

Tijdigheid en bereikbaarheid van zorg

Afspraken met zorgverleners

Wij maken afspraken met de door ons gecontracteerde zorgverleners over de toegang en bereikbaarheid van zorg. Wij geven per zorgsoort kort aan wat voor afspraken dat zijn. En wat u van onze gecontracteerde zorgverleners kunt verwachten. Voor bepaalde zorgsoorten gelden er ook wettelijke normen waarbinnen de zorg geleverd moet worden. Deze wettelijke normen heten treeknormen. Als deze treeknormen gelden, dan worden deze hieronder ook genoemd.

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.

Streefnormen en maximale wachttijden voor niet-(sub)acute zorg (de wettelijke treeknorm) bedraagt voor de apotheek: 1 werkdag.

Fysio- en oefentherapie

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

Streefnormen en maximale wachttijden voor niet-(sub)acute zorg (de treeknorm) bedraagt voor de fysio- en oefentherapeut: 1 week.

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 uren-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, meldkamer of politie. 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 de 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 Treeknormen:

Fase	Omschrijving	Treeknormen
Aanmeldwachtijd	De tijd tussen het moment dat u belt voor een afspraak en de dag dat u daadwerkelijk terechtkunt.	4 weken
Behandelingswachtijd tot aan diagnose I	Het aantal weken tussen het eerste contact met uw zorgaanbieder en de diagnose.	4 weken
Behandelingswachtijd tot aan behandeling II	Het aantal weken tussen de diagnose en het begin van de behandeling – niet in een kliniek.	6 weken
Behandeling I+II	Behandelingswachtijd totaal, dus vanaf eerste contact tot behandeling	10 weken
Behandelingswachtijd tot aan behandeling II	Het aantal weken tussen de diagnose en het begin van de behandeling in een kliniek	7 weken

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 deskundig persoon aan de telefoon.

Streefnormen en maximale wachttijden voor niet-(sub)acute zorg (de treeknorm) bedraagt voor de huisartsenzorg: 3 werkdagen, waarbij geldt dat 80% van de consulten binnen 2 werkdagen moet plaatsvinden.

Hulpmiddelen

Voor hulpmiddelen geldt dat u 5 dagen per week, gedurende kantooruren een beroep kunt 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**
- **Incontinentiehulpmiddelen**
- **Stomahulpmiddelen**
- **Infuustherapie**
- **Sondevoeding**
- **Tracheostoma**
- **Verbandhulpmiddelen**
- Personenalarmering
- Verpleegbedden en toebehoren
- Kinderhulpmiddelen
- Mobiliteitshulpmiddelen zoals; trippelstoelen en douche- en toilethulpmiddelen

Voor de vetgedrukte hulpmiddelen geldt dat deze binnen 6 uur worden 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.

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

De normen zijn als volgt gedefinieerd:

Acute situaties: direct

Thuiszorg: binnen 6 weken

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

Daarnaast zijn separate normen voor hartchirurgie (12 weken) en voor radiotherapie, nl:

- Acuut (b.v. dreigende dwarslaesie): 100% < 1 dag;
- Sub-acuut (b.v. botmetastasen met ernstige pijnklachten): 80% < 7 dagen;
- Overige indicaties (planbare behandeling): 80% < 21 dagen.

Verloskunde en kraamzorg

U kunt 7 dagen in de 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.

Kraamzorgorganisaties leveren aan elke verzekerde, woonachtig in hun werkgebied, die zich voor de 5e maand van de zwangerschap aanmeldt, altijd kraamzorg. Ook tijdens vakanties en feestdagen kunt u gebruikmaken van de geïndiceerde kraamzorg. Daarnaast zijn zij 24 uur per dag telefonisch bereikbaar voor vragen en advies.

Via de zorgzoeker ziet u met welke verloskundigen en kraamcentra in uw woonplaats wij afspraken hebben gemaakt.