



## Zorg in het buitenland



*Stel, u wilt gebruikmaken van zorg in België of Duitsland. Dat wil zeggen: u gaat speciaal voor ‘geplande zorg’ naar het buitenland. Hoe werkt dat? En bent u daarvoor verzekerd? In deze brochure leest u alles over de uitgebreide mogelijkheden die CZ biedt.*

### **Welke situaties?**

U kunt in verschillende gevallen te maken krijgen met geplande/planbare zorg in België en Duitsland.

### **Bijvoorbeeld bij wachtlijsten of bijzondere zorg:**

- U kunt niet tijdig binnen de landsgrens behandeld worden
- U hebt topklinische zorg nodig, die niet in Nederland beschikbaar is (zeer incidenteel)

### **Maar ook als service:**

- Voor u is de dichtstbijzijnde zorgverlener in het buitenland gevestigd
- Voor u is de noodzakelijke zorg binnen Nederland dichtbij het eigen woonadres niet leverbaar
- U wilt op nadrukkelijk verzoek in het buitenland behandeld worden.

### **CZ bemiddelt en begeleidt verzekerden intensief**

Als u kiest voor zorg in het buitenland, dan helpt CZ u bij het zoeken van een geschikte zorgverlener. Wij richten ons daarbij allereerst op door ons gecontracteerde zorgverleners. U kunt gebruikmaken van de CZ Zorgservice (013 – 594 91 10). Een team van gespecialiseerde en gekwalificeerde medewerkers helpt u bij zorgbemiddeling (zoals wachtlijstbemiddeling), maar u kunt tevens bij hen terecht voor advies. Bijvoorbeeld als u een klacht hebt over een (buitenlandse) arts of specialist.

U kunt ook onze website bezoeken. Op [www.cz.nl/zorggids](http://www.cz.nl/zorggids), onder de knop ‘Informatie’ vindt u een overzicht van gecontracteerde ziekenhuizen in België én Duitsland.

### **Welke vergoedingen biedt CZ voor zorg in het buitenland?**

De vergoeding van geplande zorg in het buitenland hangt af van de vraag of u gebruikmaakt van zorg die CZ in het buitenland gecontracteerd heeft. Daarnaast is de polis (de Zorg-op-maatpolis of Zorgkeuzepolis) die u hebt afgesloten van belang.

Voor alle behandelingen in het buitenland blijft het Nederlandse pakket van toepassing. Zorg die in Nederland niet onder de verzekeringsvoorwaarden valt, wordt ook in het buitenland niet vergoed.

### **Door CZ gecontracteerde buitenlandse zorg**

CZ heeft met een groot aantal Belgische ziekenhuizen in de grensregio’s contracten gesloten. Met ieder ziekenhuis zijn aparte afspraken gemaakt. Dit kan betekenen dat niet alle zorg bij elk ziekenhuis is gecontracteerd. Wilt u er zeker van zijn dat de behandeling waarvoor u naar het buitenland gaat ook door CZ gecontracteerd is, dan kunt u het beste vooraf contact opnemen met de CZ infolijn buitenland (046-459 51 45). De medewerkers van deze infolijn kunnen u hierover uitgebreid informeren.

Voor Duitsland maakt CZ gebruik van de contracten die de Duitse zorgverzekeraar (AOK Rheinland) heeft gesloten met Duitse specialisten en ziekenhuizen.

Hiervoor is een speciale pas ontwikkeld, die u nodig hebt als u zich wendt tot een Duitse specialist. Met deze pas hebt u toegang tot meer dan 60 ziekenhuizen in Duitsland. U kunt deze pas opvragen via onze CZ infolijn buitenland (046-459 51 45). Ook kunnen zij u meer informatie geven.

CZ vergoedt de kosten van gecontracteerde zorg volledig op basis van de laagste verplegingsklasse.

Wanneer u in België of Duitsland vrijwillig voor een '1- of 2-persoonskamer' en/of extra faciliteiten kiest, dan komen deze extra kosten voor eigen rekening. Vaak leiden deze keuzes ook tot een hoger tarief van de behandelend specialist (bijvoorbeeld erelonen in België). In Duitsland gelden hogere tarieven als u zich als "Privatversicherte" wilt laten behandelen. Dit geldt met name voor behandeling op eigen verzoek bij een professor in Universitaire ziekenhuizen. Ook deze hogere tarieven komen voor eigen rekening.

Verwijst een gecontracteerde zorgverlener in het buitenland u door naar een niet-gecontracteerde zorgverlener in het buitenland? Dan gelden de voorwaarden voor niet-gecontracteerde zorg. U kunt er in dit geval ook voor kiezen om naar een gecontracteerde zorgverlener te gaan. Wij adviseren u contact op te nemen met de CZ Zorgservice (013 – 594 91 10).

### **Niet door CZ gecontracteerde zorg**

Als u kiest voor niet door CZ gecontracteerde hulp en u hebt hiervoor van tevoren geen toestemming gevraagd en/of gekregen van CZ, dan hangt de vergoeding af van uw CZ-polis. Het kan zijn dat de

kosten niet volledig vergoed worden. Informatie hierover kunt u krijgen via de CZ infolijn buitenland (046-459 51 45).

### **Bijzonderheden bij zorg in het buitenland**

#### *Behandelingen*

Er moet altijd sprake zijn van medische zorg, die in Europa in de kring van beroepsgenoten als beproefd en deugdelijk wordt erkend. In het buitenland kan het voorkomen dat behandelingen worden uitgevoerd, die we in Nederland nog als experimenteel beschouwen. Deze behandelingen kunnen volgens de Zorgverzekeringswet niet worden vergoed.

#### *Onvoldoende gecontracteerde zorg beschikbaar*

Indien sprake is van onvoldoende gecontracteerde zorg dan helpt CZ Zorgservice (013 – 594 91 10) u bij zorgbemiddeling (zoals wachtlijstbemiddeling). U hebt in dit geval ook recht op vergoeding van het Nederlandse tarief bij een niet gecontracteerde (buitenlandse) zorgverlener.

#### *Machtiging*

In de polisvoorwaarden staat wanneer u bij CZ een machtiging (toestemming) voor behandeling moet aanvragen. Is een machtiging vereist voor zorg in Nederland? Dan hebt u ook een machtiging nodig voor dezelfde zorg in het buitenland.

#### *Verwijzing*

Voor behandeling door een specialist is altijd een verwijzing noodzakelijk. Deze verwijzing krijgt u van uw huisarts of een andere specialist. Dit geldt zowel in Nederland als in het buitenland.

### *Aanvragen*

Voor zorg in het buitenland bij niet gecontracteerde zorgverleners is het verstandig om die zorg altijd aan te vragen bij CZ. Hiermee voorkomt u financiële tegenvallers achteraf. Bijvoorbeeld omdat de rekening slechts gedeeltelijk of soms helemaal niet betaald wordt. Criteria die CZ hanteert bij het verlenen van toestemming zijn:

1. de zorg moet noodzakelijk zijn en u dient een verwijzing te hebben voor deze zorg;
2. de zorg is onderdeel van het verzekerde pakket in Nederland;
3. de zorg is in Nederland niet voorhanden;
4. de zorg kan in Nederland binnen de normen niet tijdig geleverd worden;
5. de afstand tot een gecontracteerde hulpverlener is (te) groot.

### *Logeerkosten familie*

Kosten van een familielid worden alleen betaald indien dat in Nederland ook het geval zou zijn (bijvoorbeeld logeerkosten bij opname van een kind).

### **Aandachtspunten bij zorg in het buitenland**

De mogelijkheid van zorg in het buitenland biedt een aantal voordelen, afhankelijk van uw persoonlijke situatie:

- snelle(re) toegang (geen wachtlijst)
- dicht(er) bij de woonplaats
- andere kwaliteit/ service
- zorg in Nederland niet voorhanden (zeer incidenteel)

Uit patiëntenonderzoek komen in een aantal gevallen ook nadelen naar voren bij behandeling in het buitenland:

- zorgverlening en de zorgomstandigheden zijn deels cultureel bepaald. U dient er rekening mee te houden dat de relatie patiënt/hulpverlener in het buitenland vaak anders is. De informatieverschaffing wijkt in sommige gevallen af en patiënten ervaren de privacy soms als minder dan in Nederland
- Nederlandse ziekenhuizen hanteren strenge regels als het gaat om mogelijke besmetting met de ziekenhuisbacterie MRSA. Dit is belangrijk om rekening mee te houden indien u nazorg in Nederland nodig hebt. Het Nederlandse ziekenhuis zal eerst testen of u MRSA vrij bent.
- bij revalidatiezorg of thuishulp in Nederland blijkt de communicatie tussen de buitenlandse zorgverlener en de Nederlandse nazorgverlening niet altijd optimaal. Het is aan te raden indien u nazorg in Nederland nodig hebt, dit vooraf goed te regelen.

### **Hoe betrouwbaar is buitenlandse zorg?**

U mag aannemen dat zodra CZ een zorgverlener in het buitenland contracteert, de verleende zorg betrouwbaar is. De kwaliteit van de zorg en de omstandigheden waaronder die zorg geleverd wordt, dient u wel altijd af te zetten tegen de maatstaven van het betreffende land of de streek. De zorg die CZ contracteert, is kwalitatief hoogwaardig. In de contracten met zorgverleners is een kwaliteitsparagraaf opgenomen.

## Waar kunt u ons bereiken?

### **CZ Zorgservice 013 – 594 91 10**

CZ Zorgservice is een uniek servicepunt, exclusief voor verzekerden van CZ. U kunt er terecht voor wachtlijstbemiddeling of bemiddeling als u een second opinion wilt. Maar u kunt er ook een klacht over een zorgverlener kwijt of een adres van een patiëntenvereniging opvragen. CZ Zorgservice is op werkdagen van 8.30 uur tot 17.30 uur bereikbaar.

### **CZ infolijn buitenland 046-459 51 45 of email infoBuitenland@cz.nl**

Infolijn buitenland geeft informatie over:

- vergoeding van kosten van behandeling in het buitenland;
  - tijdens vakantie
  - voor gerichte behandeling
- aanvraag- en declaratieprocedures en de bijbehorende voorwaarden;
- rechten van verdragsverzekerden in Nederland en buitenland.

### **Internet**

[www.cz.nl/zorggids](http://www.cz.nl/zorggids)

Bezoek onze website voor actuele informatie.

Aan de inhoud van deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend. De verzekeringsvoorwaarden liggen ter inzage bij CZ en de Kamer van Koophandel te Tilburg.