



## Praktijkvoorbeelden IK HEB EEN KLACHT

### Klacht over huisartsenzorg

*'Ik ben al een tijdje op zoek naar een nieuwe huisarts, maar dat lukt niet erg. Of de praktijk is vol, óf men neemt geen patiënten over van een collega... er is altijd wat. Wat moet ik doen?'*

Er zijn drie redenen op grond waarvan een huisarts u niet hoeft te accepteren als nieuwe patiënt:

1. De praktijk is vol.
2. U woont te ver van de praktijk: bij spoed moet de huisarts binnen 15 minuten bij u kunnen zijn, en
3. u en de huisarts hebben een verschillende visie op zorg. U wil bijvoorbeeld graag euthanasie, en de huisarts kan dit vanuit zijn geloofsovertuiging niet bieden.

Van deze drie redenen kan een huisarts soms afwijken. Er bestaan normen om te berekenen of een praktijk 'vol' is. Maar uiteindelijk beslist de huisarts zelf of hij het nog verantwoord vindt om nieuwe patiënten aan te nemen. Ook kan hij besluiten patiënten aan te nemen die iets verder weg wonen dan 15 minuten reisafstand. Daarover moet u dan samen goede afspraken maken. In overleg kan de huisarts dus wel van deze drie redenen afwijken. Als hij u weigert, moet hij dat goed uitleggen en meedenken over alternatieven.

U heeft al alle huisartsen die in uw buurt werken gebeld en niemand accepteert u. Soms om andere redenen dan hierboven genoemd. Met uw toestemming kunnen wij bellen naar de praktijk die uw voorkeur heeft. Wij kunnen bemiddelen door te vragen of de praktijk er nog eens over na kan denken of uit kan leggen waarom zij andere reden gebruiken dan landelijk is afgesproken. Met onze hulp wordt meestal een goede oplossing gevonden.

*Heb ik recht op een kennismakingsgesprek voordat ik mij inschrijf?*

*'Ik ben in Amsterdam komen wonen en nu zoek ik een huisarts. Ik heb een chronische aandoening, dus ik wil er zeker van zijn dat ik met mijn huisarts kan opschieten. Daarom wil ik een kennismakingsgesprek vóórdat ik me laat inschrijven. Een huisarts weigert dat. Mag dat?'*

Een goede vertrouwensband met je huisarts is belangrijk, zeker voor mensen die vaak aangewezen zijn op hun huisarts. Een kennismakingsgesprek kan een belangrijke basis zijn voor de relatie met uw nieuwe huisarts. In dit gesprek kunt u kijken of het 'klikt' en kunnen jullie samen bespreken wat jullie belangrijk vinden en van elkaar verwachten. De huisarts kan u uitleggen wat de werkwijze van de praktijk is. Samen kunt u besluiten of u voldoende vertrouwen voelt om een behandelrelatie aan te gaan.

Als een huisarts niets voelt voor een kennismaking dan is te veel aandringen misschien een onhandige start van de relatie. U kunt dan beter een andere huisarts benaderen.

De Landelijke Huisartsenvereniging en de NPCP bevelen een kennismakingsgesprek wel aan. U kunt dus altijd een kennismakingsgesprek aanvragen bij een andere huisarts die uw voorkeur heeft. Een huisarts kan voor dit gesprek een consult in rekening brengen. Huisartsenzorg valt onder de basisverzekering. En over huisartsenzorg wordt geen eigen risico gerekend. In de meeste gevallen zal uw zorgverzekeraar dus de kosten van een kennismakingsgesprek vergoeden.