



HZIV-info

Inhoud

p.1 Pas afgestudeerd?

p.2 Onze dienst klachtenbeheer

p.3 Mult-eMediatt

p.4 Word een held deze zomer!

juli
augustus
2024

Pas afgestudeerd?

Als je allerlaatste examens erop zitten en je studies beëindigd zijn, dan moet je in bepaalde gevallen als gerechtigde inschrijven bij de HZIV. Als student ben je immers verzekerd via je ouders. Na verloop van tijd moet je je echter zelf aansluiten bij een ziekenfonds.

Wanneer schrijf ik me in?

Als je binnenkort 25 wordt, als je begint te werken, of wanneer je wachttijd (werkloosheidsverzekering) verstreken is, ben je verplicht je aan te sluiten bij een ziekenfonds.

In een video op onze website leggen we je kort uit hoe dit in zijn werk gaat. Scan de code voor een link naar de video:



Voordelen?

Lid zijn van de HZIV geeft je recht op alle voordelen van de verplichte ziekteverzekering. Die voordelen zijn bij alle ziekenfondsen gelijk.

Dankzij de verplichte verzekering heb je recht op:

- terugbetaling van kosten voor gezondheidszorg (medicijnen, dokterskosten, ziekenhuisopname...);
- een uitkering bij loonverlies (door ziekte, invaliditeit of ouderschap).

Omdat de HZIV geen aanvullende verzekering aanbiedt, betaal je ook geen bijdrage. Dit levert je een leuke besparing op.

Meer info?

Voor meer info over de inschrijvingsprocedure kan je terecht bij één van onze plaatselijke kantoren. Vertel het verder!



Onze dienst klachtenbeheer

Als u ontevreden bent over de diensten van de HZIV kunt u een klacht indienen bij de dienst Klachtenbeheer. Als u het probleem niet rechtstreeks met uw HZIV-kantoor kan regelen, zal deze dienst bemiddelen.

Welke klachten?

Klachten kunnen gaan over:

- de kwaliteit van de informatie (onvolledig, fout, onbegrijpelijk, ...);
- het onthaal (telefonisch, per e-mail of aan het loket, gedrag van een HZIV-medewerk(st)er,...);
- de efficiëntie van de behandeling van uw dossier (snelheid, opvolging van het dossier).

Wie kan klacht indienen?

Alle gebruikers van onze diensten kunnen een klacht indienen. De gebruiker kan vertegenwoordigd worden door zijn wettelijke of juridische vertegenwoordiger.

Procedure?

We analyseren elke klacht en ondervragen de betrokken diensten. We onderzoeken of de procedures nauwkeurig werden opgevolgd en of er een fout of tekortkoming was bij de behandeling van het dossier. We kunnen vragen een beslissing te herzien indien deze onjuist blijkt te zijn.

Werkwijze van de dienst klachtenbeheer:

- **Stap 1:** ontvangst uw klacht en toekenning van een uniek nummer. Een ontvangstbewijs wordt u toegezonden binnen de 5 werkdagen.
- **Stap 2:** start met de analyse van het dossier en het onderzoek ervan.
- **Stap 3:** u wordt binnen de 20 werkdagen op de hoogte gebracht van de bevindingen.

Hoe klacht indienen?

Om een klacht in te dienen moet u het klachtenformulier gebruiken. Dit formulier dient volledig te worden ingevuld en getekend te worden teruggestuurd naar:

HZIV – Dienst Klachtenbeheer,
Troonstraat 30A
1000 Brussel

klachten@hziv.be

Dit formulier is online beschikbaar (en ook in onze kantoren op aanvraag).

De datum van ontvangst van een klacht bij de dienst klachtenbeheer is afhankelijk van de postbedeling. De datum van behandeling van de klacht begint te lopen vanaf de datum van ontvangst en niet vanaf de datum waarop de klacht werd gedateerd. Zodra we over alle elementen van de klacht beschikken, kan de behandeling van uw dossier beginnen.

Voorwaarden

Er is een termijn van 2 jaar om een klacht in te dienen over de regelgeving gezondheidszorgen en de toepassing ervan. Als de klacht niets te maken heeft met de regelgeving heeft u 6 maanden om een klacht in te dienen.

Voorbeelden: Ik ben niet tevreden van het onthaal, ik heb 6 maanden de tijd om klacht in te dienen. Ik heb geen terugbetaling ontvangen, ik heb 2 jaar, te rekenen vanaf de dag van de verstrekking van de zorgen, om klacht in te dienen (voor zover de getuigschriften voor verstrekte zorgen en ziekenhuisfacturen binnen dezelfde periode werden overgemaakt).

Welke klachten worden geweigerd?

- Een anonieme klacht;
- Een klacht over de wetgeving;
- Een klacht over gerechtelijke procedures;
- Een klacht die verjaard is.

U moet uw klacht telkens motiveren en een persoonlijk belang hebben in de zaak.

Beroep bij de federale ombudsman

Indien het antwoord geen voldoening schenkt kan men in een tweede fase een klacht indienen bij de Federale Ombudsman, Leuvenseweg 48 bus 6, 1000 Brussel. www.federaalombudsman.be

Als uw huisarts u arbeidsongeschikt verklaart, dan kunt u hem voortaan vragen om uw arbeidsongeschiktheidsattest direct elektronisch naar de juiste ontvanger te versturen. En dit dankzij de nieuwe tool Multi-eMediatt. Een vereenvoudiging waarmee iedereen is gebaat: uw arts kan zich op de behandeling concentreren en u op het genezingsproces.

Eenvoudiger, sneller, veiliger

Multi-eMediatt is een functionaliteit die in de medische software van uw huisarts wordt geïntegreerd en waarmee hij uw arbeidsongeschiktheidsattest direct elektronisch kan versturen.

Op basis van uw professioneel statuut (privésector, publieke sector, enz.) vindt en selecteert hij de persoon die het attest zal ontvangen samen met de specifieke informatie die deze precieze ontvanger nodig heeft.

Zo hoeft uw arts niet te schipperen tussen verschillende modelattesten, naargelang de situatie van zijn patiënten. Zo hoeft u ze evenmin zelf binnen bepaalde termijnen, met verschillende, min of meer beveligde middelen naar de ontvanger versturen.

Wanneer Multi-eMediatt?

Voorlopig kan uw huisarts dit in de volgende situaties doen:

> U bent een zelfstandige, werknemer in de privésector of werkzoekende EN het betreft:

- een ongeschiktheid van meer dan 14 dagen
- of een verlenging van de ongeschiktheid
- of een herval in ongeschiktheid.

Uw arts kan dan uw attest elektronisch aan het ziekenfonds bezorgen.

Als uw arts een arbeidsongeschiktheidsattest van minder dan 14 dagen opstelt, is de gebruikelijke procedure van toepassing. Hij zal u na afloop van de raadpleging een papieren attest overhandigen dat u vervolgens naar uw ziekenfonds moet versturen.

Op termijn zal hij dit attest ook naar uw ziekenfonds kunnen versturen vanaf uw eerste dag arbeidsongeschiktheid.

Het attest voor uw werkgever kan hij daarentegen nog niet elektronisch versturen. Hij zal u een papieren attest overhandigen dat u vervolgens aan uw werkgever kunt bezorgen.

> Werkt u voor een overheidsinstantie?

Uw arts kan uw attest dan elektronisch naar Medex versturen vanaf uw 1e dag arbeidsongeschiktheid.

Is Multi-eMediatt verplicht?

Neen, er is geen verplichting: u kunt ervoor kiezen om in te stemmen met de elektronische verzending via Multi-eMediatt of om de papieren versie van uw attesten te vragen. Uw voorafgaande toestemming als patiënt is zelfs nodig opdat uw arts uw attest elektronisch kan versturen. Wenst u uw attesten liever op papier te ontvangen, dan moet u ze zelf naar de ontvangers versturen.

U kunt zich op elk moment bedenken, door uw toestemming te verlenen of in te trekken.

Als u ermee hebt ingestemd dat uw arts uw attest elektronisch verstuurt, dan kunt u ervoor kiezen om een ontvangstbevestiging ofwel in uw eBox Burger ofwel op papier te krijgen.

Multi-eMediatt moet daarvoor uiteraard al wel in de software van uw huisarts zijn geïntegreerd. Aarzel niet om hem te vragen of hij al over deze functionaliteit beschikt.

Word een held deze zomer!

Terwijl de zomer voor velen het synoniem is voor een buitenlandse reis, het maken van daguitstappen, het deelnemen aan buurtfeest of het organiseren van een barbecue wachten sommige mensen op een, voor hen levensreddend, zakje bloed.

De zomer is een uitdaging

Heel wat mensen zijn tijdens de zomer niet op hun gewone verblijfplaats en kunnen daarom niet deelnemen aan de driemaandelijke georganiseerde bloedinzamelingen van het Rode Kruis. De vrijwilligersorganisatie moet dus zoek gaan naar alternatieven.

Naast mediacampagnes organiseert het Rode Kruis ook extra mobiele bloedinzamelingen op drukbezochte plaatsen om mensen aan te sporen een bloeddonatie te doen. De vele vrijwilligers van het Rode Kruis zijn daarom aanwezig op tal van grote evenementen (festivals, sportwedstrijden,...). Het is immers iedere zomer een grote uitdaging om voldoende bloed in te zamelen en zo de voorraad op peil te houden.

Op de website van het Rode Kruis: www.rodekruis.be, onder de rubriek "geef bloed of plasma", vindt u een lijst met adressen en openingsuren van de donorcentra. U kunt er het hele jaar terecht kan voor het geven van bloed of plasma.

Doe ook mee

Als bloeddonor geeft u de bloedvoorraad een boost en bent u een ware held: een zomerheld! U kunt

niet enkel één of meerdere personen hun leven redden door uw onbaatzuchtige goede daad, het kan echter ook gebeuren dat uzelf of uw dierbaren plots bloed nodig hebben door een ongeval.

Op de website van het Rode Kruis staat een 'zelfdonortest' waar u meteen een antwoord krijgt op al uw vragen en kan testen of u aan de voorwaarden voldoet om een (eerste) donatie te doen.

Overweeg een bloeddonoratie! De mensen van het Rode Kruis zullen u als zomerheld ontvangen!

Meer info?

Alle info op www.rodekruis.be



An advertisement for myHZIV. It features a person's hands holding a smartphone in the foreground and a laptop keyboard in the background. The text "Beheer uw dossier" and "Bestel documenten" is overlaid on the image. The myHZIV logo is prominently displayed in the bottom right corner. In the bottom left corner, the text "24/24" and "7/7" is shown in a stylized font.

