

Blog: Van consumeren naar participeren

... maart 2024 (687 woorden, 3 min)

In ons huidige zorgstelsel zijn wij geormerkt als een “consument”. Consumeren is geen activiteit die aanzet tot participeren in gezondheid van jezelf en je omgeving. Het wordt dus tijd om de consument vaarwel te zeggen, schrijft Thomas Hoyng, bestuurder van Gezond met Zorg.

De Wet Marktordening Gezondheidszorg (Wmg) is de kapstok voor ons zorgstelsel en dient als fundament voor de geregleerde marktwerking in de gezondheidszorg.

De Wmg wil een doelmatig en doeltreffend zorgstelsel realiseren. In deze wet wordt het aanbod van 10 zorgverzekeraars en 25.000 zorgaanbieders geregleerd. Als patiënt en verzekerde spelen wij in deze wet de rol van consument. De consument koopt een verzekering of behandeling.

Om iets te kopen moet de consument daarvoor uiteraard goed op de hoogte zijn van de prijs, de kwaliteit en de beschikbaarheid van het aanbod. In de Wmg is dit geregeld, of toch niet?

Consumentenprijs

Kijkt de consument in de zorg eigenlijk wel naar de prijs van een behandeling? Afgezien van de eigen bijdrage en het eigen risico, gaat de rekening van zorg naar iemand anders. De werkelijke prijs van de behandeling is daarmee niet relevant voor de consument. Wie zorg nodig heeft, wil graag de beste zorg en wat nodig is, is nodig. De consumentenprijs is dus geen sturingsinstrument in de geregleerde markt van de zorg.

Kwaliteit

Het kwaliteitsverschil tussen zorgverzekeringen met eenzelfde aanbod is vanuit het perspectief van de consument heel klein. We hebben immers allemaal eenzelfde basisverzekering. De kwaliteit van een verzekering is dan ook vooral afhankelijk van de behulpzaamheid van de helpdesk bij de zorgverzekeraar. Een zwak marketingmiddel om de consument naar je toe te lokken. Een klein verschil in prijs op de basisverzekering blijft dan ook over om elk jaar dezelfde paar procent prijsgevoelige consumenten van zorgverzekeraar te laten wisselen.

Selectieve consument

Consumenten in de zorg zijn daarentegen wel alert op de kwaliteit van de behandeling. Op zoek naar de beste behandeling zou dit moeten leiden tot duidelijke verschillen in de vraag naar een behandelaar. De beste behandelaar is immers ook de meest bezochte. Maar meestal zijn wij als consument vooral

afhankelijk van familie of vrienden op onze zoektocht naar de behandelaar van voorkeur. Niet bepaald een voorbeeld van een goed geïnformeerde consument die helpt om de zorg beter en goedkoper te maken. In de praktijk zie je dan ook maar weinig terug van de selectieve consument.

Beschikbaarheid

Wij als consument zouden het liefst zien dat de beste zorg om de hoek van onze vertrouwde omgeving beschikbaar is. Dit staat in schril contrast met de Wmg uitgangspunten van doelmatigheid, doeltreffendheid en beheersing van zorgkosten. Een actieve consument is dan ook niet waar wij als samenleving in dit kader zo hard op zitten te wachten.

Vaarwel consument

Samengevat: de prijsvorming in de zorg is zeer gebrekkig. Beoordeling van kwaliteit is een zaak van goede persoonlijke contacten en beschikbaarheid laat altijd te wensen over. Als verzekerden zouden handelen als een consument wordt de zorg overvraagd. Met als risico dat het draagvlak voor een solidair zorgstelsel zienderogen afneemt. Laten we dan ook zo spoedig mogelijk de consument vaarwel zeggen als leidraad voor de inrichting van ons zorgstelsel.

Verwachtingen

Wat dan wel? Deze vraag beantwoorden begint met de verwachtingen die wij hebben van de belangrijkste speler in ons zorgstelsel. Ik doe een poging.

Wij verwachten van verzekerden en patiënten tegenwoordig niet dat deze consumeren, maar participeren. Dat ze een actieve rol spelen op het gebied van persoonlijke preventie en het voorkomen van zorgvraag door het nastreven van een gezonde levensstijl en inzet in de naaste omgeving. Dit vraagt om een actieve speler in ons zorgstelsel die niet alleen voor zichzelf, maar ook voor de omgeving, met de hulp van professionals zorgt voor een gezonde samenleving.

Het woord dat daarbij past is “de burger”. Een wat stoffig begrip waar in onze democratische samenleving weleens de poetslap overheen mag worden gehaald.

Ander soort marktwerking

De burger - in plaats van de consument - als actieve speler in ons zorgstelsel leidt vanzelf tot nieuwe spelregels voor een andere Wmg en een ander soort marktwerking. Met als uitkomst een sterkere betrokkenheid van ons allemaal bij het wel en wee van ons toekomstige zorgstelsel.

*Door: **Thomas Hoyng**, bestuurder Stichting Gezond met Zorg*