

Toegang tot zorg tijdens corona: hoe informeer ik mijn patiënten?

Voor veel burgers en patiënten is het onduidelijk wat ze kunnen verwachten van de zorg respectievelijk van hun zorgaanbieder en zorgverlener. Wanneer kunnen patiënten bijvoorbeeld terecht? Wat verwacht je van patiënten zelf? En wat zijn de mogelijkheden voor zorgbemiddeling? Het is van belang dat zorgaanbieders en zorgverleners hier helder over communiceren. We bieden je als zorgaanbieder of zorgverlener een aantal handvatten.

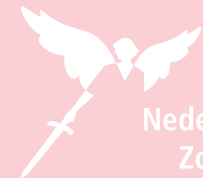
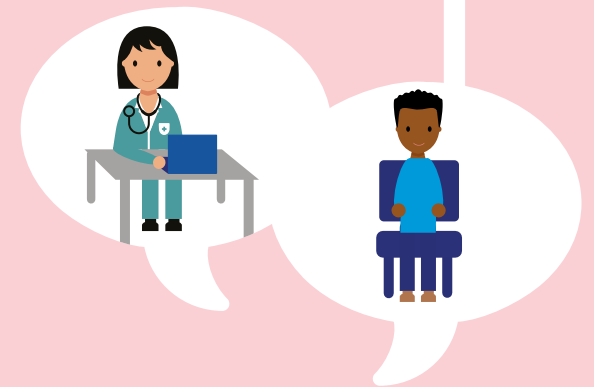
Waarover?



Hoe?



Wat?



Waarover communiceer je?



Je communiceert in ieder geval over de antwoorden op de onderstaande twee basisvragen.

**Wat verwacht je als
zorgverlener
van de patiënt?**

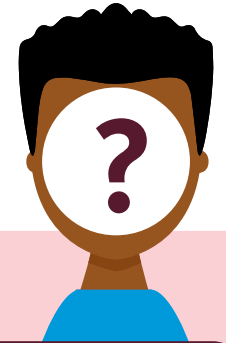
**Wat kan de
patiënt van jou
als zorgverlener
verwachten?**

Voorbeelden

- Neem contact op met je huisarts als je vragen, klachten of gezondheidsproblemen hebt.
- Je kan samen met je arts bepalen wat er aan de hand is en wat nodig is.
- Wees flexibel als de zorg op afstand geboden kan worden. Het biedt ook jou voordelen, zo kan je daardoor thuis blijven.
- Bespreek met je zorgverlener wat langer wachten betekent, wat je zelf kunt doen en welke rol naasten daarin kunnen spelen.
- Als je lang moet wachten en je zorgaanbieder heeft geen andere opties, kan je je zorgverzekeraar vragen naar mogelijkheden voor een kortere wachttijd.

- De reguliere zorg is veilig, maar de wachttijden lopen op. De corona zorg vraagt namelijk veel aandacht. We proberen onze aandacht voor reguliere zorg en corona zorg zo goed mogelijk te verdelen.
- Op onze website vind je informatie over hoe je contact met ons kan opnemen en wat je bij ons kan verwachten. Je vindt daar ook informatie over veiligheid en vertrouwelijkheid van zorg op afstand.
- Als je zorg wordt uitgesteld zijn er in overleg met je zorgverlener drie mogelijkheden:
 1. Je wacht totdat je zorgverlener je kan helpen.
 2. Je overlegt met de zorgverlener waar je eventueel sneller geholpen kan worden.
 3. Je neemt contact op met je zorgverzekeraar en stelt de vraag: waar kan ik het snelst geholpen worden?
- Waar het kan, zal hulp via telefoon of computer worden geboden.

Communiceer over mogelijkheden in verschillende situaties



Vragen, problemen of klachten?

Ik ben bang om het coronavirus op te lopen als ik naar de (huis)arts ga. Wat kan ik doen? Is zorg op afstand via mail of (beeld)bellen veilig en vertrouwelijk?

Uitgestelde zorg

Door de uitbraak van het coronavirus is mijn afspraak voor een behandeling niet doorgedaan. Wat moet ik doen om te zorgen dat deze afspraak weer wordt ingepland?

Maak duidelijk wat de patiënt kan doen in veelvoorkomende situaties in jouw praktijk.

Binnenkort een afspraak?

Het is nog steeds coronacrisis en ik heb binnenkort een afspraak. Kan ik gewoon komen? Moet ik iets speciaals doen i.v.m. coronabescherming?

Verwijzing voor behandeling

Voor of tijdens de coronacrisis heb ik een verwijzing gekregen voor een behandeling. Deze heb ik nog niet gepland omdat dit niet mogelijk was. Ik vraag mij af of dat nu wel weer kan en wat ik dan moet doen? Ik vraag mij ook af of het wel veilig is?

Houd hier rekening mee!



1

Schep reële verwachtingen

Je bent als zorgaanbieder of zorgverlener zelf aan zet. Informeer de patiënt in ieder geval over wat verwacht kan worden en wat jij verwacht van de patiënt. Vraag naar de verwachting van de patiënt en waar de patiënt behoefte aan heeft. Wees duidelijk over wat wel en niet kan en zoek samen naar oplossingen. Geef informatie over oplopende wachttijden. Gebruik diverse vormen van communicatie, ook om mensen met beperkte taalvaardigheden danwel beperkte digitale mogelijkheden te kunnen bereiken. En pas bij veranderingen je communicatie daarop aan.

3

Communiceer over de veiligheid

Het is belangrijk te communiceren over de veiligheid in de praktijk en de maatregelen die je hebt genomen. Bijvoorbeeld: 'We hebben onze wachtkamer aangepast door ...' en 'We dragen beschermingsmiddelen als we face-to-face contact met je hebben.'

2

Bied handelingsperspectief

Er is behoefte aan helderheid over wat de patiënt in welke situatie kan doen. Stel je voor welke situaties zich vaak voordoen in jouw praktijk en zorg voor beschikbaarheid en verspreiding van informatie die daarop aansluit. Bied zo veel mogelijk maatwerk voor individuen en voor specifieke groepen. Wees daarbij eerlijk over wachttijden. Wijs op de mogelijkheid om naar een andere zorgaanbieder te gaan en op de bemiddelingsrol die de zorgverzekeraar daarbij kan spelen.

5

Stimuleer contact en bied ruimte voor dialoog

Maak het makkelijk voor de patiënt om contact te leggen. Zorg naast de basisinformatie voor een goede dialoog met de patiënt. In verbinding blijven en zorgen wegnemen door hierover in gesprek te gaan is van belang om het vertrouwen, begrip en gewenste handelen van de patiënt te ondersteunen.

6

Zorg dat je informatie gericht is of makkelijk gevonden wordt

Benader je patiënten op meerdere manieren, bijvoorbeeld via e-mail, informatie op je website of via een nieuwsbrief. Zorg dat je de informatie op een logische vindplaats beschikbaar stelt, zoals op een opvallende plek op de homepage van je website.

4

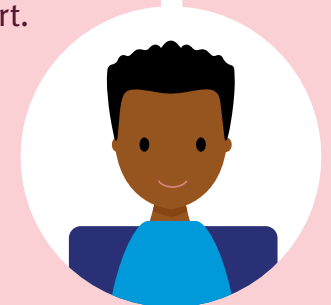
Wees sensitief voor angsten

Veel mensen hebben het extra moeilijk in coronatijd, waardoor zij angst, stress en depressie kunnen ervaren. Tevens kunnen ze bang zijn om het coronavirus op te lopen in de zorgpraktijk. Ook kan het zijn dat patiënten de zorgverleners niet onnodig willen belasten. Wees je bewust hiervan in je communicatie met de patiënt.

7

Sluit aan bij landelijke en regionale lijnen en bundel je krachten

De toegankelijkheid van de reguliere zorg staat onder druk door de aandacht die corona vraagt. Inzicht in de wachttijden regionaal en landelijk is van belang voor zorgbemiddeling van patiënten die (te) lang moeten wachten. Zorg dat je hierover communiceert. Wijs de patiënt op de zorgbemiddeling die de zorgverzekeraar kan bieden. Daarbij kan ook je beroeps- of brancheorganisatie richting geven en communicatieondersteuning bieden. Als je in een samenwerkingsverband zit, profiteer dan van de gezamenlijke communicatiemogelijkheden.



Voor veel antwoorden op vragen en advies op maat door zorgverlener en zorgverzekeraar zijn de volgende websites aan te raden:

www.thuisarts.nl www.mijnzorgverzekeraar.nl

