

# CZ denkt mee over uw rechten in de zorg



Kwaliteit van zorg staat bij CZ hoog in het vaandel. De medisch inhoudelijke kwaliteit van zorg natuurlijk, maar zeker ook de kwaliteit vanuit het patiëntperspectief. Daarom is CZ sponsor van de Nederlandse dag van de rechten van de patiënt, die dit jaar voor het eerst wordt georganiseerd. De informatie die in de debatten tussen patiënten en zorgverleners naar voren komen, kan gebruikt worden om patiëntenrechten in Nederland nog beter vast te leggen. Bovendien kan CZ met de uitkomsten de ondersteuning van haar verzekerden verder uitbreiden en verbeteren.

CZ werkt samen met een flink aantal patiëntenverenigingen en voert veel klantonderzoek uit. Eén van de patiëntenorganisaties waarmee CZ veel om tafel zit is Zorgbelang. Door de samenwerking blijven we op de hoogte van de wensen van patiënten en kunnen we de inkoop van de zorg, onze verzekeringsproducten en de dienstverlening daar zoveel mogelijk op aanpassen.

## Verankering van patiëntenrechten

Het ondersteunen en begeleiden van individuele verzekerden in het zorgproces is een onderdeel van onze dienstverlening. Goede verankering van patiëntenrechten en

naleving van deze rechten zijn in onze visie onmisbaar voor de borging en verbetering van kwaliteit van zorg. In onze dienstverlening proberen we patiënten op verschillende manieren in hun rechten te ondersteunen.

Veel mensen weten niet dat ze rechten hebben als ze zorg ontvangen. Maar als patiënt hebt u juist heel veel rechten. Bijvoorbeeld het recht op duidelijke informatie over uw gezondheid, het recht om een klacht in te dienen, of het recht op privacy. Op onze website vindt u daarom informatie over de belangrijkste patiëntenrechten in de zorg. [www.cz.nl/patiëntenrechten](http://www.cz.nl/patiëntenrechten).





## Recht op vrije keuze van de zorgverlener

Het belangrijkste recht waar CZ voor staat is recht op vrije keuze van de zorgverlener. Dit recht kan pas worden gebruikt als mensen ook daadwerkelijk inzicht hebben wie welke zorg levert, en wat de kwaliteit van deze zorg is. Met Zoek een dokter ([www.cz.nl/zoekeendokter](http://www.cz.nl/zoekeendokter)) en de ziekenhuisvergelijker ([www.cz.nl/ziekenhuisvergelijker](http://www.cz.nl/ziekenhuisvergelijker)) geven we verzekerden informatie over de medische kwaliteit en de ervaringen van CZ-verzekerden en ondersteunen we de vrije artsenuze.

CZ Zorgservice helpt mensen die liever persoonlijke ondersteuning krijgen bij het maken van dit soort keuzes.

## Recht op een second opinion

Het recht op vrije keuze van een zorgverlener omvat ook het recht op een second opinion: het vragen van een tweede mening aan een andere deskundige dan de behandelend arts. CZ biedt zijn verzekerden ook de mogelijkheid een second opinion te krijgen van een internationale topspecialist via Best Doctors ([www.cz.nl/bestdoctors](http://www.cz.nl/bestdoctors)).

## Klachtrecht

Wanneer verzekerden niet tevreden zijn over de manier waarop ze zijn behandeld door een zorgverlener, hebben ze verschillende mogelijkheden om hun ontevredenheid kenbaar te maken. Verzekerden kunnen bij ons inlichtingen of advies inwinnen over klachtmogelijkheden. Via onze website ([www.cz.nl/klachten](http://www.cz.nl/klachten)) of in persoonlijk contact met CZ Zorgservice.

## Waar kunt u ons bereiken?

Tilburg  
Ringbaan West 236  
Postbus 90152  
5000 LD Tilburg

CZ klantenservice  
0900-0949  
CZ Zorgservice  
(013) 594 91 10