

# Gezondheidszorg



Consumentenbond



Veilig, toegankelijk en transparant

**Consumentenbond**

*Dan weet je het.*

# Gezondheidszorg

Gezondheid is ons kostbaarste bezit. Maar gezondheid is ook in een ander opzicht kostbaar. In de zorg gaat jaarlijks zo'n €60 miljard om. Omgerekend via het solidariteitsbeginsel is dat grofweg €4000 euro per persoon. Dat geld wordt opgehoest via belastingen, de premie voor de zorgverzekering en eigen betalingen. Iedereen heeft recht op goede zorg en consumenten vinden kwalitatief goede gezondheidszorg belangrijk. Maar wat is goede zorg en hoe weet je als consument welke keuzes je moet maken? Anders dan bij de keuze voor een auto of fotocamera is er nauwelijks informatie over de kwaliteit van zorgverleners of zorginstellingen. Als consument ben je aan de goden overgeleverd. De gezondheidszorg is consumentonvriendelijk en de positie van de zorgconsument is vaak erg zwak.

## Wat is er mis?

- Zorg moet voor iedereen beschikbaar en bereikbaar zijn. Maar de praktijk leert anders. Wachtlijsten zijn wederom een bekend probleem en ook overstappen naar een andere arts is vaak moeilijk of onmogelijk.
- De veiligheid van de zorg is niet vanzelfsprekend. Dat blijkt uit onderzoeken van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ), maar ook uit eigen onderzoek van de Consumentenbond. Zo constateerde de bond dat de medicatiebewaking in de apotheek nog lang niet waterdicht geregeld is. Ook het hanteren van behandelrichtlijnen door zorgverleners en de informatieoverdracht laat te wensen over.
- Het is voor consumenten onduidelijk wat 'goede zorg' precies inhoudt. Zorgconsumenten worden slecht geïnformeerd over wat in hun situatie de beste behandeling is, welke risico's en alternatieven er kunnen zijn. Behandelrichtlijnen zijn de leidraad voor verantwoorde zorg maar deze zijn opgesteld door artsen, leesbaar voor artsen maar onbereikbaar of onleesbaar voor consumenten. Het expliciet toestemming geven voor een behandeling door de zorgconsument, het zogeheten informed consent, wordt niet goed nageleefd door artsen.
- Keuzevrijheid klinkt mooi op papier, maar dan moet er in de praktijk ook iets te kiezen zijn. Er is onvoldoende informatie over de kwaliteit van zorg en zorgverleners. Consumenten missen daarmee een cruciaal keuze-aspect. Dit terwijl 91% van hen aangeeft de deskundigheid van specialisten en artsen mee te willen wegen in hun keuze van zorgaanbieders.
- Zorgconsumenten weten vaak niet wat hun rechten zijn, laat staan hoe zij die kunnen afdwingen. Het klachtrecht in de zorg is consumentonvriendelijk, terwijl de consument in de zorg een kwetsbare positie heeft. De zorgconsument blijft bij problemen vaak met lege handen staan.
- Zorgverzekeraars maken geen transparante afspraken over kwaliteit met zorgaanbieders. De criteria voor de inkoop zijn niet met zorgconsumenten en verzekerden afgestemd. Hierdoor is er geen sprake van klantvriendelijke zorginkoop.

## Wie doet wat?

*Het ministerie van VWS*

- neemt het begrip 'verantwoorde zorg' op als direct recht van zorgconsumenten in de nieuwe Wet cliënt en kwaliteit;



## Onze eisen

1. De toegang tot zorg is vanzelfsprekend. Belemmeringen in de vorm van wachtlijsten of overstapproblemen zijn helder in kaart gebracht en daarna weggenomen. Dit geldt ook voor de (on)mogelijkheid om gebruik te maken van zorg in het buitenland.
2. De veiligheid van de zorg is gegarandeerd door wettelijke vereisten. De IGZ waarborgt deze veiligheid door strikte regelgeving en strenge handhaving hiervan. Openbaarheid van inspectierapporten is gemeengoed. Zorgverzekeraars besteden bij de inkoop van zorg expliciet aandacht aan de veiligheid.
3. In de nieuwe Wet cliënt en kwaliteit, die in 2008 het licht gaat zien, is het begrip 'verantwoorde zorg' als direct recht voor de patiënt geformuleerd. In tweezijdige algemene voorwaarden wordt het begrip verder per zorgbranche uitgewerkt.
4. Er is openbare, begrijpelijke, betrouwbare, vergelijkbare en actuele keuze-informatie over de kwaliteit van de zorg. Afsproken termijnen waarbinnen de informatie openbaar beschikbaar moet komen, worden door alle partijen gerespecteerd.
5. Bij een probleem of geschil kan de zorgconsument terecht bij een laagdrempelige, onafhankelijke Geschillencommissie Zorg. Deze geschillencommissie doet bindende uitspraken en kan financiële genoegdoening toekennen.
6. Zorgverzekeraars geven duidelijkheid over de kwaliteitseisen die zij stellen bij het contracteren van hun zorgaanbieders. Deze informatie is onderdeel van de verplichte informatie die verzekeraars via hun website en bij het toesturen van hun polisinformatie verstrekken. Consumenten kunnen hierdoor het aspect kwaliteit laten meewegen bij hun keuze voor een zorgverzekeraar.

- ▶ • stelt zorginstellingen en zorgverleners wettelijk verplicht om zich aan te sluiten bij een nieuw op te richten onafhankelijke Geschillencommissie Zorg;
- zorgt ervoor dat zorgaanbieders wettelijk verplicht zijn om kwaliteitsgegevens te leveren voor de keuze-informatie voor zorgconsumenten en de zorginkoop van zorgverzekeraars;
- stelt een wettelijke verplichting op voor zorgaanbieders om een eenduidig systeem van registratie van complicaties te hanteren en de gegevens hiervan openbaar te maken;
- zorgt voor een snelle invoering van een elektronisch patiëntendossier en voor veiligheidsmanagementsystemen in de instellingen;
- stelt de IGZ in de gelegenheid om met voldoende marktdruk en strikte wetgeving de veiligheid in de zorg te waarborgen.

### *De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ)*

- regelt dat alle partijen in de zorg aan de slag gaan met de ontwikkeling van transparante kwaliteitsindicatoren;
- waarborgt aan de hand van strikte regelgeving en frequente strenge controles de veiligheid van de zorg;
- maakt inspectierapporten openbaar.

### *Zorgaanbieders*

- informeren consumenten bij de start van een zorgplan of behandeling over wat verantwoorde zorg in hun specifieke geval inhoudt;
- vragen cliënten expliciet om toestemming voor de uitvoering van het zorgplan of de zorgbehandeling.

### *De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa)*

- bewaakt en toetst of de informatie over de kwaliteit van de gezondheidszorg snel genoeg en in de juiste vorm beschikbaar komt voor een gezonde zorgmarkt;
- bewaakt dat informatie over de kwaliteit van de zorg voor alle partijen beschikbaar is;
- ziet erop toe dat de informatie van zorgverzekeraars over hun zorginkoopbeleid deel uitmaakt van hun informatie op de website en van hun schriftelijke informatie aan (aspirant)verzekerden. ▶

► *Zorgverzekeraars*

- leveren gestandaardiseerde informatie over beleid en uitvoering van hun zorginkoopbeleid.

*Consumentenorganisaties en zorgaanbieders*

- leggen de rechten en plichten van patiënten en zorgverleners vast in tweezijdig algemene voorwaarden.

## Tot slot

De consument heeft op veel fronten baat bij kwaliteitsinformatie over de zorg. Dat helpt hem rechtstreeks bij het maken van keuzes, maar ook impliciet. Zorgverzekeraars kunnen dan namelijk gericht op kwaliteit inkopen en ook de huisarts weet precies naar wie hij zijn patiënten het best kan doorverwijzen. Maar minstens zo belangrijk is het effect op de lange termijn. Objectieve kwaliteitsinformatie is voor ziekenhuizen en zorgverleners – vooral voor hen die onder het gemiddelde scoren – een stimulans tot verbetering. Uiteindelijk zal dat de complete zorgsector naar een hoger plan tillen.

## Uit de praktijk

Mevrouw van den Berg (63) moet na een herseninfarct in het verpleeghuis revalideren. Mevrouw is in het ziekenhuis uitbehandeld en wil naar verpleeghuis Zonnehof, maar daar is geen plaats. Ze kan wel terecht in verpleeghuis Maneschijn, maar heeft daar slechte berichten over gehoord, dus daar wil ze niet heen.

Alle vragen over wat voor mevrouw het beste is en in welk verpleeghuis de meest kundige artsen en fysiotherapeuten werken, worden weggewimpeld. Mevrouw Van den Berg gaat een dag later tegen wil en dank naar verpleeghuis Maneschijn. Daar treden al snel misselijkheidsklachten op. De arts is slecht bereikbaar en de behandelafspraken zijn voor mevrouw onduidelijk. Na weken van ellende komt de arts plots met een verrassend bericht. Hij is verbaasd dat de dosering van de suikermedicatie zo hoog is. Het bloed van mevrouw Van den Berg is in het ziekenhuis voor het laatst gecontroleerd en ook de medicatie is sindsdien niet aangepast. Bovendien blijkt de overdracht vanuit het ziekenhuis verre van volledig.

Na bijstelling van de medicatie knapt mevrouw snel op en als een paar maanden later ook de revalidatie voltooid is, mag ze weer naar huis. Haar vertrouwen in de gezondheidszorg heeft wel een flinke deuk opgelopen.



## Meer informatie?

Consumentenbond  
Postbus 1000  
2500 BA Den Haag  
telefoon (070) 445 45 45  
[www.consumentenbond.nl](http://www.consumentenbond.nl)

**Consumentenbond**

*Dan weet je het.*