

Artsen zonder Grenzen stelt grotere toegankelijkheid van ZNA-ziekenhuizen vast

Sociaal zwakkeren komen in Antwerpen niet in de kou te staan

Persbericht

17 juni 2005

**Ziekenhuis
Netwerk
Antwerpen**

Leopoldstraat 26
2000 Antwerpen

tel: 03/234.41.11
www.zna.be

Januari 2004: de OCMW-ziekenhuizen worden verzelfstandigd in ZiekenhuisNetwerk Antwerpen (ZNA). Doelstelling: de ziekenhuizen van het faillissement redden en zo 6 000 banen vrijwaren en betaalbare en kwaliteitsvolle gezondheidszorg in onze stad blijven garanderen.

De vrees dat door de verzelfstandiging (en het nagestreefde financiële evenwicht) kansarmen minder aan bod zouden komen, is ongegrond gebleken, zo blijkt nu. Integendeel, overleg en afspraken met OCMW's en organisaties voor kansarmen zorgen naast een voortdurende evaluatie van de eigen toegankelijkheid, dat wie het financieel moeilijk heeft onverminderd op ZNA kan rekenen. 'De toegankelijkheid is zelfs verbeterd ten opzichte van het verleden', zo stelt Artsen zonder Grenzen naar aanleiding van een tussentijdse evaluatie.

Januari 2004: uniforme waarborgregeling in alle ZNA ziekenhuizen

Net als in andere grote steden van ons land, werden ook de OCMW-ziekenhuizen in Antwerpen geconfronteerd met een stijgend aantal onbetaalde facturen voor raadplegingen en technische onderzoeken. De oorzaak: vaak kansarmoede of illegaliteit, maar jammer genoeg in een aantal gevallen ook moedwil, wat sociaal niet aanvaardbaar is. Voor wie niet in orde is met de mutualiteit, draaiden dus uiteindelijk de ziekenhuizen op voor de kosten; voor de anderen moest vaak lang op terugbetaling gewacht worden. En dat kon niet duren, vooral als je weet dat de financiële toestand van de ziekenhuizen verre van rooskleurig was. Daarom werd bij de verzelfstandiging en de oprichting van ZiekenhuisNetwerk Antwerpen (ZNA) in al deze ziekenhuizen een waarborgregeling van toepassing. Het principe is eenvoudig. Elke patiënt meldt zich bij het binnenkomen aan de balie. Daar betaalt die een waarborg. Die houdt de belofte in dat hij/zij na de raadpleging/het onderzoek terugkomt om af te rekenen. De waarborg is afhankelijk van de documenten (identiteitskaart, SIS-kaart, OCMW-waarborgkaart of betalingsverbintenis voor illegalen en asielzoekers) die de patiënt kan voorleggen en bedraagt 25, 50 of 100 euro (zie kader).

Oktober 2004: kansarmen mogen niet uit de boot vallen

Een regelmatige evaluatie van de toegankelijkheid via overleg met organisaties voor kansarmen, leerde enkele maanden later dat voor bepaalde groepen die niet van OCMW-steun genieten, de waarborg van 25 euro een te hoge drempel betekende.

Voor hen negotieerde ZNA een akkoord met de ziekenfondsen. Voor deze groep is sinds oktober 2004 dan ook een 6 euro waarborgregeling van toepassing, evenals een derdebetalersregeling voor raadplegingen, waardoor zij enkel het remgeld hoeven te betalen.

2 types van patiënten komen hiervoor in aanmerking in alle ZNA -ziekenhuizen:

- personen die reeds een verhoogde tegemoetkoming van de mutualiteit krijgen (bijvoorbeeld WIGW's, personen die een leefloon van het OCMW ontvangen, maar geen waarborgkaart voor medische zorg hebben, evenals bejaarden met een gewaarborgd inkomen).
- Personen die in zeer moeilijke financiële omstandigheden leven en die beschikken over een verwijfsbrief (*) van een door ZNA gekende sociale organisatie voor hulp aan kansarmen die bevestigt dat deze hun kosten voor noodzakelijke medische hulp dekken.

April 2005: Artsen zonder Grenzen geeft een positieve evaluatie

In een tussentijdse evaluatie van de toegankelijkheid, schrijft Artsen zonder Grenzen: *“over het algemeen ervaren we dat sinds de verzelfstandiging van de voormalige OCMW-ziekenhuizen naar de ZNA-structuur de toegankelijkheid van de ziekenhuizen van ZNA voor mensen met een precair of zonder wettig verblijf verbeterd is. De nieuwe werkwijze sinds 1 oktober 2004 heeft ertoe geleid dat er een eenvormig beleid tussen de verschillende campussen gevoerd wordt. (...) Ook werd er vanuit ZNA regelmatig overleg gepleegd over de sociale taak van de ziekenhuizen en de toegankelijkheid ervan voor diverse doelgroepen. Hierdoor werden sociale organisaties geïnformeerd (...) en kregen zij binnen de ZNA -directie aanspreekpunten om eventuele moeilijkheden en problemen aan te kaarten.”*

ZNA wordt nog socialer en toegankelijker

Sinds de invoering van de aangepaste waarborgregeling in oktober 2004, kunnen gemiddeld 15% van de patiënten die een waarborg betalen genieten van de verlaagde waarborgregeling van 6 euro en de derdebetalersregeling voor raadplegingen. (zie taartdiagram in bijlage). Daarnaast worden per maand gemiddeld zo'n 600 patiënten via de sociale dienst geholpen in het vinden van een passende oplossing.

Problemen worden nu, mede dank zij de invoering van de waarborg, aan de balie gedetecteerd en meteen geëscaleerd naar de sociale dienst. Daar is men van het oplossen van financiële problemen geëvolueerd naar het pro-actief voorkomen van financiële problemen door het systematisch in orde brengen van individuele dossiers. Anderzijds draagt de inning van een waarborg aan de balie bij tot het drukken van het aantal onbetaalde facturen.

Deze hele evolutie is geen toeval: het is de vrucht van permanent overleg met sociale organisaties en voortdurend sleutelen aan de eigen organisatie. Zo ging o.a. veel aandacht naar de stroomlijning van de procedures, de opleiding van baliebedienden, communicatie, sensibilisering rond klantvriendelijkheid en pro-actief en oplossingsgericht denken en handelen.

Toegankelijkheid garanderen is geen geringe opdracht. ZNA kiest ervoor om het financiële probleem van de patiënt tijdelijk tot zijn eigen probleem te maken, om die patiënt de zorg te kunnen bieden die hij verdient als lid van onze maatschappij.

ZNA streeft naar continue verbetering van de toegankelijkheid

Feedback van de sociale organisaties leerde dat ondanks al deze maatregelen een aantal groepen toch nog onvoldoende werd bereikt. Het gaat meer bepaald om kansarmen, jongeren, dak- en thuislozen, (ex)gedetineerden, slachtoffers van intrafamiliaal geweld, probleemgezinnen ... Voor hen dragen de Centra voor Algemeen Welzijnswerk (CAW) zorg. In Antwerpen zijn 3 CAW's actief, die zich richten op mensen die de hulp- en dienstverlening het meest nodig hebben (CAW De Mare, CAW De Terp en CAW Metropool). Een aantal van deze mensen zijn in orde met mutualiteit en beschikken over een geldige identiteitskaart. De directie van ZNA heeft zopas beslist om ook hen via een verwijfsbrief van een CAW te laten genieten van een gereduceerde waarborg van 6 euro en een derdebetalersregeling voor raadplegingen.

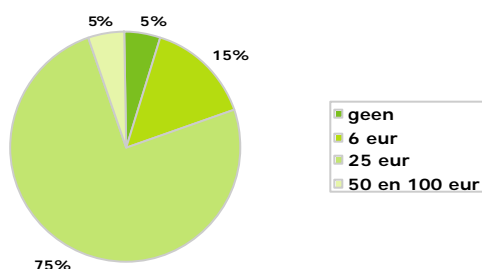
Waarborgen van toepassing in alle ZNA -ziekenhuizen	
1. identiteitskaart en SIS-kaart	25 euro
2. enkel SIS-kaart	50 euro
3. enkel identiteitskaart	100 euro
4. OCMW-gerechtigde	Geen waarborg: OCMW waarborgkaart of betalingsverbintenis
5. zeer beperkt inkomen, doch geen OCMW steun: - WIGW's - leefloon OCMW zonder waarborgkaart - bejaarden met gewaarborgd inkomen - verwijfsbrief (*) door ZNA erkende organisatie	6 euro en derdebetalersregeling voor raadplegingen
6. asielzoeker of illegaal	Geen waarborg: betalingsverbintenis erkende organisatie
7. bij buitenlandse verzekeraar aangesloten	Waarborg per contract

(*) ZNA erkent voor toepassing van de 6 euro waarborgregeling en derdebetalersregeling verwijfsbrieven van: Artsen zonder Grenzen, vzw De Acht, Kind en Gezin, Antwerps Drugs Interventie Centrum, De Sleutel, Federaal Agentschap voor Opvang van Asielzoekers, CAW De Mare, CAW De Terp en CAW Metropool.

Andere organisaties kunnen steeds een aanvraag indien bij de directie van ZNA ter attentie van Directeur Gie Goyvaerts - Sint-Elisabeth - Leopoldstraat 26 - 2000 Antwerpen.



Verdeling ambulante patiënten na invoering 6 euro regeling (okt 04-mrt 05)



ZiekenhuisNetwerk Antwerpen (ZNA), de grootste gezondheidszorgorganisatie van België, wil toegankelijke en kwaliteitsvolle gezondheidszorg bieden voor iedere patiënt. De groep omvat 4 algemene ziekenhuizen, 7 dagcentra en 5 gespecialiseerde ziekenhuizen. ZNA stelt zo'n 6.000 mensen tewerk, waaronder 600 artsen, die dagelijks zo'n 6.000 patiënten verzorgen.

ZNA omvat:

- 4 algemene ziekenhuizen met een uitgebreid medisch aanbod in Noord, Centrum en Zuid (Jan Palfijn, Sint-Erasmus, Stuivenberg en Middelheim)
- 7 dagcentra voor daghospitalisatie, raadplegingen en medisch-technische onderzoeken (Hoge Beuken, Jan Palfijn, Koningin Paola Kinderziekenhuis, Middelheim, Sint-Elisabeth, Sint-Erasmus en Stuivenberg)
- 5 gespecialiseerde ziekenhuizen met een zorgaanbod afgestemd op specifieke patiëntengroepen als bejaarden, kinderen en psychiatrische patiënten (Hoge Beuken, Joostens, Koningin Paola Kinderziekenhuis, Psychiatrisch Ziekenhuis Stuivenberg en Sint-Elisabeth)