

Praktische informatie bij uw zorgverzekering

Om het u zo gemakkelijk mogelijk te maken, hebben wij een aantal belangrijke zaken en veel gestelde vragen op een rijtje gezet. Wij raden u aan om dit overzicht bij uw verzekeringspapieren te bewaren.

Algemeen

1. Waarom een zorgpolis?

Hierop staat alle informatie over de door u afgesloten zorgverzekering(en). In combinatie met het bewijs van inschrijving vormt dit een compleet overzicht. Bij een bezoek aan bijvoorbeeld de tandarts kan het nodig zijn om naast het bewijs van inschrijving ook de zorgpolis te tonen.

2. Waarom heeft Univé mijn BurgerServiceNummer (BSN) nodig?

Univé is verplicht om uw BurgerServiceNummer in de administratie op te nemen. Dit is onder meer nodig om het recht op de zorgverzekering te kunnen verifiëren bij de Gemeentelijke Basisadministratie. Indien Univé u verzoekt uw BSN (dat is hetzelfde als uw sofi-nummer) te verstrekken, dan bent u verplicht aan dat verzoek gehoor te geven. Uiteraard worden deze gegevens door Univé vertrouwelijk behandeld.

3. Wat moet ik doen bij ziekenhuisopname?

Opnames in Nederland worden door het betreffende ziekenhuis bij Univé gemeld. Bij ziekenhuisopname in het buitenland en/of repatriëring dient u contact op te nemen met de Univé Alarmservice, telefoon +31(0)20 651 51 11. Wanneer u in het buitenland gezondheidsklachten hebt en daarover advies wilt, kunt u contact opnemen met de Vakantiedokter, telefoon +31(0)72 527 72 52. Verzekerden die geplaatst zijn in een land waar een contactpersoon is, zijn verplicht contact op te nemen met de contactpersoon van het ministerie van Defensie. Verblijft u tijdelijk buiten Nederland, maar binnen Australië, de Europese Unie, Noorwegen, IJsland, Liechtenstein of Zwitserland, en hebt u een basisverzekering, dan kunt u de Europese zorgverzekeringskaart ("European Health Insurance Card") gebruiken.

4. Wat moet ik doen bij ziektekosten als gevolg van een ongeval dat veroorzaakt is door een ander?

Dit dient u zo snel mogelijk te melden. Telefoonnummer (072) 527 81 11.

5. Op de wachtlijst van een ziekenhuis?

De afdeling Zorgadvies en bemiddeling adviseert u in welke instelling (ziekenhuis, zelfstandig behandelcentrum of zelfstandig werkend specialist) of bij welke zorgaanbieder u voor uw zorgvraag het beste terecht kunt. Ook als u te maken krijgt met onacceptabel lange wachttijden voor polikliniekbezoek of opname in een ziekenhuis kunt u contact opnemen met de afdeling Zorgadvies en bemiddeling. De afdeling Zorgadvies en bemiddeling kunt u via www.unive.nl/zorgservice of telefonisch bereiken via telefoonnummer: (072) 527 76 77.

Declareren

1. Hoe dien ik mijn nota's in?

U stuurt de originele en gespecificeerde nota's naar: **Univé Zorg, Postbus 25030, 5600 RS Eindhoven.**

De nota nemen wij vervolgens in behandeling. De verzekerde kan de door hem ontvangen nota's met het zorgzaam-declaratieformulier, in de daarvoor bestemde declaratie-omveloppe, toezenden aan de zorgverzekeraar. Voor een juiste en snelle afhandeling van de nota's zijn de volgende gegevens op de nota nodig:

- Uw naam, adres en geboortedatum;
- Een 'O' rechtsboven wanneer er sprake is van een behandeling als gevolg van een ongeval;
- Eventueel uw BurgerServiceNummer.

2. Eigen risico

Vanaf 1 januari 2010 bedraagt het verplicht eigen risico € 165 per jaar als u 18 jaar of ouder bent. Kiest u echter voor een hoger eigen risico van € 265, € 465 of € 665, dan kunt u daarmee de premie van uw basisverzekering verlagen. Het hoger uw eigen risico, hoe lager uw premie. Het eigen risico geldt niet voor de zorg door een huisarts, verloskundige, kraamzorg instelling, tandheelkundige jeugdzorg tot 22 jaar, hulpmiddelen in bruilkleen, de kosten van door Univé nader aan te wijzen zorgproducten, zorgproducten en -diensten van voorkeursleveranciers. Het eigen risico is eveneens niet van toepassing op de vergoedingen uit de aanvullende verzekeringen. Jaarlijks mag u per 1 januari het eigen risico zonder medische selectie aanpassen aan uw eigen behoefte.

Eigen Risico preferente geneesmiddelen

Al enkele jaren voert Univé het preferentiebeleid voor de farmaceutische zorg. Dit heeft geleid tot kostenreductie. Ook de Zorgzaam verzekerden profiteren van deze inkoopvoordelen. Vanaf 1 januari 2010 vallen de kosten van de door Univé aangewezen preferente geneesmiddelen niet meer onder het verplicht en vrijwillig eigen risico. Dit betekent dat de kosten van deze aangewezen preferente geneesmiddelen niet meetellen in de berekening van het eigen risico van de verzekerde. Voor alle duidelijkheid: kosten voor niet-preferente geneesmiddelen worden wél meegenomen in de berekening van het eigen risico.

3. Declaraties en betalingen

U ontvangt doorgaans geen nota's van zorgaanbieders of instellingen. Het eigen risico, eventueel verhoogd met een vrijwillig eigen risico wordt vervolgens door Univé met u verrekend. Indien u er voor kiest om naar een zorgaanbieder te gaan waarmee Univé geen overeenkomst heeft, kan het zijn dat u de nota direct van de zorgaanbieder ontvangt. Dit kan ook gelden voor medische hulp die onder de aanvullende verzekering valt. In deze gevallen kunt u de nota naar Univé opsturen. De eventuele eigen bijdrage, verplicht en vrijwillig eigen risico of de verstrekking die niet voor (gehele) vergoeding in aanmerking komt, wordt ingehouden op de nota.

4. Welke kosten worden niet vergoed?

- Kosten die niet zijn opgenomen in de polisvoorwaarden;
- Nota's die te laat zijn ingezonden (nota's moeten binnen 3 jaar na de factuurdatum worden ingediend);
- Kosten waarbij niet is voldaan aan de voorschriften of bepalingen;
- Kosten die onder de eigen bijdrage vallen, zoals de bijbetaling die bij sommige medicijnen bij de apotheek is vereist;
- Kosten die onder het eigen risico vallen.

Indien u naar een zorgaanbieder gaat waarmee Univé geen contract heeft afgesloten, kan het zijn dat een gedeelte van de gemaakte kosten niet wordt vergoed.

5. Buitenland

Verzekerden, die geplaatst zijn in een land waar een contactpersoon is, zijn verplicht contact op te nemen met de contactpersoon van het ministerie van Defensie. De contactpersonen bevinden zich in de volgende landen: Verenigde Staten, Duitsland, België, Engeland, Nederlandse Antillen, Aruba en Italië. Wanneer u in het buitenland moet worden opgenomen, dient u contact op te nemen met de Univé Alarmservice, telefoon +31(0)20 651 51 11. Nota's van zorgaanbieders in het buitenland dient u eerst zelf te voldoen. In overleg met Univé, of de Univé Alarmservice kan op verzoek van de zorgaanbieder die buiten Nederland is gevestigd, in voorkomende gevallen direct aan de desbetreffende zorgaanbieder worden betaald.

6. Hoe lang duurt het voordat ik mijn nota's krijg uitgekeerd?

De nota's worden doorgaans binnen drie weken verwerkt. Het kan zijn dat niet alle nota's die gelijk zijn ingediend ook gelijktijdig worden uitbetaald. Soms duurt de verwerking van bepaalde nota's langer.

Wijzigingen

1. Hoe kan ik wijzigingen doorgeven?

Wijzigingen zoals bijvoorbeeld huwelijk, samenwoning, (echt)scheiding, adoptie of wijziging bank- gironummer dient u altijd binnen 2 maanden aan ons door te geven.

2. Hoe geef ik een verhuizing door?

U kunt gebruik maken van de TNT-verhuisservice. U mag de verhuizing natuurlijk ook telefonisch of schriftelijk aan ons doorgeven.

3. Hoe meld ik mij af voor mijn zorgverzekering?

Indien u zich wilt afmelden moet u schriftelijk opzeggen vóór 31 december. De opzegging gaat dan in per 1 januari van het volgende kalenderjaar.

4. Hoe kan ik mijn pasgeboren kind verzekeren?

U dient de geboorte binnen 4 maanden door te geven. Als zorgverzekeraar zijn wij verplicht om het recht op zorgverzekering te controleren. Het kan zijn dat wij u hiervoor een aanvraagformulier sturen.

N.B.: Deze informatie is een beperkte, praktische weergave van de polisvoorwaarden en/of reglementen, welke uiteindelijk maatgevend zijn. Deze zijn te raadplegen op onze website, ga naar www.zorgzaamverzekerd.nl/verzekeringsvoorwaarden/basisverzekeringzorgzaam. Of bel met onze Helpdesk (zie kader).

Als ik nog vragen heb, waar kan ik dan terecht?

U vindt meer informatie op onze website: www.zorgzaamverzekerd.nl. Voor vragen kunt u natuurlijk bellen naar de Helpdesk Zorgzaam in Alkmaar. Om u sneller van dienst te kunnen zijn, is het handig bij telefonische vragen uw verzekerdersnummer bij de hand te hebben.

- Helpdesk Zorgzaam op (072) 527 76 77 voor al uw vragen betreffende uw zorgverzekering; bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 17.00 uur;
- Zorgvragenzorgzaam@unive.nl voor al uw vragen betreffende uw zorgverzekering via e-mail;
- Univé Alarmservice +31(0)20 651 51 11. Alleen voor spoedeisende hulp in het buitenland;
- Vakantiedokter +31(0)72 527 72 52;
- Zorgadvies en bemiddeling via telefoonnummer (072) 527 76 77 of via www.unive.nl/zorgservice;
- Aanmelden kraamzorg 0800 899 80 99;
- Postadres voor klachten Univé Zorg: Antwoordnummer 9175 1800 XB Alkmaar.
- Postadres voor declaraties Univé Zorg: Postbus 25030 5600 RS Eindhoven;
- Postadres voor overige post Univé Zorg: Postbus 276, 1800 BJ Alkmaar;
- Internet: www.zorgzaamverzekerd.nl/basisverzekering.