

Zorg voor gezondheid

De premie van een zorgverzekering is een belangrijke factor, maar de echte meerwaarde van uw zorgverzekering is de beste zorg bij ziekte èn gezondheid. Eenvoudig geregeld, snel voorhanden en met een vlotte service. Om onze beloftes waar te maken, werken we steeds intensiever samen met de zorgaanbieders bij u in de buurt, zoals de huisarts, tandarts, fysiotherapeut en verloskundige. Maar ook met ziekenhuizen, verzorg- en verpleeghuizen. We investeren in de zorg in heel Nederland en initiëren spraakmakende initiatieven en creatieve oplossingen op het gebied van gezondheid, zorg en vitaliteit. Want we maken niet alleen waar wat de polis belooft maar bieden meer dan wat vanzelfsprekend is!

In dit document bespreken we de volgende onderwerpen:

- **Wat we voor u willen betekenen**
- **We werken met uw wensen als uitgangspunt**
- **We doen het samen met de zorgaanbieders**
 - We sturen op kwaliteit
 - We werken graag met de besten in het veld
- **We hebben invloed in Den Haag**
- **We zorgen dat u de weg vindt in de zorg**
- **We bieden verrassend voordeel**

Wat we voor u willen betekenen

Univé-VGZ-IZA-Trias wil tegemoetkomen aan individuele wensen van verzekerden maar verliezen daarbij de solidariteit van het zorgverzekeringsstelsel niet uit het oog. De premie moet immers betaalbaar blijven! Bij het zoeken naar deze balans, hanteren wij de volgende uitgangspunten:

1. Wij willen onze verzekerden helpen met het bieden van oplossingen van hun individuele problemen, in goede samenspraak met hun zorgaanbieders;
2. Wij leveren een bijdrage aan het vernieuwen van de zorg en het zorgstelsel, om nog betere en meer innovatieve oplossingen te kunnen bieden;
3. Wij willen het begrip 'solidariteit' verder uitwerken, waarbij zorg toegankelijk blijft voor een ieder die dat nodig heeft en beschikbaar is tegen een goede prijs/kwaliteit verhouding;

We werken met uw wensen als uitgangspunt

De wensen van onze verzekerden zijn het uitgangspunt bij het maken van afspraken met zorgaanbieders. Daarom toetsen wij of u tevreden bent. Om dit op een objectieve, wetenschappelijk onderbouwde wijze te kunnen doen, zijn wij medeoprichter geweest van de Stichting Miletus. De Stichting Miletus is een samenwerkingsverband van zorgverzekeraars voor het meten van de ervaringen van de patiënt in de zorg. De uitkomst van de onderzoeken geeft ons een duidelijk beeld van de kwaliteit van zorg van bijvoorbeeld heup- of knieoperaties, de behandeling van borstkanker, staaroperaties, etc. Daarnaast peilen we de behoefte bij onze klantenpanels en bij patiënten- en consumentenverenigingen. Met de resultaten kunnen we samen met de zorgaanbieders zoeken naar wegen om de zorg voortdurend te verbeteren en beter te laten aansluiten op de wensen van de cliënten.

We doen het samen met de zorgaanbieders

Wij kopen de zorg in voor onze ruim vier miljoen verzekerden bij zo'n 32.000 zorgaanbieders in heel Nederland en steeds vaker ook in het buitenland. Omdat Univé-VGZ-IZA-Trias als geheel optreedt als vertegenwoordiger van de wensen van haar verzekerden, ontstaat een enorme onderhandelingskracht. Onze inkoop is landelijk maar kan ook een sterk regionale of zelfs een lokale 'kleur' hebben.

Wij
ten
bij de
koop
wust
'ge-

Enkele voorbeelden:

- Peutertandzorgplan. Wij zijn initiatiefnemer van het Peutertandzorgplan waardoor het tandartsbezoek vanaf 2 jarige leeftijd wordt gestimuleerd. Bedoeld om samen met peuter en ouders het tandbederf te voorkomen'.
- Gezonde School. Wij stimuleren projecten op basisscholen waarbij de kinderen spelenderwijs in aanraking worden gebracht met alle facetten van een gezonde levensstijl: Goed ontbijten, veel bewegen, de gevolgen van veel tv kijken of computeren en de consequenties van overgewicht.
- Gezond online. Op onze gezondheidssites, zoals bijvoorbeeld www.gezondvgz.nl, staat allerlei informatie over zorg en gezondheid. Met name bewegen en gezonde voeding zijn belangrijke items. Een voorbeeld is het antwoord op de vraag hoelang je moet lopen om een kroket te verbranden.

rich-
ons
in-
be-
op

zondheidszorg': samen met de zorgaanbieders ervoor zorgen dat onze klanten (zo) gezond en vitaal (mogelijk) blijven door het stimuleren van een gezonde leefstijl.

Wij realiseren ons dat de chronisch zieke en gehandicapte cliënten gespecialiseerde en aandachtige zorg nodig hebben, op het juiste moment en op de juiste plek. De achilleshiel van deze zorg is dat meerdere zorgverleners wél met een en dezelfde patiënt bezig zijn, maar niet over gelijke informatie beschikken en elk op basis van een eigen dossier

Enkele voorbeelden op het gebied van kwaliteit:

- Univé-VGZ-IZA-Trias heeft als eerste prestatieovereenkomsten ontwikkeld en afgesloten met ziekenhuizen. Daarin is ondermeer opgenomen een verplichte certificering van Stichting Kind & Ziekenhuis
- Mede door ons is er nu een landelijk registratiesysteem voor orthopedische implantaten (zoals heupen, knieën)
- Wij zijn al meerdere malen uitgeroepen tot één van de 'beste zorginkopers'
- Wij zijn actief betrokken bij de ontwikkeling van landelijke kwaliteitscriteria op het gebied van ziekenhuiszorg, fysiotherapie en kraamzorg

werken. Om dit te verbeteren, werken we intensief samen met de zorgverleners. Gezamenlijk zorgen we ervoor dat de patiëntgebonden informatie optimaal wordt verzameld en vastgelegd, zoals de geschiedenis van het ziektebeeld, testresultaten, observaties en afspraken. We maken de gegevens toegankelijk voor alle betrokken zorgverleners én de patiënt zelf. En het belangrijkste: er is een casemanager, die verantwoordelijk is voor het totale zorgproces. Hij of zij is niet alleen het aanspreekpunt voor de patiënt maar heeft ook overzicht over het gehele zorgproces en kent zijn of haar omge-

Enkele voorkeursleveranciers:

- Fysiotherapie: wij hebben samenwerking gezocht met praktijken die zich, naast het behandelen van gezondheidsklachten, ook richten op het bevorderen van een gezonde leefstijl. Deze praktijken bieden naast de gewone behandelingen, ook groepsprogramma's voor mensen met diabetes, obesitas, COPD en lage rugklachten. Aandacht dus voor herstel én preventie.
- Onze verzekerden kunnen voor een nieuwe knie- of heupprothese ervoor kiezen naar de Median-kliniek in Duitsland te gaan. Naast de 'gewone' operatie en herstel, revalideren onze verzekerden een aantal weken in een soort kuuroord, waarbij naast de fysieke revalidatie aandacht is voor lichaam en geest. De deelnemers zich zeer enthousiast!

ving en de leefstijl.

We sturen op kwaliteit

De zorgaanbieders leveren de zorg aan onze verzekerden. We leggen onze kwaliteitseisen vast in contracten met duidelijke afspraken over de kwaliteit van de behandeling, de service, de prijs en/of gerichte acties. We controleren stelselmatig of de afspraken ook zijn nagekomen. We maken hierbij niet alleen gebruik van de bestaande kwaliteitsnor-

Voorbeelden van onze invloed:

- Mede door onze lobby is de no-claim per 1 januari 2008 afgeschaft.
- Wij hebben ervoor gezorgd dat de machtigingsprocedure van medicijnen bij de apothekers is neergelegd. Hierdoor hoeft de verzekerde niet te wachten op toestemming van de zorgverzekeraar.
- We hebben gezorgd voor een prijsdaling van gemiddeld 85% op geneesmiddelen door alle fabrikanten van medicijnen te vragen om een prijsaanbod te doen. De reacties van de apothekers waren zeer heftig, maar wij werden uiteindelijk door de politiek in het gelijk gesteld.

men van de verschillende beroepsgroepen en die van cliëntenkoepels maar gaan zelf ook op onderzoek uit of ontwikkelen nieuwe kwaliteitsindicatoren. We zoeken steeds nieuwe wegen om kwaliteit te kunnen garanderen, vanuit uw wensen en behoeften.

We werken graag met de besten in het veld

Zorgaanbieders die als beste uit de bus komen, krijgen bij ons een streepje voor. Zij zijn onze 'voorkeursaanbieders'. Zij zijn de partijen waarmee we exclusieve afspraken maken die onze verzekerden altijd ten goede komen. Op deze wijze stimuleren we ondernemerschap en innovatie in de zorg. En daar worden onze verzekerden altijd beter van!

We hebben invloed in Den Haag

Doordat we de stem van ruim vier miljoen verzekerden vertegenwoordigen, kunnen we op zeer directe en succesvolle wijze de mening- en besluitvorming binnen de politiek beïnvloeden. Wij informeren het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over ontwikkeling in de zorg en doen suggesties voor verbeteringen in de wet- en regelgeving. Vanuit deze praktijk doen ook zorgaanbieders steeds vaker een beroep op ons. Zij vragen om advisering op allerlei gebied, van het meedenken over richtlijnen voor kwaliteit, ketenzorg bij chronische ziekten tot aan wetenschappelijk onderzoek.

We zorgen dat u de weg vindt in de zorg

Wij vinden het belangrijk om onze leden te ondersteunen bij het maken van hun keuze tussen ziekenhuizen en klinieken op het moment dat ze daar behoefte aan hebben. Met 'Vergelijk & Kies' op onze internetsites kunnen zij informatie vinden over:

- afstand;
- kwaliteit;
- patiëntenoordeel;
- vergoeding (volgens de aanspraken van de zorgverzekering 2008);
- wachttijden van de meest voorkomende behandelingen bij ziekenhuizen en klinieken in Nederland.

Deze service wordt gevoed en gestuurd door input vanuit patiënten-/ consumentenorganisaties, klantenpanels en klantonderzoeken. Wij bouwen 'Vergelijk & Kies' de komende jaren verder met

Ons verrassend voordeel:

- Korting op niet-verzekerde plastisch chirurgische ingrepen zoals een ooglidcorrectie en laserbehandelingen van de ogen. Daarbij gaat het om controleerde kwaliteit voor een goede prijs
- Korting op toegang tot één van de wellnesscentra van de Thermen & Beauty Group Nederland
- Korting op babyluiers, thuis bezorgd

jaren uit, meer

zorgsoorten en meer informatie per zorgsoort.

Op onze websites (unive.nl, vgz.nl, trias.nl en iza.nl) staat de zorggids. Hierin staan alle adressen van de door Univé, VGZ, IZA en Trias gecontracteerde zorgverleners. Evenals onze voorkeursaanbieders en specifieke extra's zoals fysiotherapiepraktijken die het Fitkidsprogramma voor kinderen aanbieden. Daarnaast kunnen verzekerden met vragen over hun gezondheid terecht op de gezondheidssites (te bereiken via de gewone sites). Deze sites bieden informatie over gezondheid, gezond leven en gezond bewegen, ziekte of aandoeningen en mogelijke behandeling. Er zijn testen die een beeld te geven van de gezondheid en mogelijke risico's. Verzekerden kunnen ook persoonlijk advies te vragen aan verschillende medisch deskundigen. Met vragen over gezondheid kunnen zij 24 uur per dag 7 dagen in de week terecht bij onze gezondheidslijn.

We bieden verrassend voordeel

Door het enorme aantal leden van Univé-VGZ-IZA-Trias, zijn we ook voor andere bedrijven een interessante partij om zaken mee te doen. Op verschillende terreinen kunnen we onze leden voordeel aanbieden. Soms ligt dit in het verlengde van de verzekerde

zorg, soms zijn het interessante voordelen die niets met zorg te maken hebben. Alle 'Ledenvoordelen' zijn eenvoudig te vinden op onze websites.