

# **Vragen aan de financiële administratie**

**Inclusief vragenformulier**

IJsselland Ziekenhuis

*Geachte patiënt,*

*In deze folder staan de meest gestelde vragen over nota's en de daarbij behorende antwoorden.*

*Als uw vraag hier niet tussen staat, kunt u op de volgende manieren met onze financiële administratie in contact komen.*

## **Bellen**

1. Inhoudelijke vragen over de nota : 010 258 5289 / 5523
2. Vragen over aanmaningen/betalingen : 010 258 5831/ 5524

## **Mailen**

U kunt uw vraag mailen naar [vragenbedrijfsadm@ysl.nl](mailto:vragenbedrijfsadm@ysl.nl)

## **Vragenformulier invullen**

U kunt het "invulformulier financiële administratie" uit deze folder invullen. Het ingevulde formulier kunt u deponeren in de brievenbus tegenover de receptie in de centrale hal.

## **Een brief schrijven**

U kunt schriftelijk uw vraag stellen en deze deponeren in de bus tegenover de receptie in de centrale hal, of opsturen naar:

***IJsselland Ziekenhuis***

***t.a.v. debiteurenbeheer, kamer S 004***

***Standaardmolen***

***Postbus 690***

***2900 AR Capelle a/d IJssel***

# Meest gestelde vragen en antwoorden

## Vragen over de nota

### **Nota ontvangen, maar ik ben verzekerd – Basisverzekering**

Controleert u allereerst of u op de begindatum van de behandeling (zie nota) verzekerd was. In dat geval kunt u de nota -samen met een kopie van uw verzekeringsbewijs- terugsturen naar de afd. financiële administratie van het IJsselland Ziekenhuis of deponeren in de brievenbus tegenover de receptie in de centrale hal. Na controle van uw gegevens wordt uw nota alsnog rechtstreeks bij uw zorgverzekeraar ingediend wordt.

### **Nota ontvangen, maar ik ben verzekerd - Aanvullende verzekering**

U heeft deze nota ontvangen, omdat de behandeling niet vergoed wordt vanuit de basisverzekering. U moet deze nota zelf indienen bij uw zorgverzekeraar, afhankelijk van de polisvoorwaarden van uw aanvullende verzekering zal deze vergoed worden. Denk er wel aan dat u zelf verantwoordelijk bent voor tijdige betaling aan het ziekenhuis!

### **Nota ontvangen, maar ik ben niet in het IJsselland Ziekenhuis geweest of behandeld**

Dit is mogelijk, het kan namelijk zijn dat uw huisarts of een andere zorgverlener materiaal heeft afgenomen dat naar ons is opgestuurd voor onderzoek. In dat geval brengen wij de kosten in rekening.

### **Ik krijg een nota met een wegblijftarief, waarom is dat?**

Wij hanteren het wegblijftarief voor patiënten die te laat of zonder afmelding niet verschijnen op hun afspraak. U kunt uw afspraak kosteloos annuleren 24 uur voor de afspraak.

### **Ik heb een nota ontvangen van een onderzoek dat enige tijd geleden heeft plaats gevonden**

Sommige onderzoeken worden door derden gedaan. Wij moeten wachten op deze rekeningen voordat we de kosten aan u kunnen doorbelasten.

### **De data van behandeling kloppen niet, hoe komt dit?**

Bij het eerste bezoek aan ons ziekenhuis wordt de begindatum van uw behandeling (DBC) geregistreerd. De einddatum is het moment waarop

de medisch specialist de behandeling sluit. Dit hoeft niet dezelfde datum te zijn als uw laatste consult.

Wanneer er een vervolg behandeling start, begint deze de dag nadat de initiële behandeling is afgesloten. Dit hoeft niet een dag te zijn waarop u concreet in het ziekenhuis bent geweest. Duurt een vervolgbehandeling meerdere jaren, dan wordt ieder jaar opnieuw een DBC geregistreerd. De begin- en einddata zijn dus niet altijd gelijk aan de data waarop u in het ziekenhuis bent geweest.

### **Ik heb een voorschot betaald en krijg nu een nota.**

#### **Hoe gaat de verrekening?**

Wij sturen altijd een nota voor het volledige bedrag. Dit betekent dat u het betaalde voorschot hierop in mindering mag brengen. Het resterende bedrag dient u aan ons te voldoen op bankrekening 66.60.10.900 t.n.v. IJsselland Ziekenhuis, Capelle a/d IJssel. Vermeld uw factuurnummer en uw patiëntnummer.

### **Zowel de verzekeraar als ik hebben de nota betaald.**

#### **Krijg ik mijn geld terug?**

Natuurlijk! Op het moment dat wij voor een nota een tweede betaling ontvangen, gaat de terugbetaling automatisch naar de patiënt. Er kan wel enige tijd overheen gaan.

### **Waar blijft mijn factuur? Waarom nu pas een factuur?**

Er wordt een rekening verzonden wanneer de behandeling is afgesloten. Het kan dus voorkomen dat u meer dan een jaar na uw eerste bezoek een factuur van het IJsselland ziekenhuis ontvangt.

### **Waar kan ik een kopienota opvragen?**

U kunt uw verzoek per e-mail indienen via: [vragenbedrijfsadm@ysl.nl](mailto:vragenbedrijfsadm@ysl.nl), vermeld wel uw factuurnummer en patiëntnummer. Indien u deze gegevens niet heeft, noteert u dan uw achternaam en geboortedatum. U kunt een kopie factuur ook telefonisch aanvragen 010-258 5831 / 5524.

### **Waarom krijg ik een aparte rekening? De DBC omvat toch alle zorg?**

Dit is een misverstand. Het grootste deel van de zorg wordt in DBC's gefactureerd, maar voor een aantal zaken blijft een aparte rekening bestaan. Dit geldt voor alle onderzoeken welke gedurende uw

behandeling aangevraagd worden door uw huisarts. Daarnaast worden alle behandelingen van de kaakchirurg los gedeclareerd.

**Ik heb de nota ontvangen, ondanks dat al mijn verzekeringsgegevens bij uw ziekenhuis bekend zijn**

Sommige behandelingen vallen buiten het basispakket, zoals besnijdenis en sterilisatie. U kunt zich voor sommige behandelingen aanvullend verzekeren. U moet de nota dan zelf indienen bij uw zorgverzekeraar. Afhankelijk van de polisvoorwaarden van uw aanvullende verzekering krijgt u deze nota geheel, gedeeltelijk of niet vergoed. U bent zelf verantwoordelijk voor tijdige betaling aan ons ziekenhuis.

**Hoe zit het met mijn (verplichte) eigen risico?**

Informatie hierover loopt via uw zorgverzekering.

**Er staat BTW op mijn zorgfactuur, waarom is dat?**

Dit klopt, bepaalde (zorg)verrichtingen zijn sinds 2008 BTW-plichtig. Dit geldt o.a. voor keuringen.

## **Overgestapt naar een andere verzekering**

**Ik ben overgestapt naar een andere zorgverzekeraar, omdat die mijn behandeling wel vergoedt. Toch krijg ik de rekening thuisgestuurd. Hoe kan dit?**

Er wordt gefactureerd aan de zorgverzekeraar waar u bij de start van de behandeling verzekerd was. Dit is een landelijke regel. Als u er voor kiest om over te stappen in verband met de vergoeding dan moet u dit doen voordat u de 1<sup>ste</sup> afspraak maakt.

**Ik ben van verzekering veranderd, kunt u de nota splitsen?**

De zorgverlener factureert naar de zorgverzekeraar waar u bij aanvang van de behandeling verzekerd was. Deze verzekeraar dient de hele nota te voldoen. Als u niet verzekerd was op de begindatum van de behandeling, moet u de rekening zelf betalen.

## Bevalling

### **Ik ben bevallen in uw ziekenhuis en verzekerd, toch heb ik een rekening ontvangen?**

U bent dan waarschijnlijk poliklinisch zonder medische indicatie in ons ziekenhuis bevallen. In dat geval geldt veelal dat u een eigen bijdrage moet betalen. Informeer bij uw zorgverzekeraar.

### **Ik ben in uw ziekenhuis bevallen. Wordt mijn baby nu door het ziekenhuis bij mijn verzekering aangemeld?**

Nee, u moet zelf zorg dragen voor aanmelding. De verzekeringsgegevens dient u dan zo spoedig mogelijk te laten registreren bij de receptie in de centrale hal.

## Betalingsregeling

### **Kan ik in termijnen betalen?**

U kunt een gemotiveerd verzoek voor een betalingsregeling per e-mail indienen via [vragenbedrijfsadm@ysl.nl](mailto:vragenbedrijfsadm@ysl.nl)

U kunt een betalingsregeling ook schriftelijk insturen naar:

IJsselland Ziekenhuis t.a.v. debiteurenbeheer S 004

Postbus 690

2900 AR Capelle a/d IJssel

Vermeld altijd uw patiëntnummer en notanummer(s).

Uw aanvraag zal dan door ons worden beoordeeld en u wordt hierover schriftelijk geïnformeerd. Een betalingsregeling is alleen mogelijk als er een machtiging tot automatische incasso door u wordt afgegeven.

### **Ik wil mijn nota contant betalen**

Wij verwerken geen contante betalingen. U kunt uw nota betalen door het openstaande bedrag over te maken of te storten op één van onze bankrekeningnummers.

### **Niet verzekerd?**

Indien u niet bent verzekerd, dient u een voorschot te betalen van de te verwachten kosten. De arts besluit altijd over de medische noodzaak van uw behandeling. Op grond hiervan kan het ziekenhuis besluiten de afspraak eenzijdig te annuleren. U bent te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de gemaakte kosten en betaling hiervan.

### **Ik ben in het buitenland verzekerd, hoe loopt de facturatie?**

Wij hebben geen contracten met buitenlandse verzekeraars (m.u.v. Breda & Co en Tricare). Dit betekent dat aan u een voorschot gevraagd zal worden. Er bestaat wel een regeling voor Europese ingezetenen. U kunt bij uw verzekeraar (buiten Nederland) een zogenaamd EHIC pasje aanvragen. Met dit pasje kunnen wij factureren aan AGIS buitenland en hoeft u geen voorschot te betalen. AGIS buitenland betaalt uw nota aan ons en zal de doorbelasting aan uw buitenlandse zorgverzekeraar verzorgen. Deze regeling geldt uitsluitend als u een EHIC (Ook wel E111/E101 genoemd) kunt overleggen bij uw 1<sup>e</sup> bezoek aan ons ziekenhuis.

### **IBAN en BIC code IJsselland Ziekenhuis (bij buitenlandse betaalopdrachten)**

Deze nummers heeft u nodig om geld vanuit het buitenland over te maken naar de (Nederlandse) bank- of girorekening van het IJsselland Ziekenhuis. De IBAN en BIC (SWIFT) codes zijn:

- Voor rekening 29655 (t.n.v. IJsselland Ziekenhuis, Capelle a/d IJssel)  
**IBAN** NL08INGB0000029655  
**BIC** (SWIFT) : PSTBNL21
- Voor rekening 66.60.10.900 (t.n.v. IJsselland Ziekenhuis, Capelle a/d IJssel)  
**IBAN** : NL24 INGB 0666010900  
**BIC** (SWIFT) : INGBNL2A

## **Aanmaningen**

### **Ik heb een aanmaning ontvangen, maar heb al betaald**

U kunt hierop reageren door een mail te sturen naar: vragenbedrijfsadm@ysl.nl. Wij verzoeken u het bedrag dat betaald is en het rekeningnummer waar het bedrag van af geschreven is aan ons door te geven. U ontvangt binnen 7 werkdagen een reactie, tevens zult u gedurende deze periode niet aangemaand worden. U kunt ook bellen 010 - 258 55 24 / 58 31

### **Ik heb een aanmaning van het incassobureau Maas-Delta ontvangen, wat nu?**

U dient contact op te nemen met het incassobureau! U kunt de contactgegevens vinden op de aanmaning of het schrijven wat u heeft

ontvangen. Het IJsselland Ziekenhuis beantwoordt uiteraard wel de vragen over de geleverde en in rekening gebrachte zorg.

## **Machtiging**

### **Machtiging, (goedkeuring verzekering) waarvoor dient dit?**

Een machtiging is een aanvraag die een arts doet bij uw verzekering om een bepaalde verrichting of zorgtraject uit te mogen voeren.

Uw zorgverzekeraar beoordeelt of u -volgens de polisvoorwaarden- aanspraak maakt op vergoeding en de medische noodzaak.

Zodra er een goedkeuring gegeven wordt kunt u behandeld worden.

### **Machtiging was akkoord, maar ik heb toch een nota ontvangen**

Als het goed is heeft u van uw verzekeraar een kopie ontvangen met de goedkeuring. Controleer goed of de vergoeding uit de basisverzekering of uit de aanvullende verzekering gedaan wordt. Indien dit uit de aanvullende verzekering vergoedt wordt, ontvangt u namelijk zélf de nota. Deze kunt u zelf bij uw verzekeraar indienen.

## **DBC - vragen**

### **Ik wil meer weten over DBC's, waar kan ik dit vinden?**

[www.rijksoverheid.nl/onderwerpen](http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen)

[www.nza.nl/zorgonderwerpen/ziekenhuiszorg](http://www.nza.nl/zorgonderwerpen/ziekenhuiszorg)

### **Ik wil weten wat een behandeling kost, waar kan ik dit opvragen?**

Voor het opvragen van de prijs van een behandeling heeft u een productcode nodig van de behandeling. Deze kunt u bij het secretariaat van het desbetreffende specialisme opvragen. Als u de code heeft, kunt u een prijsopgaaf vragen via 010-258 55 23 of 52 89.

## **Zorgverleners en verzekeringen**

### **Met welke zorgverleners heeft IJsselland ziekenhuis een contract?**

We hebben met alle Nederlandse zorgverzekeraars een contract.

Verder met Breda & Co, een Belgische verzekeraar, en met Tricare.

Reisverzekeringen zoals OOM zijn uitgesloten van contractering

## **Foutieve persoonsgegevens**

### **Ik heb een nota gekregen, de persoon woont hier niet, wat nu?**

U kunt de nota terugsturen en vermelden dat de patiënt op het adres onbekend is. Wij zullen trachten te achterhalen waar de betreffende patiënt woont. Indien hetzelfde adres getraceerd wordt, blijft u aanmaningen krijgen. U dient zich dan tot de Gemeentelijke Basis Administratie te richten, om een persoon van uw adres uit te laten schrijven.

### **Ik ben verhuisd, hoe/ waar kan ik een adreswijziging doorgeven?**

Bij de receptie in de centrale hal. Let daarbij op dat dit ook wordt aangepast bij de overige gezinsleden.

### **Ik heb een brief ontvangen aangaande onjuiste NAW/ID- of verzekeringsgegevens in het IJsselland Ziekenhuis, wat nu?**

Uw gegevens staan niet juist geregistreerd bij ons ziekenhuis. U dient uw gegevens aan te laten passen bij onze receptie in de centrale hal. Neem een geldig legitimatiebewijs en uw verzekeringsbewijs mee.

## **Bezwaar**

### **Ik wil bezwaar maken tegen de factuur want ik ben niet tevreden**

Wilt u bezwaar aantekenen tegen de factuur wegens onvrede of een slechte medische behandeling? Dan kunt u een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van ons ziekenhuis. Zodra uw klacht is ontvangen, ontvangt u een ontvangstbevestiging en wordt de factuur geblokkeerd tot er een uitspraak is over het wel of niet gegrond zijn van uw klacht.

## **Staat uw vraag en antwoord er niet bij?**

**Bel** 010 - 258 5289 / 5523

**Mail** [vragenbedrijfsadm@ysl.nl](mailto:vragenbedrijfsadm@ysl.nl)

### **Vul het vragenformulier in**

Deponeer het formulier in de brievenbus tegenover de receptie in de centrale hal of stuur het op naar:

**IJsselland Ziekenhuis**

**t.a.v. debiteurenbeheer, kamer S 004**

Standaardmolen

Postbus 690

2900 AR Capelle a/d IJssel

## **Vragenformulier financiële administratie**

Ik heb een vraag over (kruis aan waar uw vraag betrekking op heeft):

- Betalingsregeling
- Inhoudelijke vraag over een nota
- Aanmaning
- Onverzekerde zorg (zorg die niet in uw basispakket is opgenomen)
- Eigen risico
- No claim

### **Opmerkingen:**

In dit blok kunt u uw vraag toelichten. Indien u wilt dat wij alleen contact met u opnemen, dan kunt u dit leeg laten

.....

.....

.....

Patiëntnummer:

---

\* Naam:

---

\* Geboortedatum:

---

\* Adres:

---

\* Postcode / Woonplaats:

---

E mail adres:

---

\* Telefoonnummer:

---

Om u goed te kunnen helpen, zijn de gegevens met \* verplicht om in te vullen.

**Na ontvangst van dit formulier, zullen wij binnen 10 werkdagen contact met u opnemen. Dit kan echter alleen als het formulier volledig is ingevuld.**

