

Wij maken duidelijke afspraken met de zorgverleners en zetten die in een contract. De afspraken gaan over de toegang en de beschikbaarheid van zorg die zij aanbieden. Zodat u weet waar u aan toe bent.

Apothekers

U kunt 7 dagen per week, 24 uur per dag terecht bij een apotheek. Overdag is een apotheek met de auto bereikbaar binnen een kwartier. In de avond, nacht en in het weekend kunt u met de auto altijd binnen 45 minuten een apotheek bereiken.

Fysio- en oefentherapie

Binnen 5 werkdagen kunt u terecht bij een fysiotherapeut en/of oefentherapeut. Een therapeut is bereikbaar binnen 30 kilometer.

GGZ / Crisiszorg

Bij nood is een psychiatrische crisis zorg direct beschikbaar. Hiervoor zijn in heel Nederland afspraken met een aantal GGZ-instellingen gemaakt. Deze instellingen verzorgen een 7 x 24 uurs-crisisdienst, welke hulp biedt aan jeugdigen en volwassenen in acute psychische of psychiatrische nood.

U kunt niet rechtstreeks contact opnemen met een instelling die de crisiszorg levert. Over het algemeen vinden beoordelingen door de crisisdienst plaats op verzoek van de huisarts. Meldt u zich in geval van een psychiatrische crisis dus bij uw huisarts. Bent u al in behandeling in de geestelijke gezondheidszorg dan kunt u bij uw behandelaar vragen welke afspraken er voor u gelden in het geval van een psychiatrische crisis. Bij de crisisdienst staan hulpverleners 24 uur per dag, 7 dagen in de week paraat om eerste hulp te bieden aan mensen met acute problemen variërend van ernstige psychosociale problematiek tot zeer ernstige psychopathologie, al dan niet in combinatie met verslavingsproblematiek. De hulpverleners van de crisisdienst zullen in principe cliënten zoveel mogelijk op locatie zien. Uitgangspunt van de crisisdienst is dat de patiënt in (dreigende) crisis direct een beoordeling krijgt zodat het voor de cliënt zelf, de verwijzer en eventueel naastbetrokkenen snel duidelijk is wat er aan de hand is en welke zorg kan worden georganiseerd. De behandelingen worden verleend binnen de termijnen zoals vastgelegd in de landelijk overeengekomen [Treenormen](#).

Huisartsenzorg

U kunt 7 dagen per week, 24 uur per dag een beroep doen op huisartsenzorg. Tijdens de avond, nacht en in het weekend kunt u via uw eigen huisarts horen waar u terecht kunt om huisartsenzorg te ontvangen. In geval van spoed krijgt u binnen 30 seconden een medisch deskundige persoon aan de telefoon.

Hulpmiddelen

Voor hulpmiddelen kunt u 5 dagen per week, tijdens kantooruren, een beroep doen op uw hulpmiddelenleverancier. Voor een aantal hulpmiddelen is de leverancier 24 uur per dag bereikbaar. Dit geldt voor de volgende hulpmiddelen:

- **Hulpmiddelen voor ademhalingsondersteuning**
- **Anti decubitusmateriaal**
- **Diabeteshulpmiddelen**
- **Stomahulpmiddelen**
- **Infuustherapie**
- **Sondevoeding**
- **Tracheostoma**
- **Verbandhulpmiddelen**
- Personenalarmering
- Verpleegbedden en toebehoren
- Kinderhulpmiddelen
- Mobiliteitshulpmiddelen zoals; trippelstoelen en douche- en toilethulpmiddelen

De vetgedrukte hulpmiddelen worden binnen 6 uur geleverd (binnen Nederland). Voor de overige hulpmiddelen geldt een levertijd van maximaal een week. Bij op maat gemaakte hulpmiddelen, zoals orthopedisch schoeisel en prothesen, kan de levertijd oplopen tot 3 maanden, afhankelijk van het hulpmiddel. Voor de exacte informatie hierover neemt u contact op met uw leverancier.

Wijkverpleging

U kunt 7 dagen per week, 24 uur per dag een beroep doen op wijkverpleegkundige zorg, als u hier een indicatie voor heeft. Deze indicatie wordt afgegeven door een wijkverpleegkundige bij u in de buurt. Samen met de wijkverpleegkundige bespreekt u welke zorg u wanneer nodig heeft. Deze afspraken worden vastgelegd in uw zorgplan. De wijkverpleegkundige zorgt ervoor dat u op de afgesproken tijden zorg ontvangt. Ook is de wijkverpleegkundige 24 uur per dag bereikbaar in het geval u plotseling extra zorg nodig heeft.

Wacht- en toegangstijden ziekenhuiszorg

Voor medisch-specialistische zorg hebben wij met zorgaanbieders afspraken gemaakt over de maximale wacht- en toegangstijden. Deze afspraken zijn conform de Treeknormen. Deze Treeknormen zijn landelijk afspraken tussen betrokken partijen in de gezondheidszorg. De afspraken over wacht- en toegangstijden zijn een resultaatsverplichting voor de zorgaanbieders. Afwijken is alleen mogelijk bij zeer uitzonderlijke gevallen zoals landelijke tekorten aan medisch personeel of overmacht situaties.

De normen zijn als volgt gedefinieerd:

- Toegangstijd ziekenhuiszorg: 80% binnen 3 weken, maximaal 4 weken
- Wachtijd diagnostiek/indicatiestelling: 80% binnen 3 weken, maximaal 4 weken
- Wachtijd poliklinische behandeling: 80% < 3 weken, maximaal 4 weken
- Wachtijd klinische behandeling: 80% < 5 weken, maximaal 7 weken

Verloskundige en kraamzorg

U kunt 7 dagen per week, 24 uur per dag een beroep doen op verloskundige zorg. Bij uw verloskundige kunt u terecht over informatie over de bereikbaarheid in de avond, nacht en in het weekend. Voor begeleiding van de bevalling door de kraamorganisatie kunt u als uw verloskundige het signaal geeft bellen. De kraamverzorgende is dan binnen een uur ter plekke. Ook tijdens vakanties en feestdagen kunt u gebruikmaken van de geïndiceerde kraamzorg.

Afspraken met kraamcentra

De kraamcentra met wie wij afspraken hebben gemaakt (gecontracteerde zorgverlener) voldoen ook aan de volgende eisen:

- Zij voldoen aan de hoogste kwaliteitscriteria, zoals HKZ- of BKE certificaat en Borstvoedingscertificaat
- Zij hebben een hoge klanttevredenheid en hebben hiervoor een rapportcijfer van 8 of hoger gekregen
- Zij zijn 24 uur per dag telefonisch bereikbaar voor vragen en advies

Zij leveren aan elke verzekerde, die zich voor de 5^e maand van de zwangerschap aanmeldt, altijd kraamzorg.

Via de [zorgzoeker](#) ziet u met welke kraamcentra in uw woonplaats wij afspraken hebben gemaakt.