



Politie **Zorg**polis

# Zorgbijsluiter 2012



*De Politie **Zorg**polis is ondergebracht bij CZ groep*



## ➤ Inhoudsopgave

CZ doet meer	3
Hoe kunt u ons bereiken?	4
Persoonlijk advies over het vinden van de zorg die bij u past	5
Persoonlijk advies over gezondheid en ziekte	7
Extra's van CZ	9

### CZ doet meer

U bent verzekerd bij de Politie Zorgpolis van CZ. CZ is een zorgverzekeraar met een landelijke dekking; u kunt bij bijna iedere erkende zorgverlener in Nederland terecht. Maar CZ doet meer. Onze service gaat verder dan alleen verzekeren.

CZ probeert u zo goed mogelijk te adviseren en te begeleiden in de zorg. Bijvoorbeeld als u de wachtlijst in uw ziekenhuis te lang vindt, een second opinion van een topspecialist wilt, op zoek bent naar een huisarts in uw buurt, of een klacht hebt over een zorgverlener. In deze Zorgbijsluiters kunt u lezen van welke gratis diensten en services u als verzekerde gebruik kunt maken.

- › In deze Zorgbijsluiters wordt bij sommige onderwerpen verwezen naar [www.cz.nl](http://www.cz.nl). Alleen over genoemde onderwerpen kunt u als PZP-verzekerde informatie vinden op [www.cz.nl](http://www.cz.nl). Alle andere informatie staat voor u op [www.pzp.nl](http://www.pzp.nl).

## ➤ Hoe kunt u ons bereiken?

### ➤ Het Accountteam PZP

Wilt u een wijziging doorgeven of hebt u vragen, bijvoorbeeld over de hoogte van uw premie, een rekening of een vergoeding, dan kunt u contact opnemen met het Accountteam PZP. Het Accountteam PZP is iedere werkdag bereikbaar van 08.30 tot 17.30 uur via telefoonnummer **0900 900 88 77** (lokaal tarief).

### ➤ Online contact met het Accountteam PZP

U kunt uw vragen ook e-mailen naar het Accountteam PZP. U krijgt binnen twee werkdagen een reactie via [www.pzp.nl/pzp-contact](http://www.pzp.nl/pzp-contact). Of maak gebruik van Mijn CZ om online uw verzekeringszaken te bekijken en te regelen. [www.pzp.nl/pzp-mijn cz](http://www.pzp.nl/pzp-mijn cz)

### ➤ Waar kunt u op rekenen?

Hoe snel betaalt de Politie Zorgpolis mijn rekening? Wanneer beantwoordt de Politie Zorgpolis mijn e-mail? Hier kunt u bij ons op rekenen:

- Uw rekeningen betalen wij binnen tien werkdagen
- Binnen dertig seconden hebt u telefonisch contact met een medewerker
- Uw e-mail beantwoorden wij binnen twee werkdagen
- Uw klachten beantwoorden wij binnen vijf werkdagen
- Uw inschrijving of wijziging in de polis verwerken wij binnen tien werkdagen
- Uw brief beantwoorden wij binnen tien werkdagen

### ➤ Klacht over CZ

Doen wij niet wat we beloven, stuur ons dan een brief of e-mail. Wij beantwoorden uw klacht binnen vijf werkdagen. Vermeld uw naam, adres, datum van de klacht en relatienummer en stuur deze aan: Klachtencoördinator Politie Zorgpolis, Postbus 4322, 5004 JH Tilburg of mail via [www.pzp.nl/pzp-klachten](http://www.pzp.nl/pzp-klachten). Niet tevreden over de manier waarop wij met uw klacht omgaan? Neem dan contact op met de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen ([www.skgz.nl](http://www.skgz.nl)).

### ➤ Vragen over vergoedingen, rekeningen en voorwaarden in het buitenland

Hebt u vragen over de vergoeding van kosten, rekeningen en voorwaarden voor behandelingen in het buitenland? Dan kunt u mailen naar [declaraties.pzp@cz.nl](mailto:declaraties.pzp@cz.nl) of bellen met Declaraties PZP (013) 593 81 00. [www.pzp.nl/pzp-verzekeringen-buitenland](http://www.pzp.nl/pzp-verzekeringen-buitenland)

### › **Regel online uw verzekering: Mijn CZ**

Via Mijn CZ kunt u al uw verzekeringszaken online uitvoeren en inzien. Als u Mijn CZ gebruikt hoeft u geen nota's meer per post te sturen. Daarnaast ziet u in een persoonlijk vergoedingsoverzicht hoeveel vergoeding u nog over hebt voor alle zorg uit uw verzekering. De actuele stand van uw eigen risico wordt ook steeds weergegeven. U kunt ook zien welke rekeningen u of uw zorgverlener hebt ingediend bij CZ en wat de status ervan is. In een persoonlijk archief vindt u alle correspondentie tussen u en CZ terug. Wilt u een wijziging doorgeven in uw verzekering of is er iets gewijzigd in uw persoonlijke situatie, bijvoorbeeld door een verhuizing? Dan kunt u dit gemakkelijk online doorgeven via Mijn CZ. [www.pzp.nl/pzp-mijn.cz](http://www.pzp.nl/pzp-mijn.cz)

## › **Persoonlijk advies over het vinden van de zorg die bij u past**

Hebt u een behandeling nodig? CZ kan u adviseren en u begeleiden naar de beste zorg.

### › **Snel de beste zorg vinden**

De medewerkers van CZ Zorgservice kunnen u adviseren in welk ziekenhuis u het beste of het snelste terecht kunt. Wilt u eerder terechtkunnen in een ziekenhuis? Dan kunt u ons bellen voor wachtlijstbemiddeling. Moet of wilt u worden geopereerd in het buitenland? Wij vertellen u hoe dit werkt. **CZ Zorgservice (013) 594 91 10**

### › **Een tweede mening**

Heeft uw arts een behandeling of operatie voorgesteld en wilt u de mening van een andere arts horen? Wij kunnen u uitleggen hoe u een second opinion kunt regelen. Wij kunnen u ook een second opinion aanbieden van een topspecialist. **CZ Zorgservice (013) 594 91 10**

### › **Zorg na ontslag uit het ziekenhuis**

Bent u ontslagen uit het ziekenhuis en hebt u thuis nog zorg nodig? CZ kan u uitleggen waar u die zorg kunt krijgen. Ook op het gebied van terminale zorg kunt u bij CZ Zorgservice terecht. Wij kijken samen met u

welke zorg u of uw naaste nodig heeft. Eén telefoontje van de huisarts is bovendien voldoende om de vergoedingen voor terminale zorg te regelen.

**CZ Zorgservice (013) 594 91 10**

#### › **Voor verschillende ziektes één aanspreekpunt**

Ook voor vragen over specifieke ziektes kunt u bij CZ Zorgservice terecht. Hebt u diabetes? Dan weet u dat daarvoor veel geregeld moet worden. Met één telefoontje naar CZ Zorgservice kunt u al uw (toekomstige) akkoordverklaringen regelen. Ook op het gebied van (borst)kanker is CZ gespecialiseerd. Bijvoorbeeld over waar u het beste terecht kunt voor een second opinion of wat u vergoed krijgt. Ook kan CZ u vertellen in welk ziekenhuis u de beste borstkankerzorg kunt krijgen. Hebt u vragen over geestelijke gezondheidszorg? Dan kunt u ook met ons bellen.

**CZ Zorgservice (013) 594 91 10**

#### › **Servicelijn voor hulpmiddelen**

Hebt u van uw arts een indicatie gekregen voor een hulpmiddel en hebt u vragen over de verwijzing, mogelijke leveranciers of eventuele vergoeding van het hulpmiddel? Dan kunt u bellen met de speciale servicelijn voor hulpmiddelen. **Servicelijn hulpmiddelen: 0900 202 04 50**

#### › **Als u een kindje krijgt**

Bent u zwanger? Als u zeker wilt zijn van kraamzorg, moet u zich hiervoor vóór de twintigste week van uw zwangerschap aanmelden bij CZ Kraamzorgservice. CZ geeft u iets extra's als u een baby verwacht. U krijgt een leuk cadeautje bij uw aanmelding. In de zevende maand van uw zwangerschap krijgt u een kraampakket, met alle artikelen die u nodig hebt bij een thuisbevalling. Maar ook een leuke verrassing voor uw kindje. U kunt zich aanmelden via **CZ Kraamzorgservice: 0900 202 03 40** (lokaal tarief). **[www.pzp.nl/pzp-kraamzorg-verloskunde](http://www.pzp.nl/pzp-kraamzorg-verloskunde)**

### › Zoek het op: CZ Zorgvergelijkers

Met de CZ Zorgvergelijkers kunt u zorgverleners en zorginstellingen met elkaar vergelijken om een keuze te maken die bij u past. Van meer dan 47.000 zorgverleners, zoals apothekers, tandartsen, hulpmiddelenleveranciers, ziekenhuizen en AWBZ-instellingen, vindt u er de praktijkgegevens en informatie over de kwaliteit en inhoud van de dienstverlening. Ook vindt u bij een aantal zorgsoorten de ervaring van andere klanten en patiënten. Ook de kindvriendelijkheid van ziekenhuizen vindt u er terug.

[www.cz.nl/zorgvergelijkers](http://www.cz.nl/zorgvergelijkers)

## › Persoonlijk advies over gezondheid en ziekte

Hebt u vragen over gezondheid of ziekte? Stel ze aan één van onze deskundigen. Of maak gebruik van de online programma's en tests.

### › Advies van deskundigen

Hebt u vragen over gezondheid of ziekte? Bijvoorbeeld over de narcose die u binnenkort moet ondergaan, of wilt u weten hoe u in contact kunt komen met ouders die ook een kind met ADHD hebben, of hebt u een medische klacht waarvan u twijfelt of u ermee naar de huisarts moet gaan? Voor dit soort vragen heeft CZ, exclusief voor haar verzekerden, de CZ Gezondheidslijn. De advieslijn wordt bemand door verpleegkundigen die uw gezondheidsvragen kunnen beantwoorden. Hebt u een gezondheidsvraag die u liever via e-mail wilt stellen? Ook dat kan. Bijvoorbeeld aan de psycholoog, de diëtist, de SOA-deskundige of de tandarts. **CZ Gezondheidslijn 0900 1429** (lokaal tarief)

[www.cz.nl/mailedeskundige](http://www.cz.nl/mailedeskundige)

### › Ook als u in het buitenland bent

Bent u in het buitenland en krijgt u te maken met gezondheidsklachten of wilt u weten naar welke arts of ziekenhuis u het beste kunt gaan? Bel dan de CZ Helpline, speciaal voor vragen vanuit het buitenland. De CZ Helpline kunt u 24 uur per dag, zeven dagen per week bellen. **CZ Helpline +31 13 468 04 02** (normaal gesprekstarief voor bellen uit het buitenland)

› **Zoek het op: vragen over ziektes, aandoeningen en medicijnen**

Hebt u vragen over bijvoorbeeld diabetes, astma, COPD, overgewicht of uw medicijnen? Bekijk dan eens onze website met informatie over een groot aantal (chronische) ziektes en aandoeningen. U kunt ook allerlei informatie vinden in onze online medische encyclopedie.

[www.cz.nl/aandoeningen](http://www.cz.nl/aandoeningen)

[www.cz.nl/medicijnen](http://www.cz.nl/medicijnen)

[www.cz.nl/medische-encyclopedie](http://www.cz.nl/medische-encyclopedie)

› **Zoek het op: online hulp & tests**

Als u hulp wilt bij het afvallen of tips wilt over gezonde voeding, dan bieden wij u de CZ Dieetcoach; een online afvalprogramma dat 12 weken duurt. Ook kunt u gebruikmaken van de CZ Calorieteller, hiermee kunt u snel berekenen hoeveel calorieën een maaltijd bevat. Hebt u last van een dipje of is er misschien meer aan de hand? Doe dan de CZ Depri-test. Deze test stelt vast of u mogelijk last hebt van depressieve klachten en biedt tips en adviezen over hoe om te gaan met deze klachten. Hebt u diabetes? Dan is de CZ Koolhydratenteller wellicht iets voor u: een teller op uw mobiele telefoon die u helpt om snel en eenvoudig de hoeveelheid koolhydraten in een maaltijd te berekenen.

[www.cz.nl/aandoeningen](http://www.cz.nl/aandoeningen)

[www.cz.nl/interactief](http://www.cz.nl/interactief)

## › Extra's van CZ

### › Klacht over uw zorgverlener

Hebt u een klacht over een zorgverlener en weet u niet goed waar u met uw klacht terecht kunt? Dan kunt u zich melden bij CZ Zorgservice. Zij kunnen u helpen met het schrijven van een klachtenbrief en doorverwijzen naar de instantie waar u de klacht in kunt dienen of naar een extern bureau dat u kan begeleiden bij het indienen van de klacht.

CZ Zorgservice: (013) 594 91 10

[www.pzp.nl/pzp-klachten](http://www.pzp.nl/pzp-klachten)

### › CZ Reishulp app

Gaat u op reis en hebt u een iPhone of een Android toestel? Met de mobiele applicatie CZ Reishulp vindt u in het buitenland de hulp die u nodig hebt. U hebt alle nood- en alarmnummers en polisgegevens die belangrijk zijn als u in het buitenland bent bij de hand. U kunt deze gratis applicatie downloaden in de AppStore en de Android Market.

[www.cz.nl/interactief-cz-reishulp](http://www.cz.nl/interactief-cz-reishulp)

### › Europese zorgpas

Bent u vaak in het buitenland? Dan kunt u bij CZ een Europese zorgpas (EHIC) aanvragen. Hiermee kunt u bij spoed in een groot aantal Europese landen medisch noodzakelijke zorg krijgen, zonder dat u geld hoeft voor te schieten. Accountteam PZP: 0900 900 88 77 (lokaal tarief)

[www.pzp.nl/ehic-pzp](http://www.pzp.nl/ehic-pzp)

### › **CZ Verhaalservice**

Na een verkeersongeluk, sportongeluk, mishandeling of een ander ongeluk kan er behalve de medische kosten waarvoor u bij CZ verzekerd bent, ook sprake zijn van andere persoonlijke schade. Als volgens u iemand anders daarvoor aansprakelijk is, kunt u gebruikmaken van CZ Verhaalservice. CZ regelt dan voor u een gratis vrijblijvend gesprek met een advocaat. Ongevallen tijdens diensttijd, moet u via uw werkgever melden bij de Politie Zorgpolis. Accountteam PZP: 0900 900 88 77 (lokaal tarief)

[www.cz.nl/verhaalservice](http://www.cz.nl/verhaalservice)

### › **CZ Klantvoordeel**

CZ geeft u korting op allerlei producten en diensten die u helpen fit en gezond te blijven. [www.cz.nl/klantvoordeel](http://www.cz.nl/klantvoordeel)

### › **Zetje Zebra groeit mee met uw kindje**

Als uw kindje bij CZ wordt ingeschreven, krijgt het vaak met Zetje Zebra te maken. Bijvoorbeeld bij de tweede, vierde en zesde verjaardag. Elke verrassing van Zetje is gekoppeld aan een dienst van CZ die handig is voor gezinnen met kinderen. Ook heeft Zetje een eigen website, speciaal voor kinderen van nul tot zes jaar.

[www.cz.nl/zetjezebra](http://www.cz.nl/zetjezebra)



*CZ is geregistreerd bij De Nederlandsche Bank*

› **Politie Zorgpolis**  
Ringbaan West 236  
Postbus 4322  
5004 JH Tilburg  
Accountteam PZP  
0900 900 8877  
[www.pzp.nl](http://www.pzp.nl)  
[ppz@cz.nl](mailto:ppz@cz.nl)

