

2 september 2021

Onderwerp mailbericht: *Inhaalzorg MSZ: Wanneer ben ik aan de beurt voor mijn behandeling?*

Geachte heer/mevrouw <naam>,

Sinds de coronapandemie zijn veel afspraken, behandelingen en operaties voor niet-COVID-patiënten afgezegd of één of meerdere keren uitgesteld. Het gaat om naar schatting 1,5 miljoen door de coronapandemie gemiste verwijzingen in de medisch specialistische zorg. Op verzoek van het ministerie van VWS heeft de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) een [kader](#) opgesteld. Dit kader richt zich op het opschalen van de zorg tot op normaal niveau en het inhalen van de medisch specialistische zorg (MSZ) en welke randvoorwaarden hierbij van belang zijn.

De afgelopen tijd hebben ziekenhuizen en klinieken in overleg met zorgverzekeraars plannen gemaakt om na de zomervakantie te starten met het [verlenen van inhaalzorg](#). Het is essentieel dat hierbij oog blijft voor het herstel van zorgprofessionals en ingezet wordt op de [principes van passende zorg](#). Duidelijke informatie voor patiënten vanuit de zorgverzekeraars en zorgaanbieders over wat zij kunnen verwachten, is hierbij een randvoorwaarde. Om zorgprofessionals te ondersteunen bij de communicatie met patiënten over de passende inhaalzorg stuurde ik u op 28 mei jongstleden [de informatiekaart 'passende inhaalzorg: hoe informeer ik mijn patiënten?'](#).

Van zorgprofessionals verwachten we dat zij de patiënt informeren over de wachttijd voor afspraken, behandelingen en operaties en over de rol van de zorgverzekeraar als de patiënt informatie zoekt over eventuele mogelijkheden elders. Zorgverzekeraars kunnen die rol alleen goed vervullen wanneer zorgaanbieders inzicht geven in de actuele, betrouwbare wachttijdgegevens. Nu de nieuwe, landelijke regeling over de wachttijden op 1 augustus in werking is getreden, brengen Patiëntenfederatie Nederland en de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) de wachttijden op één plek bij elkaar. Sinds 12 augustus vermeldt [ZorgkaartNederland](#) de wachttijden van alle ziekenhuizen en zelfstandige klinieken in Nederland. Zorgaanbieders van medisch specialistische zorg moeten daarvoor hun wachttijdeninformatie elke twee weken aanleveren. Patiënten kunnen op [ZorgkaartNederland](#) daardoor zien waar ze het snelst geholpen kunnen worden. Zij kunnen vervolgens hun zorgverzekeraars vragen om zorgbemiddeling, om te kijken of hun behandeling elders eerder geleverd kan worden.

Samen met het ministerie van VWS, ZN, Patiëntenfederatie Nederland, de FMS, de LHV, MIND, V&VN, NFU, NVZ en ZKN hebben we voor de medisch specialistische zorg de ['Handreiking communicatie Wanneer ben ik aan de beurt voor mijn behandeling?'](#) opgesteld.

Deze handreiking is vandaag gepubliceerd en bevat:

- A. Kernboodschap patiëntcommunicatie MSZ
- B. Voorbeeldvragen van patiënten over inhaalzorg
- C. Tips voor communicatie
- D. Stappenplan zorgbemiddeling.
- E. Voorbeelden en relevante verwijzingen.

We vragen u om deze handreiking onder de aandacht te brengen bij uw leden. De ambitie is om met elkaar dezelfde kernboodschap uit te dragen. We verwachten dat de komende periode door al uw leden nadrukkelijke aandacht besteed wordt aan het informeren van patiënten in lijn met deze handreiking.

Mocht u reacties of vragen hebben dan kunt u een e-mail sturen aan [strategie@nza.nl](mailto:strategie@nza.nl).

Met vriendelijke groet,

Dr. Marian J. Kaljouw  
Voorzitter Raad van Bestuur  
Nederlandse Zorgautoriteit

Nu het aantal COVID-patiënten verder afneemt, kunnen de ziekenhuizen geleidelijk aan starten met het inhalen van de zorg die is uitgesteld. Het aantal verwijzingen naar de ziekenhuiszorg dat nog niet tot behandeling heeft geleid wordt geschat op 1,45 miljoen. Het ministerie van VWS heeft de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) gevraagd [een kader](#) op te stellen waarin zij aangeeft wat nodig is om deze inhaalzorg op gang te kunnen brengen.

Dit kader dat in mei is gepubliceerd richt zich specifiek op het opschalen van de zorg tot op normaal niveau en het inhalen van de medisch specialistische zorg, wat niet mogelijk was ten tijde van de COVID-19 pandemie.

Veel patiënten van wie medisch specialistische zorg is uitgesteld, hebben vragen over wanneer en hoe ze geholpen gaan worden. Het is belangrijk om op deze vragen van patiënten over o.a. wachttijden, toegankelijkheid, veiligheid en zorgkosten te anticiperen en reageren.

Let op! Deze handreiking is bedoeld als ondersteuning bij het communiceren over inhaalzorg medisch specialistische zorg. Zorgaanbieders binnen andere sectoren kunnen deze handreiking ook gebruiken mits zij goed afwegen wat relevant is voor die specifieke sector.

Deze handreiking bevat:

- Kernboodschap patiëntcommunicatie MSZ
- Voorbeeldvragen van patiënten over inhaalzorg
- Tips voor communicatie
- Stappenplan zorgbemiddeling.

Voorbeelden en relevante verwijzingen.