



Zorgeloos vervoer

Ziekenvervoer met ZCN

Informatie
voor zorg-
verleners



In deze folder leest u hoe wij het ziekenvervoer voor uw patiënten regelen en wat u kunt doen.

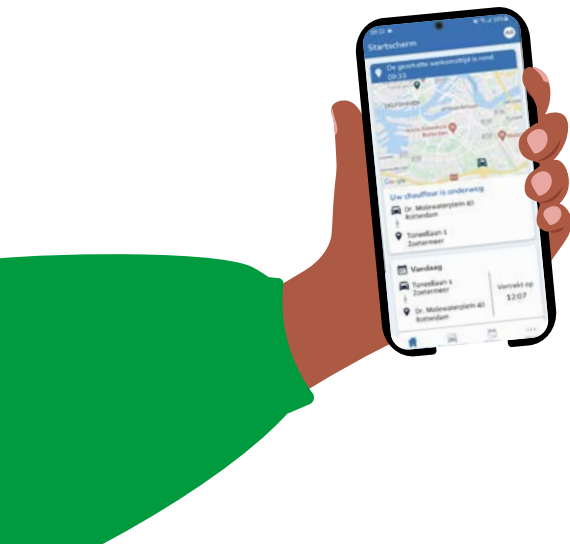
Wij zijn ZCN, de Zorgvervoercentrale Nederland

Veel van uw patiënten maken gebruik van het ziekenvervoer en reizen met ZCN. Hier komt veel bij kijken. Wij doen er alles aan om de klantreis zo aangenaam mogelijk te maken voor iedereen. Dit doen we graag in samenwerking met u als zorgverlener, de zorgverzekeraars en ons netwerk van lokale vervoerders door heel Nederland.

Algemene informatie over het ziekenvervoer

De patiënt wordt opgehaald door een professionele, zorgzame chauffeur van een lokale vervoerder. Alle chauffeurs zijn ervaren en hebben speciale trainingen gevolgd om de patiënt veilig en comfortabel te vervoeren.

- De patiënt boekt de heenreis minstens 24 uur van tevoren bij ZCN.
- De chauffeur kan de patiënt op de heenreis tot 15 minuten eerder of later ophalen dan het afgesproken tijdstip. Als de reis bijvoorbeeld om 10:00 uur is geboekt, kan de taxi tussen 09:45 en 10:15 arriveren bij de patiënt. Enkele minuten voor aankomst krijgt de patiënt een (sms)bericht.
- De patiënt kan met de ZCN Vervoer app de (rolstoel)taxi live volgen op een kaart.
- De patiënt reist mogelijk met anderen samen (gecombineerd vervoer).
- De terugrit boekt men zodra de patiënt klaarstaat, uiterlijk 30 minuten voor de ophaaltijd. De chauffeur kan binnen die 30 minuten arriveren, in tegenstelling tot de marge van 15 minuten eerder of later bij de heenreis.



De HUB voor zorgverleners

Om het ziekenvervoer voor de patiënt en u beter en efficiënter te maken, hebben we de HUB ontwikkeld. Met de HUB kunt u de patiënt makkelijk en snel ondersteunen.

De belangrijkste voordelen van de HUB zijn:

- Een duidelijk overzicht van uw patiënten met ziekenvervoer;
- Inzicht in de reisinformatie per patiënt, inclusief de actuele aankomsttijd;
- De terugreis regelen met één klik, voor patiënten die dit zelf niet kunnen;
- Eenvoudig melden van uitloop van een behandeling met één klik;
- Geen telefoontjes meer nodig voor ritinformatie, boeken of wijzigingen.

Aanvragen HUB voor uw afdeling

Als afdelingsverantwoordelijke kunt u een account aanvragen door eenmalig het formulier in te vullen op www.zcnvervoer.nl/zorgverleners.

Binnen 2 werkdagen ontvangt u een e-mail van ZCN met als onderwerp 'ZCN HUB-account geactiveerd'. In deze e-mail wordt uitgelegd hoe u het account verifieert, inlogt en het tijdelijke wachtwoord verandert in een persoonlijk wachtwoord. U leest ook hoe u uw medewerkers eenvoudig toegang geeft tot de HUB aan de hand van een stap-voor-stap handleiding.



Direct in contact met ZCN

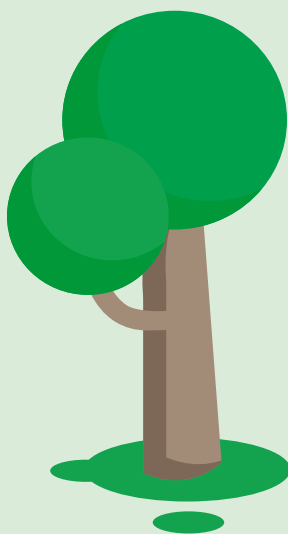
Om u zo efficiënt mogelijk te ondersteunen, hebben we speciale contactpunten voor zorgverleners ingericht. Via één centraal telefoonnummer en e-mailadres komt u direct in contact met de juiste medewerkers die uw vragen snel en vakkundig behandelen. Ons team van dedicated accountmanagers staat ook voor u klaar en komt indien gewenst persoonlijk bij u langs. Zij zijn bereikbaar via dezelfde contactgegevens.

Contactgegevens speciaal voor zorgverleners

- Zorgverlenerslijn: 085 – 112 82 50.
Let op: Dit is een direct nummer van onze klantenservice, uitsluitend bedoeld voor zorgverleners. Patiënten kunnen hier niet terecht en bellen het telefoonnummer dat bij hun zorgverzekeraar hoort.
- E-mail: zorgverleners@zcnvervoer.nl
- Website: www.zcnvervoer.nl

Tip! Vast vervoer

Reist uw patiënt regelmatig naar dezelfde bestemming, bijvoorbeeld voor dialysebehandelingen? Dan kan uw patiënt een vast vervoerplan maken, ook wel een rittenreeks genoemd. We stemmen de rittenreeks graag met de patiënt af, eventueel in samenwerking met u. Neem hiervoor contact op met ZCN via de contactgegevens voor zorgverleners.



Hoe patiënten zelf hun ziekenvervoer regelen

Patiënten kunnen bij ZCN op verschillende manieren eenvoudig een rit boeken. Hieronder leest u hoe.

Via de app

De snelste manier om een rit te boeken is met onze gebruiksvriendelijke app. Hiermee hoeft de patiënt niet te wachten aan de telefoon en kan het vervoer met één druk op de knop worden geregeld. De app is makkelijk te gebruiken, ook voor mensen die minder digitaal vaardig zijn. Op onze website staan stap-voor-stap instructievideo's die het gebruik van de app uitleggen: www.zcnvervoer.nl/app.

De voordelen van de app:

- Makkelijk te gebruiken;
- Snel ritten boeken, ook een terugrit;
- Overzicht van ritgeschiedenis en komende ritten;
- Volg de taxi met 'track & trace';
- Direct de rit beoordelen en feedback geven.



Via de website

Patiënten kunnen online ritten boeken via www.zcnvervoer.nl/ritboeken.

Telefonisch

Patiënten kunnen bellen naar het telefoonnummer van hun zorgverzekeraar om ritten telefonisch te boeken. Het overzicht met de contactgegevens voor patiënten vindt u op www.zcnvervoer.nl/contact.