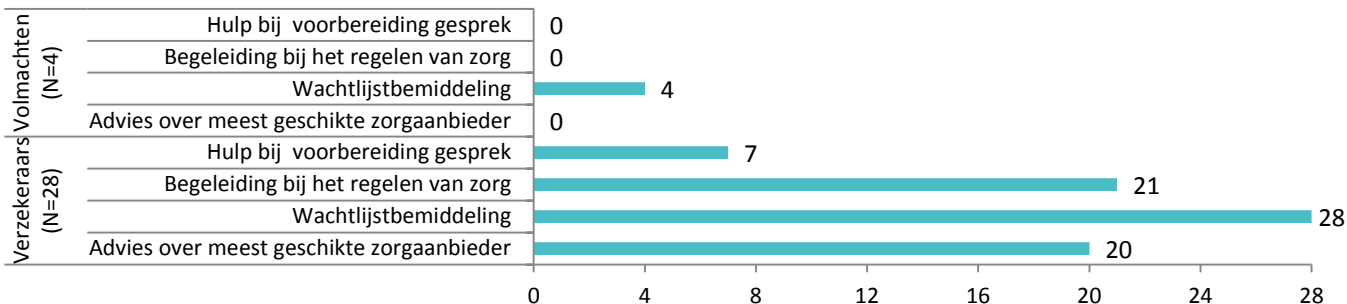


De zorgverzekeraar als zorgadviseur

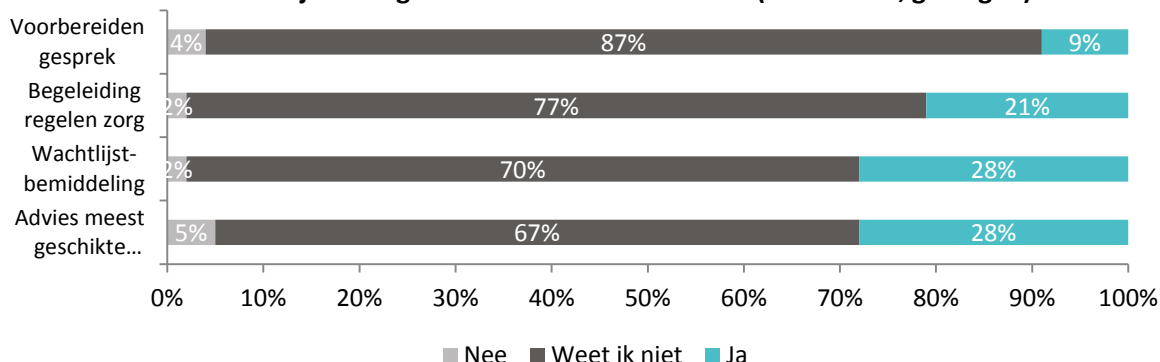
Zorgverzekeraars hebben de mogelijkheid om verzekerden van zorgadvies te voorzien. Voorbeelden zijn het adviseren over de meest geschikte zorgaanbieder, wachtlijstbemiddeling, begeleiding bieden bij het regelen van zorg en het helpen bij de voorbereiding van een gesprek met een arts. Als onderdeel van de Monitor Overstapeseizoen 2017-2018 heeft het Nivel onderzocht in hoeverre zorgverzekeraars en volmachten dergelijk zorgadvies verstrekken, en in hoeverre verzekerden op de hoogte zijn of hun zorgverzekeraar zorgadvies aanbiedt.

Aantal zorgverzekeraars of volmachten dat zorgadvies aanbiedt



Bron: Websitesanalyse zorgverzekeraars.

Kunt u bij uw zorgverzekeraar terecht voor*... (N=614-622, gewogen)**



Bron: Vragenlijst Consumentenpanel Gezondheidszorg. *Respondenten zijn ook gevraagd naar hun tevredenheid en andere opvattingen over de zorgverzekeraar als zorgadviseur (zie rapport 'Monitor Overstapeseizoen 2017-2018').**De respons was niet helemaal representatief voor de bevolking in Nederland op basis van leeftijd en geslacht. Er is gewogen om daarvoor te corrigeren.

- Alle verzekeraars bieden één of meerdere vormen van zorgadvies aan: meestal wachtlijstbemiddeling (100%, alle 28), begeleiding bij het regelen van zorg (75%, 21 van de 28) en advies over de meest geschikte zorgaanbieder (64%, 20 van de 28). Hulp bij de voorbereiding van een gesprek biedt 25% (7 van de 28) aan. Volmachten bieden alleen wachtlijstbemiddeling aan (alle vier).
- De meeste verzekerden weten niet dat de zorgverzekeraar zorgadvies aanbiedt (67-87%). Als verzekerden wel weten of hun zorgverzekeraar een vorm van zorgadvies aanbiedt, hebben ze dit vooral gezien op de website van hun zorgverzekeraar (niet in Figuur).

Monitor Overstapeseizoen 2017-2018

In opdracht van het ministerie van VWS heeft het Nivel de Monitor Overstapeseizoen 2017-2018 uitgevoerd. Drie onderwerpen stonden centraal: 1) Informatievoorziening door de zorgverzekeraar, 2) Potentiële overstapbelemmeringen voor verzekerden en 3) De zorgverzekeraars als zorgadviseur. Gegevens in de monitor zijn afkomstig van analyses van websites van zorgverzekeraars, mystery-onderzoek, een vragenlijst afgenomen binnen het Nivel Consumentenpanel Gezondheidszorg en een focusgroepdag met verzekerden.