

De gecombineerde dienstverlening Infomedics en Famed

Wat betekent dit voor u
en uw zorgconsument?

Inleiding

Als u bent gemigreerd naar het systeem van Infomedics, levert u uw declaraties niet meer aan via Mijn Famed maar via het portaal Infomedics InZicht. Hiervoor sloot u een nieuwe overeenkomst met Infomedics. Naast een nieuw portaal, krijgt u ook te maken met een aantal veranderingen in de dienstverlening. In dit document leest u wat dit precies betekent.

Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| Verwerking van uw declaraties | 4 |
| Actielijst Infomedics InZicht | 6 |
| Retrocessie | 7 |
| Dubieuze debiteuren en overname debiteurenrisico | 8 |
| Overige functionaliteiten Infomedics InZicht | 9 |
| Voor zorgconsumenten | 10 |
| Notatraject | 11 |

Verwerking van uw declaraties

Het nieuwe systeem verwerkt uw declaraties op sommige vlakken anders. Dat zal even wennen zijn, maar daar gaan wij u zo goed mogelijk in begeleiden. Wat niet verandert, is de garantie dat u uw geld áltijd op het afgesproken moment ontvangt en uw kosten nooit hoger zijn dan dat ze bij Famed zijn (bij gelijkblijvend volume). Wel handig om te weten waar het verschil precies inzit. Dat ziet u in de onderstaande overzichten.

| Onderwerp | Oude situatie bij Famed | Nieuwe situatie bij Infomedics |
|--|---|---|
| Verwerking declaratiebestanden | Iedere werkdag voor 13.30 uur. | 24 uur per dag, 7 dagen in de week, dus geen cut-off tijd. |
| Ontvangstbevestiging | Per e-mail (behalve als u via Exquise declareert). | Bevestiging via het portaal. Daarnaast ontvangt u een e-mail zodra de <i>Ontvangstbevestiging</i> op Infomedics InZicht staat. Eventueel incorrect aangeleverde nota's worden in de <i>Ontvangstbevestiging</i> vermeld. |
| Fouten in aanleveringen | Per contractjaar. | Per kalenderjaar. |
| Aanpassen AGB-codes | Foutieve verrichtingen worden gemeld op de <i>Actielijst</i> en kunnen direct verwerkt worden. U kunt de volgende foutieve verrichtingen zelf aanpassen: <ul style="list-style-type: none"> • Elementnummer • Adres • Tarief • AGB-code | Foutieve verrichtingen worden als incorrecte nota's op Infomedics InZicht geplaatst en kunt u direct verwerken of moet u na correctie in uw eigen systeem opnieuw indienen. U kunt de volgende foutieve verrichtingen zelf aanpassen: <ul style="list-style-type: none"> • Adres • Combinatie verrichtingen |
| Aanleveren declaraties ouder dan 18 maanden | Deze declaraties worden niet verwerkt, tenzij dit specifiek met u besproken is en/of er coulance is bij de zorgverzekeraar. | Declaraties tot 24 maanden oud worden geaccepteerd. Voor declaraties ouder dan 12 maanden wordt er geen debiteurenrisico overgenomen. |
| Uitbetalingstermijn | Uitbetaling vindt plaats op werkdagen volgens de overeengekomen termijn. Een betaling die in het weekend zou moeten plaatsvinden, wordt maandag aan u uitbetaald. | Uitbetaling vindt plaats op werkdagen volgens de overeengekomen termijn. Een betaling die in het weekend zou moeten plaatsvinden, wordt op de vrijdag daarvoor aan u uitbetaald. |
| Betaalspecificatie | Na uitbetaling ontvangt u een <i>betaalspecificatie</i> die u via Mijn Famed kunt inzien. | Op de dag van uw uitbetaling ontvangt u eerst een <i>betaalspecificatie</i> die u via Infomedics InZicht kunt inzien. |

| Onderwerp | Oude situatie bij Famed | Nieuwe situatie bij Infomedics |
|-------------------------------|--|---|
| Uitbetalingen | Op Mijn Famed vindt u onder <i>Betaalagenda</i> de toekomstig uit te betalen bedragen. Onder <i>Financieel uitbetalingen</i> staat een overzicht van betalingen aan uw praktijk. | Op Infomedics InZicht vindt u Via <i>Ingediende bestanden</i> de uit te betalen bedragen. U vindt dit bedrag ook terug op de <i>Ontvangstbevestiging</i> . |
| Financiële positie | Uw financiële positie vindt u terug op het rekening-courant overzicht. Dit overzicht is niet realtime maar toont de status van de voorgaande dag. U kunt een rapportage draaien van diverse rubrieken. | Uw financiële positie is direct zichtbaar op de homepage van Infomedics InZicht. |
| Vervroegde uitbetaling | Een verzoek tot vervroegde uitbetaling ingediend voor 13.30 uur wordt de volgende werkdag uitbetaald. Kosten voor vervroegde uitbetaling: €25,00 excl. btw + debetrente. | Een verzoek tot vervroegde uitbetaling wordt uitbetaald op de eerstvolgende werkdag, tenzij u de betaling op een later moment wenst. Kosten voor vervroegde uitbetaling: debetrente met een minimum van €50,00. |
| Gezinsnota's | Bij gezinsnota's met kinderen onder de 18 jaar verwerkt Famed de nota zoals de klant deze aanlevert. De eventuele verantwoordelijkheid voor het opsplitsen van de nota's ligt bij de praktijk. | Bij gezinsnota's met kinderen onder de 18 jaar splitst Infomedics de declaratie naar aparte rekeningen per zorgconsument, in verband met de privacy. |

Actielijst Infomedics InZicht

Het portaal van Infomedics heeft, net als bij Famed, een Actielijst. Acties die op Infomedics Inzicht worden geplaatst, hebben een reactietermijn van 10 dagen. Acties die niet voor de vervaldatum zijn opgepakt, worden volgens standaard-acties verwerkt. Wij hebben voor u alle mogelijke acties op een rij gezet.

| Onderwerp | Oude situatie bij Famed | Nieuwe situatie bij Infomedics |
|----------------------------------|--|--|
| Incassokosten | Overzicht van rekeningen die verhoogd worden met incassokosten. U kunt de adresgegevens controleren en aanpassen of de rekening stoppen. | Er wordt geen actie aangemaakt van rekeningen die worden verhoogd met incassokosten. Overigens brengt Infomedics lagere incassokosten in rekening op de tweede herinnering (€24,50 vs €40,00 bij Famed). |
| Overdracht incassobureau | Overzicht van rekeningen die binnenkort worden overgedragen aan het incassobureau. U kunt de adresgegevens controleren en aanpassen of de rekening stoppen. Reactietermijn: 2 weken Standaardactie: rekening gaat door in het proces. | Overzicht van rekeningen die binnenkort worden overgedragen aan het incassobureau. U kunt de rekening doorzetten of stoppen. Reactietermijn: 10 dagen Standaardactie: rekening gaat door in het proces. |
| Overdracht deurwaarder | Er wordt geen actie aangemaakt voor rekeningen die worden overgedragen aan de deurwaarder. | Overzicht van rekeningen die binnenkort worden overgedragen aan de deurwaarder. U kunt de rekening doorzetten of stoppen. Reactietermijn: 10 dagen Standaardactie: rekening gaat door in het proces. |
| Bezwaar van zorgconsument | Particuliere reclames Een zorgconsument heeft aangegeven het niet eens te zijn met de rekening of deze is geretourneerd vanwege een foutief adres. U kunt aangeven of u het eens bent met de reclame of niet. Is de reclame terecht dan wordt de rekening gestopt. Is de reclame onterecht dan wordt de rekening opnieuw verzonden. Reactietermijn: 14 dagen Standaardactie: Bij geen reactie wordt de reclame akkoord gegeven. Het inningstraject is gestopt. | Bezwaar Als een zorgconsument een bezwaar heeft ingediend op een ontvangen rekening, dan plaatsen wij dit als actie op de Actielijst. U kunt aangeven of u het eens bent met het bezwaar of niet. Is het bezwaar terecht dan wordt de rekening gestopt. Reactietermijn: 10 dagen Standaardactie: Afhankelijk van de situatie. Details worden vermeld in de Actielijst. |

Retrocessie

Vorderingen die na verwerking door Infomedics oninbaar zijn, worden financieel met u verrekend. Infomedics noemt deze financiële teruglegging een 'retrocessie'. Ook bij Famed vindt er een financiële teruglegging plaats wanneer een vordering oninbaar is. De procedure is echter anders dan u gewend bent. De belangrijkste verschillen ziet u hieronder:

| Onderwerp | Oude situatie bij Famed | Nieuwe situatie bij Infomedics |
|--|---|---|
| Afwijzing van zorgverzekeraar | <p>Verzekeraarsnota reclames Komt op de <i>Actielijst</i>. U kunt hierop reageren door contact op te nemen met Customer Support.</p> <p>14 dagen na plaatsing op de <i>Actielijst</i> is de reclame definitief en wordt deze financieel met u verrekend.</p> | <p>Retrocessie – Afwijzing zorgverzekeraar Komt niet op de <i>Actielijst</i> en reageren is niet mogelijk. Een afwijzing door een zorgverzekeraar leidt direct tot een retrocessie zodat u uw administratie kunt corrigeren en herhaling kunt voorkomen.</p> |
| Bezwaar van zorgconsument | <p>Particuliere reclames Een bezwaar van een zorgconsument komt op de <i>Actielijst</i>. Dit is in eerste instantie een Voorlopige reclame. Bent u het eens met het bezwaar, dan wordt de reclame akkoord gegeven en is het een Definitieve reclame.</p> | <p>Retrocessie – gestopt door zorgaanbieder Een bezwaar van een zorgconsument komt op de <i>Actielijst</i>. Bent u het eens met het bezwaar, dan wordt de rekening gestopt en aan u geretrocedeerd.</p> |
| Onbetaalde rekening na doorlopen inningstraject | <p>Geretrocedeerde vordering Een overgenomen vordering die door Famed aan u wordt teruggegeven. De rekening heeft het (deurwaarders) traject doorlopen, maar is uitgesloten van risico-overname.</p> | <p>Retrocessie – geen betaling na doorlopen inningstraject Overgenomen vordering die door Infomedics aan u wordt teruggegeven. De rekening heeft het volledige inningstraject doorlopen, maar is niet betaald of is uitgesloten van risico-overname.</p> |
| Moment van retrocessie | <p>Retrocessies worden verrekend met de betaling van het bestand waarin ze zijn aangeleverd, tenzij de retrocessie plaatsvindt nadat de uitbetaling al is gedaan. De retrocessie wordt dan 8 weken na de aanleverdatum verrekend.</p> | <p>Retrocessies worden verrekend met de betaling van het bestand waarin ze zijn aangeleverd, tenzij de retrocessie plaatsvindt nadat de uitbetaling al is gedaan. De retrocessie wordt dan verrekend met de eerstvolgende uitbetaling.</p> |
| Melding retrocessie | <p>Financiële terugleggingen (reclames of een geretrocedeerde vordering) vindt u terug via het <i>Overzicht reclames per periode</i> en in het betreffende scherm op Mijn Famed.</p> | <p>Om ervoor te zorgen dat u goed zicht houdt op de retrocessies in uw lopende aanleveringen vindt u een <i>retrocessie-overzicht</i> op het portaal en sturen wij u wekelijks een e-mailnotificatie als er retrocessies klaarstaan.</p> |

Dubieuze debiteuren en overname debiteurenrisico

Zoals eerder aangegeven, blijft uw declaratiehistorie beschikbaar via Mijn Famed. Een uitzondering hierop zijn de dubieuze debiteuren. Op het moment dat u op de datum van de migratie nog dubieuze debiteuren heeft (rekeningen die niet zijn betaald en zijn overgedragen aan het incassobureau), zetten wij deze voor u over in het nieuwe systeem. Op het moment dat u een nieuwe declaratie indient voor een zorgconsument die nog een rekening in het incassotraject heeft, krijgt u een signaaltje dat deze debiteur nog 'dubieus' is. Wij verwerken deze declaratie wel voor u maar nemen het risico *niet* over en starten *geen* deurwaarderstraject op. Betaalt de zorgconsument de openstaande vordering? Dan melden wij hem 'dubieus af' en vervalt ook de status 'dubieus' op Infomedics InZicht.

| Onderwerp | Oude situatie bij Famed | Nieuwe situatie bij Infomedics |
|----------------------------|--|--|
| Terminologie | Dubieuze debiteuren. | Geblokkeerde zorgconsumenten. |
| Status 'dubieus' | Op het moment dat de overdracht naar het incassobureau plaatsvindt. | Wanneer uw zorgconsument een aanmaning heeft ontvangen van het CMIB incassobureau, wordt uw zorgconsument geblokkeerd. De zorgconsument wordt op de <i>Geblokkeerde zorgconsumenten lijst</i> geplaatst. |
| Status 'dubieus-af' | Bij betaling van de openstaande rekening verandert de status in <i>afgemelde dubieuze debiteur</i> . | Zodra de openstaande rekening is voldaan, wordt de zorgconsument op de <i>Gedeblokkeerde zorgconsumenten lijst</i> geplaatst. U kunt op Infomedics InZicht zelf nagaan of uw zorgconsument is gedeblokkeerd. |

Overige functionaliteiten Infomedics InZicht

Tot slot zijn er nog aantal functionaliteiten die wél in Mijn Famed beschikbaar zijn, maar niet in Infomedics InZicht of andersom. Hieronder treft u de belangrijkste functionaliteiten aan:

| Onderwerp | Oude situatie bij Famed | Nieuwe situatie bij Infomedics |
|-------------------------------------|--|--|
| Vakantie doorgeven | Niet mogelijk via Mijn Famed, alleen telefonisch of per e-mail. De periodieke meldingen worden opgeschort. | Op Infomedics InZicht kunt u eenvoudig uw vakantie doorgeven. Tijdens uw vakantieperiode verlengen wij de reactietermijn van nieuwe acties tot en met 10 dagen na uw laatste vakantiedag. Bestaande acties die tijdens uw vakantie komen te vervallen, worden tijdelijk in de wacht gezet. |
| Kopie nota versturen | Niet mogelijk via Mijn Famed. | U kunt via Infomedics InZicht een kopie van de rekening voor uw zorgconsument aanvragen. |
| Communicatie via het portaal | E-mails die via Mijn Famed worden verstuurd zijn terug te vinden onder 'Contact', antwoorden op verstuurd berichten via Mijn Famed ontvangt u via de mail. | U kunt uw vragen, vanwege de bescherming van persoons- en/of financiële gegevens (AVG), alleen stellen via Infomedics InZicht. De volledige informatie uitwisseling vindt plaats via het portaal en is naderhand eenvoudig op het portaal terug te vinden. |
| Benchmark | Mogelijkheid om uw praktijk te vergelijken met aangesloten praktijken bij Famed. | Op Infomedics InZicht is er geen benchmark beschikbaar. |

Voor zorgconsumenten

Tot slot zijn er nog aantal functionaliteiten die wél in Mijn Famed beschikbaar zijn, maar niet in Infomedics InZicht of andersom. Hieronder treft u de belangrijkste functionaliteiten aan:

| Onderwerp | Oude situatie bij Famed | Nieuwe situatie bij Infomedics |
|--|--|--|
| Definitie | Een nota aan een zorgconsument, heet een <i>nota</i> . | Een rekening aan een zorgconsument, heet een <i>rekening</i> . |
| Nota | <ul style="list-style-type: none"> • Vermelding verzekeraar bij geen vergoeding; • Vergoeding op regelniveau. | <ul style="list-style-type: none"> • Geen vermelding verzekeraar bij geen vergoeding; • Geen vergoeding op regelniveau; • QR-code op de rekening voor het vereenvoudigen van de betaling. |
| Rekeningnummer | NL97 ABNA 0627 0008 00 | NL34 ABNA 0243 2400 58 |
| Betaling per acceptgiro | Standaard acceptgiro bij de nota. | Geen standaard acceptgiro bij de rekening. Op aanvraag wel beschikbaar. |
| Persoonlijk krediet | <p>Famed Financiering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voor bedragen van €500 - €10.000; • Looptijd van 24 tot 120 maanden; • Rente 9,9%; • Uitbetaling aan de zorgconsument. | <p>Infomedics Betaalplan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voor bedragen van €250 - €7.500; • Looptijd van 7 tot 39 maanden; • Rente van 7,5% (kredieten tot €1.000,-) of 8,5% (boven €1.000,-); • Uitbetaling aan Infomedics i.p.v. aan zorgconsument zodat krediet uitsluitend voor geleverde zorg kan worden aangewend; • 'Infomedics' dochter ixorg N.V. is de verstrekker van het krediet en heeft een vergunning (en valt daarmee onder het toezicht) van de Autoriteit Financiële Markt. |
| Digitale nota | Volledig digitaal inningstraject tenzij de zorgconsument de e-mail niet opent of de nota niet betaalt. | Initiële rekening per e-mail. Opent de zorgconsument de e-mail niet? Dan volgt een papierenherinneringstraject. |
| Uitstel van betaling en betalingsregeling treffen | Zorgconsumenten kunnen via notavanfamed.nl uitstel van betaling aanvragen of een betalingsregeling treffen. | Zorgconsumenten kunnen via infomedics.nl uitstel van betaling aanvragen en een betalingsregeling treffen. |
| ServiceDesk | <p>Famed Contact Center:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 9.00 uur - 17.00 uur • Telefoonnummer: 0900 - 0885 | <p>ServiceDesk Zorgconsumenten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 9.00 uur - 17.00 uur • Telefoonnummer: 036 - 203 1900 |

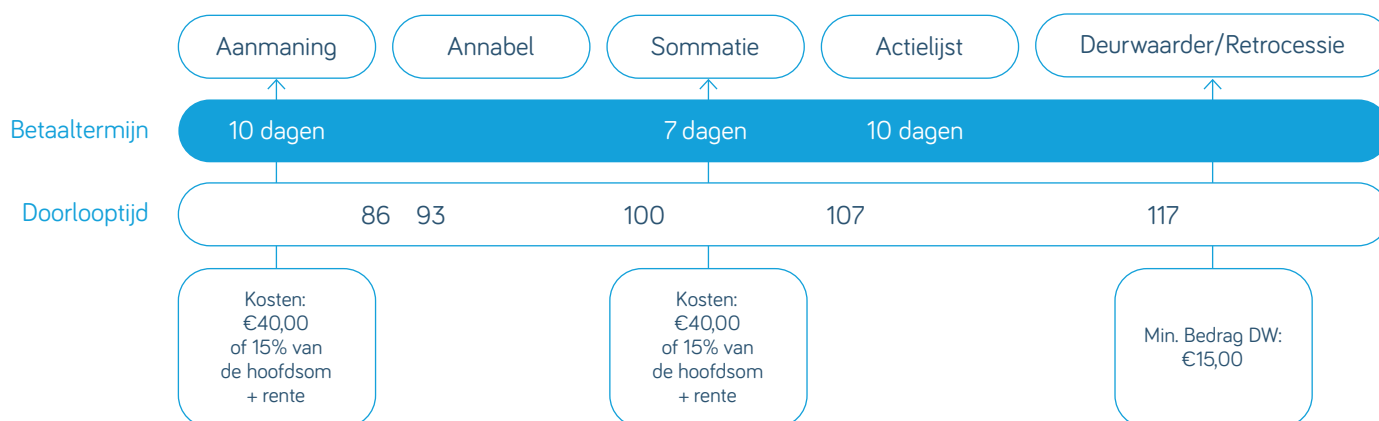
Notatraject

Uw zorgconsument heeft, zoals u gewend bent, ruim de tijd om de rekening te betalen. Hieronder staat stap voor stap uitgelegd hoe dit proces in de nieuwe situatie werkt. Overigens beschikt Infomedics over het Keurmerk Sociaal Verantwoord Incasseren en daarmee geeft Infomedics nadrukkelijk uiting aan een zorgconsumentvriendelijk inningstraject.

Infomedics



CMIB



Het keurmerk SVI biedt de garantie dat achterstallige betalingen op een sociaal verantwoorde manier worden geïnd. Infomedics is de eerste - en enige - factoringmaatschappij die dit keurmerk heeft.



Infomedics B.V.

088 - 65 55 966

welkom@infomedics.nl

Versie 1.0.4.2.