



Feiten, meningen en ervaringen van patiënten

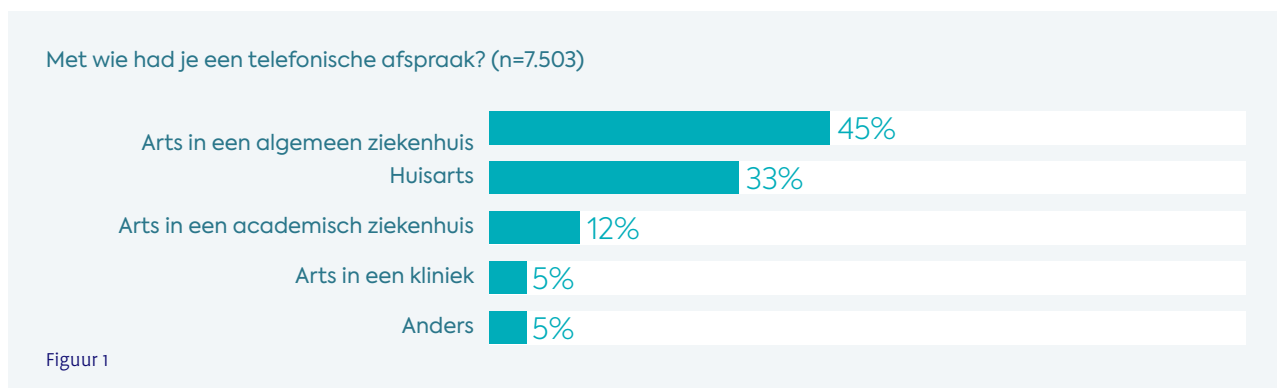
# Telefonisch consult artsen

Patiëntenfederatie Nederland onderzocht de ervaring van mensen met een telefonische afspraak met hun dokter. In hoeverre hebben patiënten inspraak bij het bepalen van een tijdstip van de afspraak, en levert het moment van de afspraak wel eens problemen voor hen op? Zijn mensen tevreden over de telefonische afspraak en wanneer zijn zij tevreden over dit consult. Het onderzoek vond eind 2021 plaats.

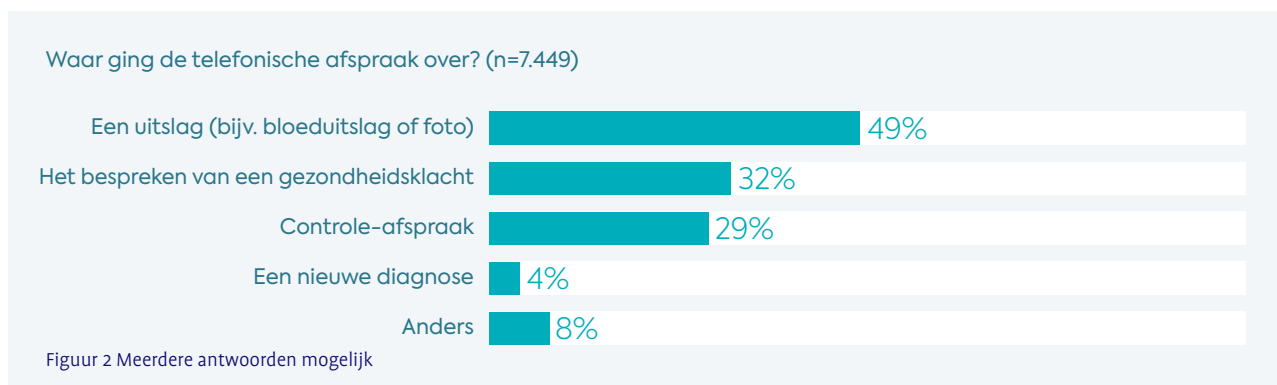
Totale aantal deelnemers dat de vragenlijst heeft ingevuld: 7.500

## Het telefonisch consult

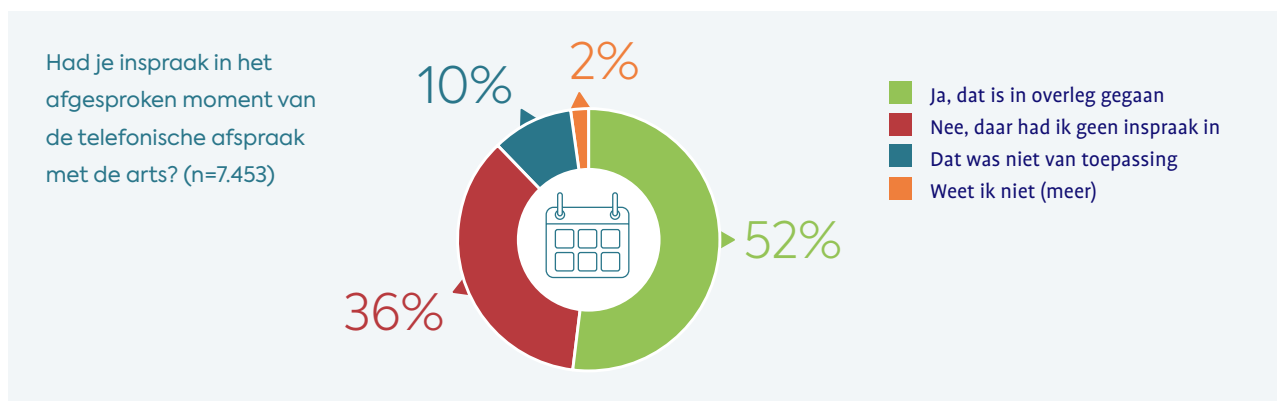
45% had een afspraak met een arts in een algemeen ziekenhuis en 33% met een huisarts. In de categorie anders gaven mensen vaak een combinatie aan van arts én huisarts.



De telefonische afspraak ging in veel gevallen over een uitslag (49%), het bespreken van een gezondheidsklacht (32%) en/of een controle-afspraak (29%). In de categorie anders werden onderwerpen genoemd zoals overleg over medicatie, of een verwijzing, over een corona- of griepvaccin of een vervolgtraject of een operatie.



52% van de patiënten had inspraak in het moment van de telefonische afspraak. 36% had daar geen inspraak in.

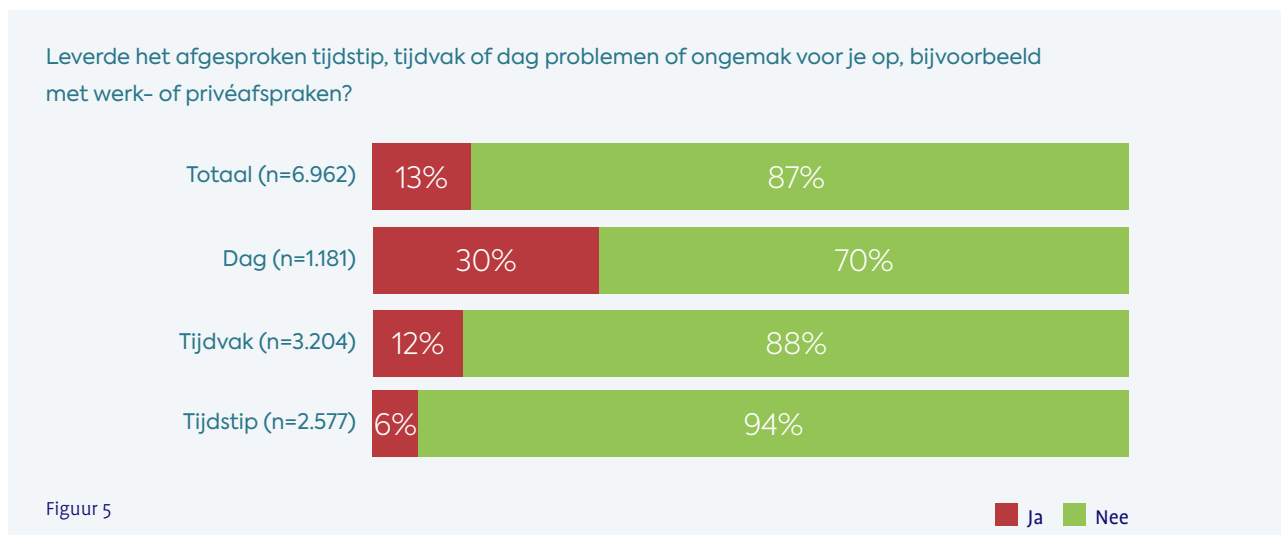


### Het tijdvak van de afspraak

In 16% van de gevallen werd een hele dag afgesproken waarop de patiënt gebeld zou worden, en dus bereikbaar moest zijn. In 43% van de afspraken werd een tijdvak afgesproken waarbinnen de arts zou bellen. Dat tijdvak was bijna altijd binnen 4 uur. 34% van de patiënten kreeg een afgesproken tijdstip.

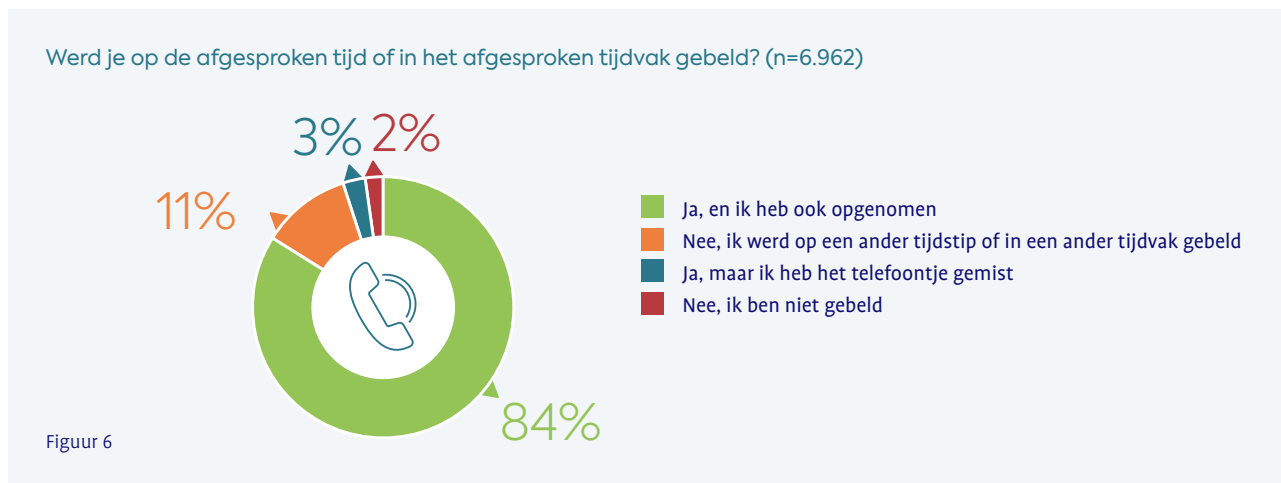


Voor 13% leverde het afgesproken tijdvak of tijdstip problemen op. Vooral voor patiënten die een hele dag kregen toegewezen, leverde het de meeste problemen op (30%).

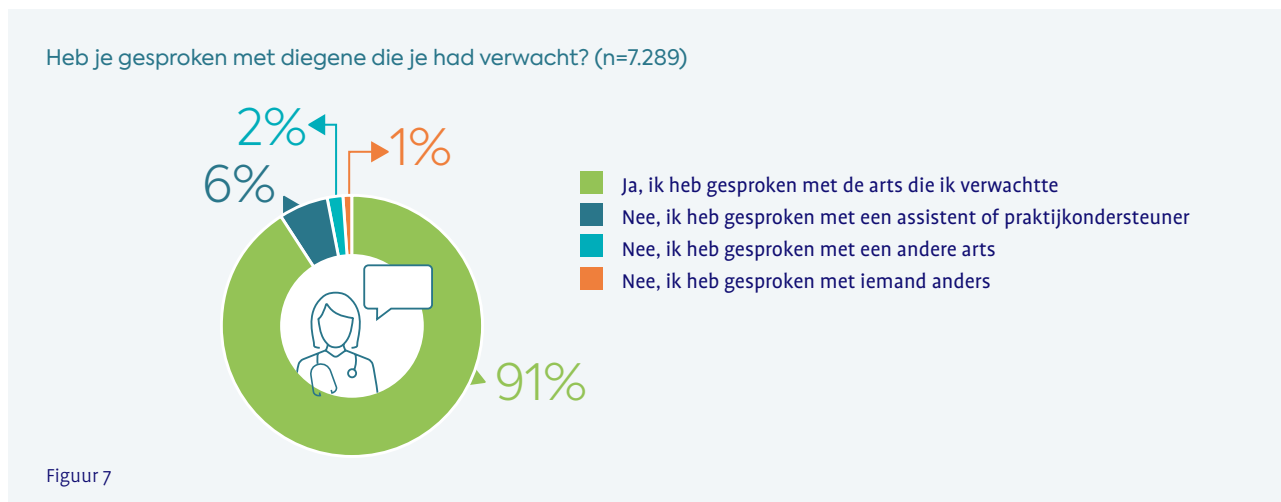


### Afspraak nakomen

87% werd op de afgesproken tijd of in het afgesproken tijdvak gebeld, ook al misten ze soms het telefoontje (3%). In 11% van de gevallen werden patiënten op een andere tijd of in een ander tijdvak dan eerder afgesproken gebeld.



Het overgrote deel sprak met de arts met wie ze ook een afspraak dachten te hebben. Soms werd in plaats daarvan het gesprek gevoerd door een assistent/praktijkondersteuner (6%) of door een andere arts (2%). In de categorie anders wordt de verpleegkundige een aantal keer genoemd.

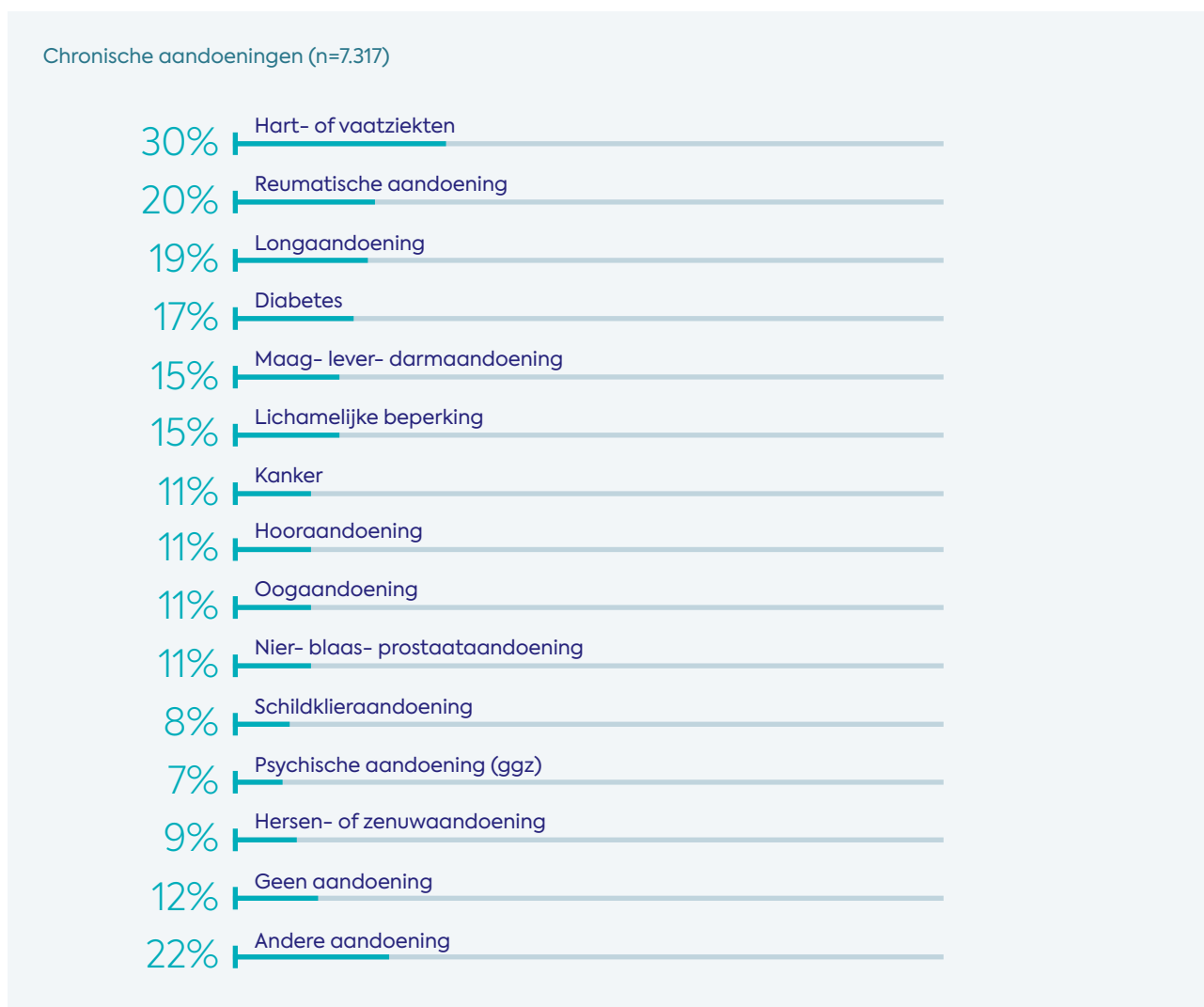


### Profiel deelnemers

48% man 52% vrouw

Gemiddelde leeftijd 67 jaar

88% heeft een of meer chronische aandoeningen



Hoewel nog veel afspraken met de dokter fysiek in het ziekenhuis plaats hebben, wordt steeds vaker de telefoon gepakt voor eenvoudige afspraken. In zijn algemeenheid zijn mensen tevreden over het telefonisch contact met de dokter in een algemeen ziekenhuis of met een huisarts. De telefonische afspraak ging in veel gevallen over een uitslag (49%), het bespreken van een gezondheidsklacht (32%) en/of een controleafspraak (29%). In de helft van de gevallen (52%) hadden deelnemers inspraak in het moment van de telefonische afspraak, 36% had geen inspraak.

“Dag en tijdstip is in overleg gepland.  
Voor mij was dit prima.”

Voor de meeste mensen leverde het afgesproken tijdvak of tijdstip voor het telefonische contact geen probleem op, voor 13% was dit wel een probleem. Ruim elfhonderd deelnemers kregen geen tijdstip te horen voor telefonisch contact, maar alleen de dag waarop ze zouden worden gebeld. Dat leverde voor een op de drie problemen op, in de privésfeer en vanwege het werk. Men moest de werk- of privéplanning aanpassen in verband met het verwachte telefoongesprek met de zorgverlener.

#### Tijdvakken

De meeste deelnemers kregen een tijdvak (43%) of tijdstip (34%) waartussen of waarop de patiënt gebeld zou worden. Voor 93% was dat een periode van vier uur waarbinnen kon worden gebeld. De patiënten met wie een tijdvak was afgesproken waren doorgaans redelijk tevreden met de afspraak. De ontevredenheid neemt toe naargelang het tijdvak langer is. Het meest tevreden zijn mensen die inspraak hadden in het afgesproken tijdvak.

**Gemiste afspraak of niet op het juiste moment**  
87% werd op de afgesproken tijd of in het afgesproken tijdvak gebeld, ook al hebben ze soms het telefoontje gemist (3%). 11% werd op een andere tijd gebeld of in een ander tijdvak dan afgesproken.

Mensen die niet op de afgesproken tijd of in het afgesproken tijdvak werden gebeld vonden dit veelal vervelend (69%). Ze moeten wachten en het is onduidelijk wanneer andere activiteiten (privé of werk) weer verder kunnen gaan. Daarnaast zitten sommige mensen in spanning vanwege de uitslag.

“Je wordt beperkt, je kunt weinig ondernemen of afspreken of bellen want je bent continu in afwachting van.”

Mensen die het telefoontje misten of niet in het juiste tijdvak/op het juiste tijdstip werden gebeld, hadden meestal binnen een halve dag alsnog de afspraak (61%).

Bij 7% duurde het langer dan vijf dagen voordat deelnemers een afspraak hadden en bij 9% ging de afspraak helemaal niet meer door.

“Arts heeft voicemail ingesproken in dit geval was dat prima en daarmee was het klaar. Ik had zo een nieuwe afspraak aan kunnen vragen.”

Het overgrote deel van de deelnemers sprak met de arts met wie ze ook een afspraak hadden. Soms werd het gesprek gedaan door een assistent/praktijkondersteuner (6%) of door een andere arts (2%).

#### Aanbevelingen

- **Geef patiënten inspraak in het afspraakmoment**  
Mensen willen inspraak in het moment van een telefonisch consult, vanwege privacy, privébelangen of werk.
- **Plan (als het kan in overleg) een realistisch maar zo kort mogelijk tijdvak voor het telefonische contact**  
Mensen hebben het liefst een zo klein mogelijk tijdvak waarbinnen ze contact krijgen met de zorgverlener. Hoe langer het tijdvak, hoe langer ze beschikbaar moeten zijn, thuis moeten blijven en/of andere activiteiten moeten uitstellen.
- **Kom de afspraak na**  
Het is vervelend als mensen niet op het afgesproken moment worden gebeld. Ze staan dan “in de wacht” terwijl het niet duidelijk is wanneer hun andere activiteiten weer verder kunnen gaan. Soms zitten ze ook langer in spanning vanwege een uitslag.
- **Laat de eigen arts bellen**  
Patiënten praten het liefst met de eigen arts. Als ze worden gebeld door iemand anders dan verwacht is dat niet erg, mits diegene voldoende op de hoogte is van de persoonlijke situatie en voldoende deskundig is om (vervolg)vragen van de patiënt te beantwoorden.

#### Colofon Patiëntenmonitor

Het Zorgpanel is een initiatief van Patiëntenfederatie Nederland. De Patiëntenfederatie vertegenwoordigt 200 patiëntenorganisaties. Wij maken ons sterk voor alle mensen die zorg nodig hebben.

© Communicatie – maart 2022