

Hoe trouw zijn patiënten aan hun huisarts?

Johan Hansen, Judith de Jong, Peter Groenewegen

Achter de idee van vraagsturing, waarop ook de nieuwe zorgverzekeringswet is gebaseerd, zit de veronderstelling dat patiënten uitgesproken wensen hebben over de kwaliteit van de (huisartsen)zorg. Als deze niet voldoet aan de verwachtingen, dan kunnen patiënten naar een andere huisarts gaan voor een second opinion of zelfs van huisarts wisselen. De vraag is echter of men in de praktijk van dergelijke mogelijkheden gebruikmaakt.

Opvattingen van patiënten gemeten

Aan leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg is in november 2006 de vraag gesteld of ze het belangrijk vinden om meer keuze te krijgen tussen huisartsen. In februari 2006 is gevraagd of patiënten ooit naar een andere huisarts zijn gegaan voor een second opinion, of ooit van huisarts zijn gewisseld omdat ze ontevreden waren.

Trouw aan hun huisarts, maar wel kunnen kiezen

Het idee om meer te kunnen kiezen tussen huisartsen lijkt te leven onder patiënten: 86% vindt dit in meer of mindere mate belangrijk (figuur 1). Dit komt overeen met het beeld dat patiënten zich meer als consumenten opstellen. In de praktijk wordt echter weinig gebruikgemaakt van de keuzemogelijkheden: 8% is (wel eens) voor een second opinion naar een andere huisarts gegaan (figuur 2). Patiënten kiezen er vaker voor om uit ontevredenheid volledig van huisarts te wisselen: 18% heeft dit (wel eens) gedaan. Blijkbaar verbreken patiënten de band met de huisarts niet zo gauw. Overigens geldt niet altijd dat degenen die second opinions aanvragen ook van huisarts wisselen. Voor patiënten zijn dit twee aparte keuzes.

Verschillen tussen patiëntengroepen

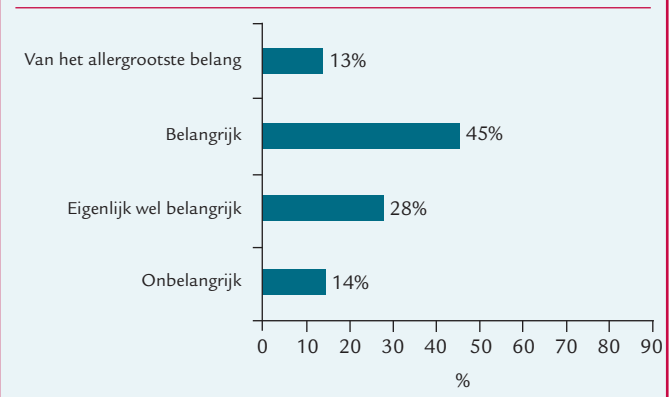
Leeftijd en opleidingsniveau spelen geen rol bij de afweging of iemand naar een andere huisarts gaat of die mogelijkheid zou willen hebben. Het is dus niet zo dat vooral jongere en relatief hoger opgeleide patiënten sneller naar een andere huisarts gaan. Wel speelt vertrouwen een grote rol: personen met weinig vertrouwen in de huisarts vragen relatief vaker een second opinion aan en wisselen vaker van huisarts.

Toch honkvast

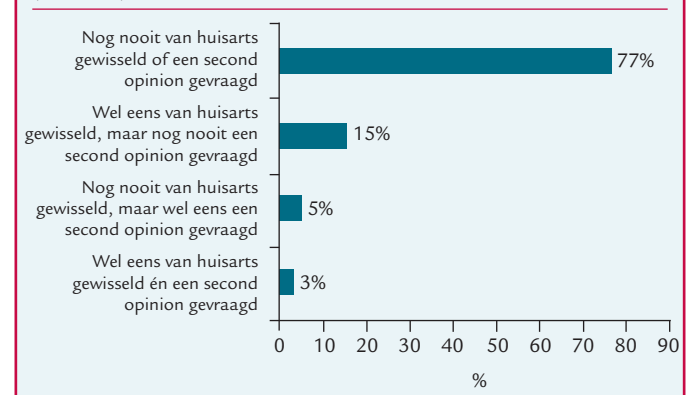
Ook al vinden patiënten meer keuzemogelijkheden belangrijk, in de praktijk blijven ze bij voorkeur trouw aan dezelfde huisarts. Wellicht wil men vooral de mogelijkheid behouden om voor de eigen huisarts te blijven kiezen. Een andere verklaring is dat praktische belemmeringen het gebruikmaken van de keuzemogelijkheden in de weg staan. Zo is het voor patiënten vaak moeilijk om te wisselen van huisarts, bijvoorbeeld omdat er geen andere huisartsenpraktijken in de buurt zijn die nieuwe patiënten aannemen.

Maar zelfs als dergelijke belemmeringen verdwijnen, hoeft dit niet te betekenen dat de trouw aan de huisarts zal afnemen. Patiënten lijken er weinig behoefte aan te hebben om de (vaak langdurige) band met hun huisarts zomaar overboord te gooien.

Figuur 1 Opvattingen van patiënten over het belang van meer keuzemogelijkheden tussen huisartsen (n = 1092)



Figuur 2 Percentage patiënten dat wel eens van huisarts is gewisseld uit ontevredenheid en/of wel eens een second opinion heeft aangevraagd (n = 1063)



Het Consumentenpanel Gezondheidszorg is een project van het NIVEL en bestaat uit ruim 2800 personen die een afspiegeling van de Nederlandse bevolking vormen. Voor meer informatie kunt u terecht op www.nivel.nl/consumentenpanel of mailen naar consumentenpanel@nivel.nl.