

Servicewijzer



Welkom bij Pro Life!

PRO **LIFE**

de christelijke zorgverzekeraar

U kunt rekenen op goede zorg en persoonlijke aandacht

Welkom! In deze brochure leest u hoe u de beste zorg krijgt. Ook leest u meer over services, klantvoordelen en digitaal gemak voor u als klant. Wij helpen u graag goed op weg.

Wij maken afspraken met zorgverleners

Wij staan voor kwaliteit van zorg. Daarover maken wij afspraken met zorgverleners. Bij christelijke zorgverleners stellen we daarnaast eisen aan de identiteit. Dit doen we via het Keurmerk Christelijke Zorg. Zo kunt u rekenen op goede reguliere en ook christelijke zorg.

Onze zorg kopen we landelijk in

Pro Life is een onderdeel van Zilveren Kruis. Alle zorg voor Pro Life koopt Zilveren Kruis in. Dankzij deze samenwerking bieden wij u landelijk goede zorg aan. U profiteert zo van de voordelen van een grote organisatie. En de identiteit en het persoonlijke van Pro Life.

Bij het inkopen is er extra aandacht voor christelijke zorg

Zilveren Kruis koopt ook speciaal zorg in voor Pro Life. Bijvoorbeeld christelijke psychologische hulp. En verantwoorde IVF volgens een uniek, nieuw protocol. Daarbij worden onbevuchte eicellen ingevroren. Zo voorkomt u het invriezen of vernietigen van bevruchte eicellen (embryo's).



Keurmerk Christelijke Zorg

Bij zorgverleners met het Keurmerk Christelijke Zorg ervaart u goede zorg, met aandacht voor uw geloof.



Gecontracteerde zorgverleners

In onze Zorggids vindt u alle gecontracteerde zorgverleners. De christelijke zorgverleners herkent u aan het 'ichtusvisje'.

Wij bemiddelen bij wachttijden en geven zorgadvies

De Zorgcoach helpt u bij uw vragen over zorg

Wilt u weten welk ziekenhuis veel ervaring heeft met een bepaalde operatie? Een persoonlijke Zorgcoach geeft u informatie over de kwaliteit van zorg. Wij kunnen u een rapport sturen met de verschillen tussen ziekenhuizen.

Bij psychologische zorg (ggz) krijgt u zorggarantie

Juist bij geestelijke gezondheidszorg is het belangrijk dat de zorg aansluit bij uw geloof. Is er geen christelijke zorg beschikbaar in uw buurt? Of is er een lange wachttijd? Wij geven zorggarantie. Via de Zorgcoach heeft u binnen 2 tot maximaal 4 weken een afspraak. En altijd bij u in de buurt.

Een persoonlijke Zorgcoach:

- bemiddelt om de wachttijd te verkorten voor een MRI-scan of operatie;
- helpt u bij het vinden van een huisarts of tandarts na verhuizing;
- adviseert bij een second opinion en over kwaliteit van zorg;
- bemiddelt bij christelijke zorg: IVF, psychologische hulp (ggz) en wijkverpleging;
- helpt u de weg te vinden in regels en wetgeving bij langdurige zorg.



"Ik wil graag geholpen worden in een ziekenhuis dat veel ervaring heeft met mijn behandeling. Welk ziekenhuis is dat?"

DE PERSOONLIJKE ZORGCOACH bemiddelt bij wachttijden en geeft zorgadvies.

Extra Services en Klantvoordelen voor u

Wij geven u graag iets extra's. Daarom kunt u als klant gebruik maken van extra Services. Heeft u een aanvullende zorgverzekering? Dan krijgt u ook extra Klantvoordelen.

Extra Services

Voorbeelden van extra Services zijn:

- **Gratis NPV-levenswensverklaring**
Voor het vastleggen van uw wensen over medische en verpleegkundige zorg.
- **De NPV-advieslijn**
Voor advies bij uw vragen over zorg rondom het levenseinde (palliatieve zorg).
- **De Vakantiedokter**
Voor advies bij niet spoedeisende medische vragen tijdens uw vakantie.

Extra Klantvoordelen

Voorbeelden van extra Klantvoordelen zijn:

- **Korting op brillen en lenzen**
Een korting bij verschillende opticiens, naast uw eventuele vergoeding.
- **Korting op hulpmiddelen**
Een korting op hulpmiddelen, zoals voor algemene dagelijkse levensverrichtingen.
- **Korting op een kraampakket**
In de Smallpolis zit geen vergoeding voor een kraampakket. U krijgt dan wel korting.



Kijk voor alle actuele Services op prolife.nl/services.
En voor alle actuele Klantvoordelen op prolife.nl/klantvoordelen.

Wij helpen en adviseren bij medisch-ethische vragen

De Pro Life Vertrouwensarts helpt bij uw medisch-ethische vragen

Nieuwe medische ontwikkelingen zijn vaak een vooruitgang, maar stellen ons ook voor ethische vragen. Niet alles wat mogelijk is, is verantwoord. Het is begrijpelijk dat u soms vragen heeft waar u zelf niet uitkomt. Of waarover u van gedachten wilt wisselen.

Samen met u kijken we naar de mogelijkheden

De Vertrouwensarts heeft een christelijke achtergrond. En begrijpt daardoor goed waar u als christen tegenaan kunt lopen. Zeker bij keuzes rondom gezinsvorming en geestelijke gezondheidszorg. Samen met u kijkt de Vertrouwensarts naar de mogelijkheden. En of er verantwoorde alternatieven zijn.

De Pro Life Vertrouwensarts adviseert bij:

- kinderwens,
- gezinsvorming,
- vruchtbaarheidsproblemen,
- IVF-behandeling,
- geestelijke gezondheidszorg.



“We zijn ongewenst kinderloos. We weten niet hoe ver we moeten doorgaan met medische behandelingen. Of dat we het moeten accepteren.”

VERTROUWENSARTS ALIE HOEK-VAN KOOTEN
beantwoordt uw medisch-ethische vragen.

Vraag stellen? Ga naar prolife.nl/vertrouwensarts



Ervaar het gemak van onze online diensten

Bij Pro Life kunt u zelf veel online regelen

Op onze website vindt u veel informatie. Zoals een handig vergoedingsoverzicht. En themapagina's waar alle informatie over 1 onderwerp bij elkaar staat. Ook heeft u toegang tot een persoonlijke online omgeving: Mijn Pro life. Misschien bent u niet zo digitaal ingesteld. Of wilt u liever persoonlijk advies. Dan helpen wij u natuurlijk ook gewoon telefonisch.



Uw gegevens veranderen, een betalingsregeling aanvragen of uw zorgkosten bekijken?
Op prolife.nl/mijnprolife regelt u al uw zorgzaken online.



Weten welke vergoeding u krijgt en waar u terecht kunt?
Op prolife.nl/vergoedingen vindt u informatie over al onze vergoedingen.



Snel uw nota's indienen en binnen 3 werkdagen het geld op uw rekening?
Op prolife.nl/declareren download u onze declaratie-app.

Wij ondersteunen u graag in uw persoonlijke situatie

U krijgt eerlijk advies en hulp van betrokken medewerkers

Onze Klantenservice ondersteunt u graag vanuit hun kennis en ervaring. Helaas mogen zij u niet altijd informatie geven. Bijvoorbeeld als u belt over een betaling en uw partner de verzekeringnemer is. Of als u wilt weten welke soort ziekenhuiskosten er zijn ingediend voor uw kinderen van 12 jaar en ouder. Dan is er eerst een machtiging nodig.

Tip: regel een machtiging voor het delen van informatie

De Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) beschermt alle persoonsgegevens. Wij mogen daarom geen informatie geven over uw polis aan een ander. Ook niet aan uw eventuele partner. Vul daarom een machtiging in op prolife.nl/machtigingsformulier. Of vraag een formulier bij ons op.

Onze Klantenservice geeft u graag advies, bijvoorbeeld:

- als uw kind 18 jaar wordt;
- als u voor langere tijd naar het buitenland gaat;
- als uw gezinssituatie verandert;
- als het niet lukt om nota's aan ons te betalen;
- als u twijfelt of uw verzekering wel bij u past.



"Ik heb weinig zorgkosten maar ga wel regelmatig naar het buitenland. Zal ik wel of geen aanvullende verzekering nemen?"

ONZE KLANTENSERVICE helpt u bij al uw vragen over uw zorgverzekering.

Machtiging regelen? Ga naar prolife.nl/machtigingsformulier

SERVICE & CONTACT



KIJK OP [PROLIFE.NL/CONTACT](https://prolife.nl/contact)

Stel uw vragen online via het contactformulier.



BEL ONS ALS U LIEVER PERSOONLIJK CONTACT WILT

Klantenservice 033 422 81 88 van maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 17.30 uur.



SCHRIJVEN KAN NATUURLIJK OOK

Pro Life Zorgverzekeringen
Postbus 709
3800 AS Amersfoort



UW NOTA'S DECLAREERT U ONLINE, VIA DE APP OF PER POST

Pro Life Zorgverzekeringen
Afdeling Declaratieservice
Postbus 70001
3000 KB Rotterdam

Kijk op prolife.nl voor een overzicht van gecontracteerde zorgverleners, de hoogte van de vergoeding bij de niet-gecontracteerde zorgverleners, het Reglement Hulp-middelen, het Reglement Farmaceutische zorg, het Reglement PGB verpleging en verzorging, de Beroepsverenigingen van alternatief genezers die voldoen aan de criteria van Pro Life, de polisvoorwaarden, brochures, formulieren en overige informatie over onze verzekeringen. U kunt de informatie ook bij ons opvragen.

Wij doen ons uiterste best om u goede en duidelijke informatie te geven. Klopt er iets niet in onze communicatie? Geef het dan aan ons door, zodat wij de fout kunnen herstellen. Staan er onjuistheden in? Dan is Pro Life hiervoor niet aansprakelijk. Aan de inhoud van dit product of deze dienst kunt u geen rechten ontleenen.

Pro Life verzekeringen worden uitgevoerd door
Zilveren Kruis Zorgverzekeringen N.V., KvK 30208637
Achmea Zorgverzekeringen N.V., KvK 28080300