



Medische Dienst

*Kijkje in onze
toegevoegde waarde*



Sandra Penders

Teammanager

Zaakschadeclaims

en Medische Dienst

DE MEDISCHE DIENST (I)

Ontstaan

- ✓ Opgericht 1 april 2011
- ✓ Ontstaan vanuit noodzaak i.v.m. wet- en regelgeving privacy
- ✓ Strikte scheiding verzekeringstechnische en medische beoordeling bij zowel aanvraag als schade

Het team

- ✓ 3 artsen
- ✓ 7 medewerkers medisch (acceptatie/schade)
- ✓ 3 ondersteunende medewerkers

Activiteiten

- ✓ Beoordelen medische risico's bij verzekeringsaanvragen
- ✓ Behandelen medisch deel schadeclaim
- ✓ Uitbrengen van medisch advies



DE MEDISCHE DIENST (II)

Onze 'klanten'

- ✓ Verzekeringstechnische afdelingen (acceptatie en schade)
 - AOV
 - Expat & Reis
 - Inkomen (WIA)
 - Leven
 - Personenschade (letsel)

Teamfilosofie

- ✓ Kwaliteit leveren staat voorop!
- ✓ Lerend vermogen vergroten d.m.v. casuïstiekbesprekingen
- ✓ Stelsel medische administratie blijven verbeteren t.b.v. de klant
- ✓ Interne norm doorlooptijd is 2 dagen!
- ✓ Kwaliteit uitgaande correspondentie moet minimaal 95% in orde zijn
- ✓ Regie op proces, de klant weet altijd waar hij aan toe is!

MEDISCHE DIENST IN CIJFERS



Jaarlijks gemiddeld 2.000 aanvragen met een medisch traject



500 wijzingen/omzettingen



Jaarlijks 24.000 behandelde poststukken



Claims: 1000 per jaar

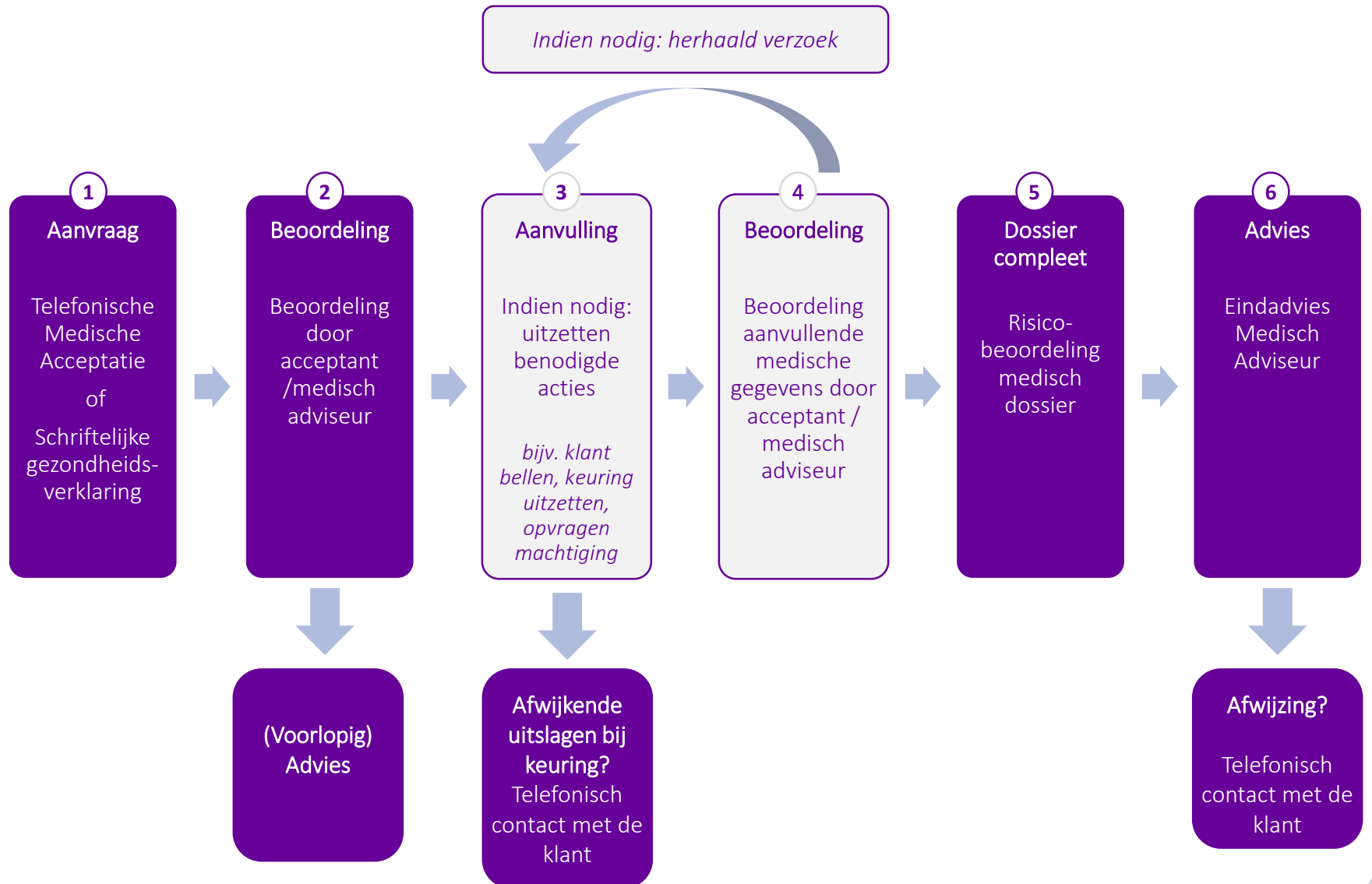


Nina van der Maat

Teamcoördinator

Medische Dienst

MEDISCH TRAJECT



TELEFONISCHE MEDISCHE ACCEPTATIE

Ontwikkeling



Fysieke
gezondheidsverklaringen



Online invulbaar formulier



Telefonische medische
acceptatie (TMA)

Toegevoegde waarde voor de klant

- ✓ Persoonlijk contact
- ✓ Onbedoelde onvolledigheid ondervangen
- ✓ Bewustwording bij klant voorkomt teleurstelling achteraf
- ✓ Doorlooptijden verkorten en gegevens worden vooraf ingevuld voor de klant

Voordelen voor De Goudse

- ✓ Persoonlijke benadering
- ✓ Mogelijkheid om uitgebreide toelichting te vragen
- ✓ Managen van verwachtingen
- ✓ Minder beoordelingsmomenten in traject



VASTLEGGING MEDISCHE GEGEVENS

T. Test 

📞 06-123456789

▼ Toon details

Status: Aanvraag in behandeling



Klant niet aanwezig

Afronden

Overige acties ⌵

Terug

Algemene gegevens	0%
Lengte, gewicht en leefgewoonten	0%
Hersenen en zenuwen	0%
Psychische aandoeningen	0%
Hart en bloedvaten	0%
Verhoogde bloeddruk	0%
Verhoogd cholesterol	0%
Suikerziekte, etc.	0%
Longen en luchtwegen	0%
Maag-, darm-, leveraandoeningen	0%
Nieren, geslachtsorganen	0%
Vermoeidheidsklachten, infectieziekten	0%
Tumoren, bloedziekten	0%
Spiere en gewrichten	0%
Aandoeningen spieren en gewrichten	0%
Rug- en nekklachten	0%
Huid, eczeem, spataderen, etc.	0%
KNO- en Oog-klachten	0%
Overige klachten	0%
Erfelijkheidsvragen	0%
Ongeval	0%
Werk	0%

Algemene gegevens

Voorletters en achternaam

Geslacht Man Vrouw

Geboortedatum 

Adres (straat en huisnummer)

Postcode en plaats

Telefoon

Mobiel

E-mail

Beroep of functie

Zelfstandig sinds

Omschrijving werkzaamheden

Arbeidsuren per week

Tijdsverdeling werkzaamheden per week

Handenarbeid

Leidinggeven/ toezicht houden

Verkoop/ Advisering

Administratie

Zakelijk reizen

Gegevens huisarts

Naam huisarts

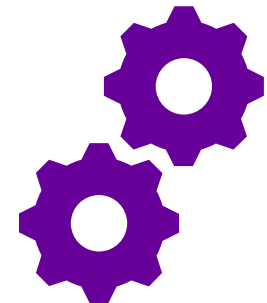
Adres huisarts (straat en huisnummer)

Postcode en Plaats

Sinds wanneer is dit uw huisarts?

SUCCEFACTOREN TIJDENS HET TRAJECT

- ✓ **Communicatie over status door Medische Dienst**
zowel met klant als met verzekeringstechnische afdelingen
- ✓ **Communicatie over status door Verzekeringstechnische afdeling**
met adviseur
- ✓ **Duidelijke communicatie**
begrijpelijke taal en verwachtingsmanagement
- ✓ **Altijd telefonisch contact met de klant**
bij een (voorlopige) afwijzing of wanneer er (onverwachte) afwijkende uitkomsten zijn van medische keuringen
- ✓ **Sturing op het proces**
korte doorlooptijden, goede telefonische bereikbaarheid, hoge klanttevredenheid





Een case uit de praktijk

Heeft u vragen?