

nederlands instituut  
voor onderzoek van de  
gezondheidszorg

drieharingstraat 6  
postbus 1568  
3500 bn utrecht  
telefoon 030 2729700  
telefax 030 2729729

Enthovenplein 1  
Postbus 1000  
2500 BA Den Haag  
Telefoon (070) 445 45 45  
Telefax (070) 445 45 90

## De huisarts als poortwachter: Wat vinden patiënten?

*Ongeveer een kwart van de eerste contacten van patiënten met een specialist zijn het resultaat van het eigen initiatief van deze patiënt. Zij bezoeken een specialist omdat zij van mening zijn dat hun problematiek typisch 'specialistisch' is. De redenen om de huisarts te passeren bij een bezoek aan een specialist liggen niet aan een gebrek aan dienstverlening van de kant van de huisarts. Integendeel: huisartsen blijken, volgens hun patiënten, in vrijwel alle gevallen door te verwijzen wanneer een patiënt dit graag wil. Daarnaast houdt de huisarts ook in grote mate rekening met de zaken die patiënten belangrijk vinden bij een verwijzing: zoals de persoonlijke voorkeur van een patiënt en de kwaliteit van de specialist.*

### Inleiding

De huisarts als poortwachter is één van de hoekstenen van de structuur van de Nederlandse gezondheidszorg. De poortwachtersfunctie kent twee aspecten: een financieel en een zorginhoudelijk aspect. Ten eerste zou geen vergoeding mogelijk zijn voor specialistische zorg zonder verwijzing van een huisarts. Daarnaast zou de huisarts, als gids, ervoor moeten zorgen dat de patiënt op het juiste moment op de juiste plaats komt. Hier speelt de deskundigheid van de huisarts een belangrijke rol. Deze leidt tot een adequatere zorgvraag bij de specialistische hulpverlening.

#### Binnenkort verwacht

- De informatievoorziening over de Algemene Eigen Bijdrage-regeling voor ziekenfondsverzekerden

Voor ziekenfondsverzekerden is de vergoeding voor specialistische hulp in principe afhankelijk van een verwijzing door een huisarts, terwijl de regels in de polisvoorwaarden voor particulier verzekerden meestal ook gebaseerd zijn op de poortwachtersrol van de huisarts. In ander onderzoek werd geconstateerd dat

#### Standpunt Consumentenbond:

rol huisarts  
goed geïnformeerde patiënt moet ook worden verwezen  
de huisarts als poortwachter tot veel andere medische  
zorg doet het goed

ziekttekostenverzekeraars en ziekenfondsen nauwelijks controle uitoefenen op individuele naleving van deze regels. Ze doen dat niet want ze veronderstellen dat direct specialistenbezoek een marginaal fenomeen is en dat controle kan indruisen tegen de keuzevrijheid van de patiënt.

### Direct specialistenbezoek

Ongeveer 8% van de consulten met een medisch specialist zijn het gevolg van het eigen initiatief van de patiënt. Bezien we alleen de eerste consulten, we laten dan de herhalingsconsulten buiten beschouwing, dan blijkt het volgende. Van de eerste specialistencontacten is 28% het gevolg van het eigen initiatief van de patiënt. Volgens patiënten bepalen zij dus direct een kwart van de instroom in de specialistische zorg, vooral bij de oogarts op afstand gevolgd door de algemeen chirurg, de gynaecoloog, de kno-arts, de huidarts en de orthopedisch chirurg. De meeste genoemde reden voor het directe bezoek aan de

specialist was dat er reeds eerder contact was met dezelfde specialist. Andere relatief vaak genoemde redenen hebben betrekking op de verwachting dat sowieso specialistische hulp nodig is, gezien de aard van de problematiek. Tijdwinst en het uitsparen van een huisartsenconsult worden iets minder vaak genoemd. Meer vertrouwen in de specialist wordt door één op de tien respondenten als reden genoemd voor het directe specialistenbezoek. Het hebben van een slechte relatie met de huisarts, de onbereikbaarheid van de huisarts, onbekendheid bij de huisarts of onwil van de huisarts om te verwijzen worden nauwelijks als reden tot direct specialist-bezoek

#### Methode

Op basis van het continue monitoringproject van het Consumentenpanel Gezondheidszorg is informatie verkregen over de mate waarin consumenten hun specialist op eigen initiatief bezoeken. Daarnaast is aan de leden van het Consumentenpanel een vragenlijst gestuurd. De respons hierop bedroeg 74%. In deze vragenlijst werden vragen gesteld over de redenen van mensen om een specialist te bezoeken, zonder eerst een huisarts te bezoeken. Ook werden vragen gesteld over de manier waarop hun huisarts hen verwijst naar een specialist.

#### De bereidheid van de huisarts om te verwijzen

De bereidheid van de huisarts om te verwijzen blijkt volgens de respondenten op de enquête zeer hoog. Eénderde (31%) van de respondenten gaf aan in 1995 hun huisarts bezocht te hebben omdat ze graag verwezen wilden worden naar een medisch specialist. Een overgrote meerderheid van hen (88%) geeft aan dat hun huisarts hen in dit geval altijd heeft doorverwezen. Particulier verzekerden vaker dan ziekenfondsverzekerden (95% versus 85%).

#### Moet een huisarts altijd verwijzen?

Niet iedereen vindt dat een huisarts altijd moet verwijzen als een patiënt dat wil. Zo vindt 40% van de respondenten het niet vanzelfsprekend dat een huisarts altijd verwijst naar een specialist, als de patiënt dit wil. Kennelijk is er ook aan de kant van patiënten ruimte voor een afweging tussen de individuele wens van de patiënt en het oordeel van de huisarts.

#### Houdt de huisarts rekening met verwijswensen?

Vrijwel alle respondenten vinden dat hun huisarts rekening moet houden met hun persoonlijke voorkeur, driekwart vindt dat hun huisarts rekening moet houden met het oordeel van de huisarts over de kwaliteit van de specialist en de lengte van de wachttijd. Vrijwel alle respondenten vinden dat hun huisarts inderdaad rekening houdt met hun persoonlijke voorkeur en de kwaliteit van de specialist. Minder vaak dan gewenst houdt de huisarts rekening met de lengte van de wachttijd.

#### Conclusies

Het is duidelijk dat het bezoek aan de specialist op initiatief van de patiënt, dus zonder een verwijzing van een arts, geen marginaal fenomeen is, zoals wel wordt verondersteld.

De verdeling (%) van 4100 consulten met medische specialisten in 1995 naar soort consult en naar verzekeringsvorm					
Verzekeringvorm	Soort consult				Totaal aantal consulten
	Initiatief van patiënt	Herhaling	Verwijzing van arts	Onbekend	
Ziekenfonds	6,6	68,7	20,5	4,2	2259
Particulier	9,2	68,7	19,6	2,5	1467
Onbekend	9,9	64,7	17,6	7,8	374
Totaal	7,8	68,3	19,9	3,9	4100

Bron: Consumentenpanel Gezondheidszorg (N=1087 voor de eerste helft van 1995, N=1046 voor de tweede helft van 1995).

Dit factsheet is gebaseerd op resultaten uit het Consumentenpanel Gezondheidszorg: een gezamenlijk project van de Consumentenbond en het NIVEL. Factsheets worden verzonden aan geïnteresseerden. Voor meer informatie: NIVEL: R.D.Friele 030-2729679 / Consumentenbond: M.Andela tel. 070-4454338 of internet:www.nivel.nl