

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

1239

Vragen van het lid **Van Gerven** (SP) aan de Minister voor Medische Zorg over *tekortschietend ziekenvervoer* (ingezonden 28 december 2018).

Antwoord van Minister **Bruins** (Medische Zorg) (ontvangen 21 januari 2019).

Vraag 1

Wat is uw oordeel over de door het programma Radar bekendgemaakte klachten van patiënten met ernstige aandoeningen zoals kanker, die veel te laat in het ziekenhuis aankomen voor behandeling en van patiënten, die tot wel zes uur in een taxi zitten en totaal gebroken thuis komen?¹

Antwoord 1

Ik vind het niet goed dat door slecht georganiseerd taxivervoer (ook wel bekend als (zittend) ziekenvervoer) patiënten te laat voor hun behandeling in het ziekenhuis komen. Voor de kwetsbare patiënten met ernstige aandoeningen, maar ook voor de logistieke processen binnen het ziekenhuis, is het belangrijk dat dit vervoer zo goed mogelijk en tijdig verloopt.

Vraag 2 en 3

Vindt u niet dat patiënten die recht hebben op ziekenvervoer vanuit de basisverzekering ervan uit moeten kunnen gaan dat zij op tijd in het ziekenhuis zijn voor hun behandeling?

Bent u tevens van mening dat mensen die dit ziekenvervoer nodig hebben ook binnen redelijke tijd weer naar huis moeten worden gebracht?

Antwoord 2 en 3

Ja.

Vraag 4 en 5

Bestaan hiervoor duidelijke regels in het kader van de Zorgverzekeringswet? Zijn hierover duidelijke afspraken gemaakt met de zorgverzekeraars? Is wat Menzis in haar brochure over zittend ziekenvervoer belooft, namelijk altijd op

¹ <https://radar.avrotros.nl/uitzendingen/gemist/item/te-late-taxis-zorgen-dat-kankerpatienten-behandelingen-missen/>

tijd in het ziekenhuis en maximaal 25% extra reistijd van en naar huis, gebaseerd op een wettelijke basisnorm?²

Hebben mensen die voor hun behandeling naar het ziekenhuis moeten recht op solo vervoer? Zo nee, waarom niet? Zo ja, wanneer dan wel?

Antwoord 4 en 5

In het Besluit zorgverzekering (hierna: Bzv) is opgenomen dat verzekerden vervoer vergoed kunnen krijgen als zij onder een van de vijf genoemde groepen vallen. Dit is indien:

- de verzekerde nierdialyses moet ondergaan;
- de verzekerde oncologische behandelingen met chemotherapie, immuuntherapie of radiotherapie moet ondergaan;
- de verzekerde zich uitsluitend met een rolstoel kan verplaatsen;
- het gezichtsvermogen van de verzekerde zodanig is beperkt dat hij zich niet zonder begeleiding kan verplaatsen;
- de verzekerde jonger is dan achttien jaar en vanwege complexe somatische problematiek of vanwege een lichamelijke handicap is aangewezen op verpleging en verzorging, waarbij sprake is van de behoefte aan permanent toezicht of aan de beschikbaarheid van vierentwintig uur per dag van zorg in de nabijheid.

- De verzekerde voldoet aan de voorwaarden van de hardheidsclausule. Het vervoer wordt vanaf 1 januari 2019 niet alleen vergoed bij een behandeling, maar omvat ook het vervoer naar consulten, onderzoek en controles die als onderdeel van de behandeling noodzakelijk zijn. Alle typen vervoer kunnen vergoed worden; van de eigen auto, taxi tot openbaar vervoer.

In het Bzv zijn geen regels opgenomen over de tijdigheid van het vervoer of regels die de verzekeraar verplichten om een bepaalde verzekerde solo-vervoer aan te bieden. De zorgverzekeraars contracteren aanbieders van (zittend) ziekenvervoer en maken met hen afspraken over tijdigheid en bijvoorbeeld het samen reizen met andere klanten. Deze voorwaarden voor het ziekenvervoer kunnen dus per zorgverzekeraar verschillen en zijn te vinden in de polisvoorwaarden van de zorgverzekeraar. Menzis heeft mij laten weten dat zij voor wat betreft vervoer de volgende belangrijkste afspraken hebben gemaakt met de drie contractpartijen en indirect met de daarbij aangesloten contractpartijen:

- Verzekerde wordt op de afgesproken tijd opgehaald thuis en/of bij de zorgaanbieder;
- Verzekerde wordt op tijd afgeleverd bij de zorgaanbieder zodat die op tijd is voor de behandeling;
- Gecombineerd vervoer is toegestaan als de extra reistijd maximaal 25% langer is.

Op basis van de informatie die wij ontvangen via verzekerde en arts bepalen we of solo-vervoer voor verzekerde gewenst is.

Menzis heeft aan Radar laten weten dat het vervoersbedrijf is aangesproken op hun verantwoordelijkheid. Toen dat na herhaaldelijke gesprekken niet heeft geleid tot het gewenste resultaat heeft Menzis besloten de betreffende mevrouw persoonlijk taxivervoer aan te bieden door een andere vervoerder, die haar wel op de beloofde wijze naar haar behandelingen zal brengen, zodat ze zekerheid heeft over aankomsttijden.

In de brief over het basispakket voor 2019 (Kamerstukken II, 2017/18, 29 689, nr. 909) is aangekondigd dat door het Zorginstituut een nadere analyse zal worden uitgevoerd en daarna besloten zal worden over de nieuwe inrichting

² Menzis, brochure zittend ziekenvervoer (<https://www.menzis.nl/klantenservice/formulieren-en-documenten>): «Op tijd halen en brengen U moet op het afgesproken tijdstip opgehaald worden. De chauffeur houdt rekening met files en drukte op de weg. Als een taxi eerder of later komt, mag dat geen problemen voor u opleveren. U mag in geen geval te laat komen voor uw behandeling of onderzoek. En u mag hooguit een half uur te vroeg op de plaats van behandeling zijn. Als uw behandeling onverwacht uitloopt, dan wacht de taxi maximaal een kwartier. Weet u niet precies hoe lang de behandeling duurt? Dan kunt u het beste na de behandeling een taxi regelen. U kunt hiervoor het telefoonnummer bellen dat in de machtigingsbrief staat. Afhankelijk van de verkeersdrukke haalt de taxichauffeur u binnen een half uur op. Soms worden er meerdere personen in een taxi vervoerd. Dat mag. Maar het aantal mensen moet wel binnen de wettelijke norm blijven en u mag niet meer dan 25% extra reistijd hebben. Bent u normaal in 20 minuten in het ziekenhuis, dan mag de rit in dit geval niet langer dan 25 minuten duren.»

van de aanspraak op vervoer. De Kamer zal hier in de brief over het basispakket voor 2020 (verwacht voor de zomer) nader over worden geïnformeerd

Vraag 6

Bent u bereid een minimumbasisvergoeding per gereden kilometer af te spreken om uitwassen waarbij patiënten ernstig worden gedupeerd ten gevolge van aanbesteding te voorkomen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 6

Nee. De zorgverzekeraar heeft voor het (zittend) ziekenvervoer zorgplicht wat inhoudt dat de verzekeraar passende, tijdige en goede zorg moet garanderen voor zijn verzekerden. Menzis heeft voor het (zittend) ziekenvervoer afspraken gemaakt met verschillende taxi-vervoerders. Onderdeel van die afspraken zijn, naast een kilometervergoeding, ook tijdigheid van het vervoer en het samen reizen met andere klanten. Ik heb als Minister geen rol bij deze inkooponderhandelingen en mengt mij dan ook niet in de individuele contractafspraken tussen een zorgverzekeraar en een zorgaanbieder. Indien de aanbieder zich niet aan de gemaakte afspraken houdt, moet de zorgverzekeraar daarin optreden. Als de verzekerde vindt dat hij geen goede zorg ontvangt, kan hij de zorgverzekeraar aanspreken op zijn zorgplicht. Patiënten kunnen, als ze het idee hebben dat de zorgplicht niet wordt nagekomen, dit melden bij het meldpunt van de NZa.