

Afspraken communicatie bij overstappen ontevreden patiënt.

Soms is een patiënt ontevreden over de eigen huisarts en/of huisartsenpraktijk en wil dan naar een andere huisarts binnen de HAGRO.

Het is belangrijk dat de communicatie daarbij door alle praktijken, aan alle balies hetzelfde wordt gedaan. Daarom op verzoek van en afgestemd met de praktijkhouders van de HAGRO deze format.

- Wanneer een patiënt zich zelf bij een andere praktijk meldt met het verzoek om over te kunnen stappen dan wordt deze eerst terug verwezen naar de eigen huisarts om het daar te gaan bespreken, op zijn minst eerst daar te gaan aangeven.
- Wanneer een patiënt bij de eigen huisarts aangeeft dat hij/zij wil overstappen is er een vertrek gesprek. De eigen huisarts biedt in dat gesprek aan de collega huisarts waar de patiënt heen wil, te informeren. De overstap aankondigen/toelichten.
- De nieuwe huisarts/praktijk is dan vooraf aan de komst van de patiënt op de hoogte van de overstap en kan de patiënt dan zonder “vragen en/of discussie” over het wel niet mogelijk zijn van overstappen, inschrijven.
- Door het vooraf geïnformeerd worden weet je als huisarts/praktijk ook dat de patiënt het al bij de eigen huisarts heeft aangegeven als deze zich bij je meldt voor overstappen.
- Er zullen ook patiënten zijn die niet willen dat vooraf geïnformeerd wordt. In dat geval blijft alleen de 1^e stap staan als een patiënt zich zelf meldt voor overstappen.