uw gezinsleden in een in de nabijheid van het ziekenhuis gelegen Ronald McDonald huis of een ander gasthuis. Het ziekenhuis dient meer dan 50 kilometer van uw huis af te liggen. Deze kosten worden bij meer dan 14 verblijfdagen van de verzekerde per kalenderjaar, vanaf de 15e verblijfdag van de verzekerde, vergoed. Deze vergoeding wordt niet gegeven bij opname in een psychiatrisch ziekenhuis.

Raadpleeg hiervoor, via onze website, uw polisvoorwaarden of bel onze klantenservice.

Hoe kan ik de kosten declareren?

De bezoek- en/of verblijfkosten kunnen via het 'Declaratie-formulier Bezoek- en/of Verblijfkosten' bij ons worden gedeclareerd. Het declaratieformulier kunt u via de afdeling Klantenservice opvragen of downloaden vanaf onze website. Het telefoonnummer van onze afdeling Klantenservice en ons internetadres vindt u op de achterzijde van deze brochure. Vergeet naast het ingevulde declaratieformulier niet om ook een bevestiging van het ziekenhuis mee te sturen van alle opname- en ontslagdata.

Kom ik ook voor vergoeding van verblijfkosten in aanmerking als ik een poliklinische behandelcyclus onderga?

Vanuit een aantal van onze aanvullende verzekeringen vergoeden wij de kosten van overnachting in een in de nabijheid van het ziekenhuis gelegen gasthuis, indien u een poliklinische behandelcyclus ondergaat.

Raadpleeg hiervoor, via onze website, uw polisvoorwaarden of bel onze klantenservice.

Bezoek- en/of verblijfkosten Buitenland

Als u wordt opgenomen in een buitenlandse zorginstelling in Duitsland of België na zorgbemiddeling, bestaat de mogelijkheid dat vanuit de aanvullende verzekering voor de reiskosten en de eventuele verblijfkosten van uw gezinsleden een vergoeding wordt gegeven.

Kom ik voor vergoeding van bezoekkosten van gezinsleden in aanmerking?

Vanuit een aantal van onze aanvullende verzekeringen vergoeden wij de kosten van vervoer van uw gezinsleden per eigen auto naar het ziekenhuis. Deze vergoeding van € 0,30 per kilometer wordt bij meer dan 14 verblijfdagen van de opgenomen verzekerde per kalenderjaar, vanaf de 15e verblijfdag, vergoed.

Raadpleeg hiervoor, via onze website, uw polisvoorwaarden of bel onze klantenservice.

Kom ik voor vergoeding van verblijfkosten van gezinsleden in aanmerking?

Vanuit een aantal van onze aanvullende verzekeringen vergoeden wij de kosten van het verblijf van uw gezinsleden in een aan het ziekenhuis verbonden en in de nabijheid gelegen gasthuis. Deze wordt bij meer dan 14 verblijfdagen van de opgenomen verzekerde per kalenderjaar, vanaf de 15e verblijfdag, vergoed.

Raadpleeg hiervoor, via onze website, uw polisvoorwaarden of bel onze klantenservice.

Veel gestelde vragen

Heb ik nog een verklaring nodig van de arts?

Om in aanmerking te komen voor een vergoeding van vervoerskosten heeft u geen medische verklaring van uw arts nodig. De Vervoerslijn zal beoordelen of er geldige medische redenen zijn.

Waar kan ik mijn declaraties indienen?

U kunt uw volledige declaratie opsturen naar:
Zilveren Kruis Achmea, afdeling Declaratieservice
Vervoer, Postbus 70001, 3000 KB Rotterdam.

Let u er op dat:

- u het declaratieformulier volledig invult;
- u uw relatienummer juist invult;
- u altijd de originele stukken (vervoersbewijzen) naar ons toestuurt en voor uzelf kopieën maakt;
- u voor eventuele aanvullende voorwaarden de polisvoorwaarden raadpleegt.

Over welke periode ben ik een eigen bijdrage verschuldigd?

De eigen bijdrage geldt voor ieder kalenderjaar en loopt dus van 1 januari tot en met 31 december van elk jaar.

Belangrijke telefoonnummers

Voor het aanvragen van een vervoersmachtiging belt u met de Vervoerslijn:

Telefoonnummer 0900 – 230 23 40 (€ 0,05 p/m).

Te bereiken op werkdagen van 8.00 tot 18.00 uur.

Voor het bestellen van een taxirit belt u met een gecontracteerde taxivervoerder:

Telefoonnummer 0900 – 829 42 24 (€ 0,05 p/m).

Te bereiken 7 dagen per week, van 7.00 tot 23.00 uur (bij voorkeur ritten aanvragen op werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur).

Voor informatie over de kwaliteit van het taxivervoer en klachten over taxivervoer belt u met Vervoer Achmea:

Telefoonnummer 0900 – 829 44 85 (€ 0,05 p/m).

Te bereiken op werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur.

Voor vragen over openbaar vervoer, eigen vervoer, taxivervoer, eigen bijdrage vervoer en algemene vragen belt u met Zilveren Kruis Achmea:

Telefoonnummer 0900 – 9674 (lokaal tarief).

Te bereiken op werkdagen van 8.00 tot 18.00 uur.



Kijk op

www.zilverenkruis.nl



Bel naar

Klantenservice 0900 - 9674 (lokaal tarief)



Schrijf naar

Zilveren Kruis Achmea

Postbus 444

2300 AK Leiden



Vervoerskosten declareren

Zilveren Kruis Achmea

Afdeling Declaratieservice Vervoer

Postbus 70001

3000 KB Rotterdam



Keurmerk Klantgericht Verzekeren