

Ondertitels KiesBeter 1. Huisartsenzorg 04-03-2007

Dit programma wordt mede mogelijk gemaakt door ZonMw.

Als je je zorgen maakt over je gezondheid, luister daar dan naar...

en ga daar voor. Je maakt je niet voor niks zorgen.

\*BEGINTUNE\*

Welkom bij KiesBeter, een consumentenprogramma...

waarin we u wegwijzen in het doolhof van de gezondheidszorg.

Wat zijn uw rechten als patient en welke keuzes heeft u?

Elke week behandelen we een ander thema.

Deze eerste aflevering gaat over de huisartsenzorg.

Zieke mensen komen in eerste instantie terecht bij de huisarts.

De meeste klachten behandelt de huisarts zelf.

Slechts vijf procent van de patienten verwijst hij door.

90 procent van de Nederlanders heeft veel vertrouwen in hun huisarts.

Soms komt er een breuk in dat vertrouwen. Zoals bij Monique Nijkamp.

Haar man kreeg huidkanker...

maar de huisarts schatte de situatie aanvankelijk niet zo ernstig in.

We gaan terug naar 2001.

Monique is dan een alleenstaande moeder. Ze leert Huub kennen.

We hebben elkaar ontmoet via internet in oktober 2001.

We zaten te chatten en dat klikte direct. Het was gelijk leuk.

Na een maand hebben we elkaar voor de eerste keer ontmoet.

En toen is hij nooit meer weggegaan.

Huub en ik deden alles samen. We hielden erg veel van lezen...

koken, een lekker wijntje, op zondag naar 't voetbal, Studio Sport kijken.

De gewone dingen in 't leven die het voor ons heel bijzonder maakten.

Strandwandelingen, vakanties. Er was niets wat we niet deelden.

TRIESTE MUZIEK

24 september 2004 zijn we getrouwd.

En helaas 'n paar maanden daarna werd hij ziek.

In mei 2005 begon er bij Huub op z'n buik een moedervlek te groeien.

Het was maar 'n klein moedervlekje, maar hij groeide er echt uit.

En hij haalde hem 'n keer open aan z'n broekriem.

Hij ging er toen mee naar de huisarts.

De moedervlek is weggesneden. Huub vroeg of die onderzocht werd.

De huisarts zei: Nee, maakt u zich geen zorgen. Er is niets aan de hand.

We dachten wel: Dit is gek. Maar hij zal het wel weten.

Ik bedoel, hij is de huisarts en hij is de deskundige.

We zijn niet op zoek gegaan, ook niet op internet, naar moedervlekken.

Hij was eraf en je gaat gewoon weer door met je leven.

Niets aan de hand dus.

De huisarts zal het wel weten. Want die is deskundig, denken ze.

Francois Schellevis is hoogleraar huisartsgeneeskunde.

We vertellen hem dat 'n onwetende patient vertrouwt op z'n huisarts.

Een huisarts moet goed kunnen luisteren naar wat de patient wil.

En wat voor vraag die eigenlijk heeft.

Maar hij heeft ook 'n rol als medisch expert...

om te kunnen inschatten hoe ernstig het probleem zou kunnen zijn...

of is, waarmee de patient bij de huisarts komt.

Hij vindt ook dat een patient goed voorbereid naar de huisarts gaat.

Als je een gezondheidsprobleem hebt...

is het verstandig om je daar zelf in te verdiepen.

Er is heel veel mogelijk tegenwoordig...

al was het alleen al via internet, om je daarover te informeren.

Maar het is ook verstandig om bij jezelf na te gaan...

wat je zelf denkt dat er aan de hand kan zijn...

en wat je graag van die dokter zou willen weten.

Terug naar het verhaal van Huub en Monique.

Voorjaar 2005 is Huubs moedervlek verwijderd.

Hij houdt last en belt na vier maanden weer de huisarts.

In september maakte hij 'n nieuwe afspraak met diezelfde huisarts.

Hij kon er direct terecht. De huisarts prikte erin met 'n naald.

Hij dacht dat er een ontsteking zat. Het leek op 'n bloedblaar.

Maar er kwam niets uit...

en dus vond ie toch dat Huub een keer naar 'n dermatoloog moest.

En op dat moment had Huub, net sinds een week...

wat last van knobbels onder z'n oksels. Dat ging 'n beetje zeer doen.

Hij vroeg aan de huisarts of hij daar ook naar kon kijken.

Die heeft heel even gevoeld en hij zei dat het opgezette klieren waren.

En weer: Maak je geen zorgen, er is niets aan de hand.

Een paar dagen later ging Huub naar de dermatoloog.

En hij moest z'n shirt optillen en haar reactie... Dat zei gewoon alles.

Ze zag die moedervlek op z'n buik en daar schrok ze erg van.

Dus ze voelde direct bij hem. Ze zei: Dit verandert de zaak.

Je hebt een kwaadaardig melanoom. Met uitzaaiingen in de lymfeklieren.

Het nieuws komt hard aan. Monique wil alle ellende van zich af schrijven.

Dat is 'n heel dagboek geworden. Alles staat erop.

En ik hou het nu nog steeds bij.

Toen begin september bleek dat Huub een kwaadaardig melanoom had...

kreeg de huisarts dat te horen van het ziekenhuis.

Hij stond twee dagen later voor de deur.

Hij kwam bij ons zitten en vroeg Huub hoe het ging.

'Hoe denkt u dat het gaat? Slecht.'

Op 26 september 2006 overlijdt Huub op 32-jarige leeftijd.

Ik zal het de huisarts niet verwijten. Dat kan en mag ik niet.

Als die eerste moedervlek opgestuurd zou zijn...

dan was de kans op ziektevrije overleving ontzettend groot geweest.

Maar die kans heeft hij nooit gekregen.

Al was het vijf jaar geweest, op een leeftijd van 32 is dat enorm veel.

Kijk, iedereen maakt fouten...

en hij dacht misschien dat hij goed handelde...

maar geef nadien EEN keer toe dat je een fout hebt gemaakt.

Dat is nooit gebeurd.

Monique heeft nu 'n andere huisarts. Ze heeft veel geleerd.

Vanuit haar ervaring adviseert zij dit:

Als je je zorgen maakt over je gezondheid, luister daar dan naar.

En ga daar voor. Je maakt je niet voor niks zorgen.

Laat je niet afschepen met: Maakt u zich geen zorgen.

Want je wilt dat er iets aan gedaan wordt.

Het is natuurlijk lastig voor een huisarts om nooit fouten te maken.

Een huisarts is ook 'n mens en maakt dus per definitie ook fouten.

Hij is wel in 'n positie dat als hij fouten maakt...

dat soms hele erge gevolgen kan hebben.

Deze casus laat ook zien wat voor gevolgen het kan hebben...

als er eens iets misgaat.

Wanneer u problemen heeft met de huisarts...

kunt u naar het IKG, het Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg.

De meeste klachten gaan over het missen van de diagnose...

door huisartsen.

We krijgen ook bot reageren, bejegeningen.

De behandeling die daarop volgt, dat er iets misgaat.

En als blijkt dat er iets niet goed is gegaan...

dat de huisarts daar niet op reageert of het af laat weten.

Toch volgen de meeste mensen het advies van de huisarts.

Maar wat als u het niet met 'm eens bent?

Als je twijfels hebt over de diagnose...

of je maakt je nog zorgen...

dan is er de mogelijkheid om een second opinion te gaan halen.

Dus dat je 'n tweede mening vraagt en teruggaat naar je eigen arts.

In de wet Geneeskundige Behandelings-overeenkomst staan uw rechten.

Daarin staat dat je recht hebt op inzage van je medisch dossier...

op een kopie of op vernietiging.

Je hebt verschillende rechten als patient.

We zetten de gangbare klachtenprocedures op 'n rij.

Als u niet tevreden bent, ga terug naar uw huisarts.

Dan kunt u naar de klachtencommissie.

Waar elke huisarts bij aangesloten moet zijn.

Of dien 'n klacht in bij het medisch tuchtcollege.

Ten slotte kunt u terecht bij het IKG.

Heeft u vragen over gezondheid en zorg, kijk dan op [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl).

Straks: tips bij het zoeken naar 'n nieuwe huisarts.

En we zien hoe een Huisartsenpost werkt...

als u 's avonds, 's nachts of in het weekend een arts nodig heeft.

Tot zo.

Welkom terug bij KiesBeter.

We leggen u uit welke keuzes u heeft als het gaat om uw gezondheid.

Deze aflevering gaat over de huisartsenzorg.

Wanneer u een nieuwe huisarts zoekt, is dat niet eenvoudig.

Toch is het goed om er de tijd voor te nemen.

Rutger Huisman  
zoekt 'n huisarts in Utrecht.

Ik zoek vooral vertrouwen in 'n huisarts en continuïteit.

Dus dat ik daar snel terecht kan. En hij moet bij je passen.

Als je een huisarts gaat uitkiezen, zijn een aantal dingen belangrijk:

Het eerste en belangrijkste, is dat je het gevoel moet hebben...

dat je met je huisarts in vertrouwen kunt praten.

Ik ga even kijken of ik op internet wat adressen kan vinden.

Kijken of er nog mensen zijn die überhaupt nog patienten aannemen.

Dag, met Rutger Huisman.

ASSISTENTE: Wat is uw postcode? Dat is 3551...

U valt buiten ons postcodegebied. Dan probeer ik 't verder.

Er is nog 1 wachtende voor u.

Het is heel individueel. Je kunt het bijvoorbeeld...

belangrijk vinden dat je een vrouw of een man hebt als huisarts.

'We nemen geen patienten meer aan.' 'Er is 1 wachtende...'

Jullie nemen niks meer aan? We zitten vol.

Er is nog 1 wachtende voor u.

Een huisarts moet binnen 'n kwartier bij een patient kunnen zijn.

En dan is het handig dat je een postcodegebied hebt...

waarbinnen je je huisarts ook hebt.

Wij zitten op de oostzijde. Komt het zo nauw dan?

Eh... Het is nogal wat. Ja.

Het is niet zo makkelijk, of wel? Jawel. U kunt van tevoren bellen.

Hij krijgt te horen dat de praktijk vol zit of dat hij te ver weg woont.

Na 20 telefoontjes kan Rutger kennis gaan maken met drie huisartsen.

In de grote steden zitten meer vrouwelijke huisartsen.

Zo ook de drie huisartsen van Rutger. De eerste is mevrouw Steinbach.

Zij runt, met twee collega's, een praktijk bij Rutger in de buurt.

Meneer Huisman? Ja. U kunt komen.

Neemt u plaats. Dank u.

Nou, welkom hier. Dank u.

We zijn 'n echte binnenstadspraktijk.

We hebben allerlei soorten patienten.

We hebben 'n maatschap met drie artsen...

die allemaal vier dagen per week werken.

We hebben 'n kort inloospreekuur van 8 tot half 9 voor kleine dingen.

En daarna hebben we van 10 uur tot 4 uur afspraaksprekuren.

Dit is 'n folder van de praktijk. Ja, die neem ik mee.

Dat kun je nog nalezen. Bedankt.

Het allerbeste en wie weet tot ziens. Tot ziens.

RUTGER: Een hele vrolijke arts. En het is echt om de hoek bij m'n huis.

Let op punten die voor u belangrijk zijn.

Deze arts heeft 'n inloospreekuur, doet zelf kleine verrichtingen...

en er is 'n spreekuur voor astma, diabetes en hart- en vaatziekten.

Je mag je als klant kritisch oriënteren.

De tweede huisarts is Lisette Verlee. Gevestigd in 'n gezondheidscentrum.

Lisette Verlee, kom verder.

We hebben 'n tandartspraktijk, fysiotherapie en een dietiste...

een vaccinatie- en reizigersarts en onze eigen apotheek.

Ik werk hier drie dagen in de week en m'n collega twee dagen.

Hoe sta je zelf in het leven?

Ik ben vrij jong, dat heeft z'n voordelen.

Alles is bespreekbaar. Ik hecht aan 'n open communicatie.

Ik woon op de Straatweg. Is dat een probleem?

Dat is vanaf hier nog redelijk te bereiken. Dat is geen probleem.

Op onze website kun je nog meer informatie vinden.

Tot ziens. Tot ziens.

RUTGER: Prettig dat het iemand van m'n eigen leeftijd is.

En het is erg prettig dat ze meer hebben dan alleen huisartsen.

De pluspunten: gevestigd in een gezondheidscentrum...

avondsprekuren, een website...

maar voor kleine verrichtingen moet je naar het ziekenhuis.

De derde huisarts werkt ook in 'n gezondheidscentrum.

Dag, Rutger Huisman. Goiedag. Borstlap, hallo.

In dit deel zitten vijf huisartsen. We werken allemaal parttime.

Is er 'n open spreekuur? Nee, alleen afspraken.

Kleine verrichtingen? Ja.

Het is belangrijk om een goed contact te hebben...

dus hoe staat u in het leven? Wat conservatiever of wat progressiever?

Als je bedoelt of ik met alternatieve geneeskunde bezig ben...

dat doe ik dus niet. Ik ben wel up-to-date.

Ik denk dat ik dat wel ben, anders kan ik ook geen opleider zijn.

Ik heb 'n goeie indruk.

De kenmerken van deze praktijk: keuze uit vijf artsen...

de arts doet kleine verrichtingen, maar werkt alleen op afspraak.

Ze waren alle drie heel vriendelijk en open.

Ik denk dat het dokter Verlee wordt.

Rutger kiest voor huisarts Verlee...

vanwege het gezondheidscentrum en de avondsprekuren.

Wat vindt u belangrijk? Kies bewust, dan kiest u beter.

Om te weten wat u belangrijk vindt, doet het NIPO voor ons een enquête.

Vraag 1: Waar moet de ideale huisarts aan voldoen?

Moet hij in de buurt zitten, een luisterend oor hebben of kundig zijn?

39 procent kiest voor kundigheid.

Een goede tweede is 'een luisterend oor' met 37 procent.

Vraag 2: Geeft u de voorkeur aan een jongere of oudere huisarts?

47 procent kiest voor 'n jongere huisarts.

Slechts 14 procent kiest voor 'n oudere huisarts.

Wat is uw belangrijkste motivatie bij 'n huisarts zoeken?

42 procent kiest 'praktisch', dus dat hij in de buurt zit.

Buiten kantoortijden bent u meestal aangewezen op een Huisartsenpost.

Daar beoordelen assistentes of uw klacht gezien moet worden.

Weinig keuze, dus.

De mensen moeten eerst bellen.

We bekijken aan de telefoon wat er aan de hand is...

en of ze telefonisch advies kunnen krijgen of hierheen moeten komen.

Of dat de arts ze hier kan zien of naar ze toe gaat.

Wat is het probleem?

Ik moet vaak plassen en als ik nu wakker word, word ik draaierig.

Heeft u met de huisarts gesproken? Nee, want ik heb al een medicijn.

Prednison? Ja.

Uw bloeddruk kan te laag zijn, waardoor u zo draaierig wordt.

Maar het moet toch overgaan?

Als iemand u naar de Huisartsenpost brengt, wordt u nagekeken.

Ik heb niemand.

Ik overleg met de huisarts of u vandaag thuis gezien moet worden...

of dat we advies geven.

Heeft u een momentje? Ja hoor, dank u.

Deze mevrouw is 73 jaar.

Draaierig sinds drie dagen, met name bij het opstaan.

Woont ze alleen? Ja.

Geen familieleden? Ze zegt dat ze niemand heeft.

Ik ben geneigd af te wachten, het even aan te zien.

Mocht het erger worden, kan ze terugbellen.

Maar anders zou ik...

Ze mag 't hier laten beoordelen, als ze iemand kan vinden.

Geen alarm om haar thuis te beoordelen? Nee.

We werken volgens het triagesysteem.

We stellen open vragen om te ontdekken wat er is...

wat de patient zelf al heeft gedaan, en wat z'n hulpvraag is.

In het weekend is het drukker...

hoewel sommige avonden druk kunnen zijn.

Op een drukke zaterdag hebben we 's avonds, 's nachts en overdag...

zo'n 450 contacten.

Elke huisarts werkt een aantal uur per jaar op de Huisartsenpost.

Ook huisarts van Rijn.

Het is rood en geirriteerd. Het is ontstoken.

Het is een virus. Met lauw water het oog reinigen, van buiten naar binnen.

Ik heb m'n been opengehaald aan de vuilniszak. Er zat 'n scherf in.

We gaan het even hechten.

Voorzichtig, he?

Driekwart van de Nederlanders is tevreden.

Een kwart vindt dat de wachttijden te lang of de bereikbaarheid slecht.

Op de post hebben ze geen inzage in uw medische geschiedenis.

Wees voorbereid en neem 'n overzicht van uw medicijnen mee.

We zetten alles nog even voor u op een rij.

Kies uw huisarts zorgvuldig uit.

U heeft recht op inzage in uw dossier en een second opinion.

Met klachten kunt u naar het IKG.

Onderhoud goed contact met uw huisarts.

Je kunt zelf veel bijdragen aan een goede huisartsenzorg.

Wil ik dat hij me geruststelt of dat hij zorgt dat de klacht weggaat?

Of wil ik naar een medische specialist?

Bedenk dat van tevoren en vraag dat ook zo aan de huisarts.

Voor vragen over de uitzending of gezondheidszorg...

kunt u terecht op [kiesbeter.nl](http://kiesbeter.nl).

Volgende week: zwangerschap en prenataal onderzoek.

Welke onderzoeken zijn er en zitten er risico's aan voor het kind?

Wat wordt vergoed?

En waarom is een 20 weken-echo niet altijd een pret-echo?

U ziet het volgende week in KiesBeter.

Dit programma werd mede mogelijk gemaakt door ZonMw.