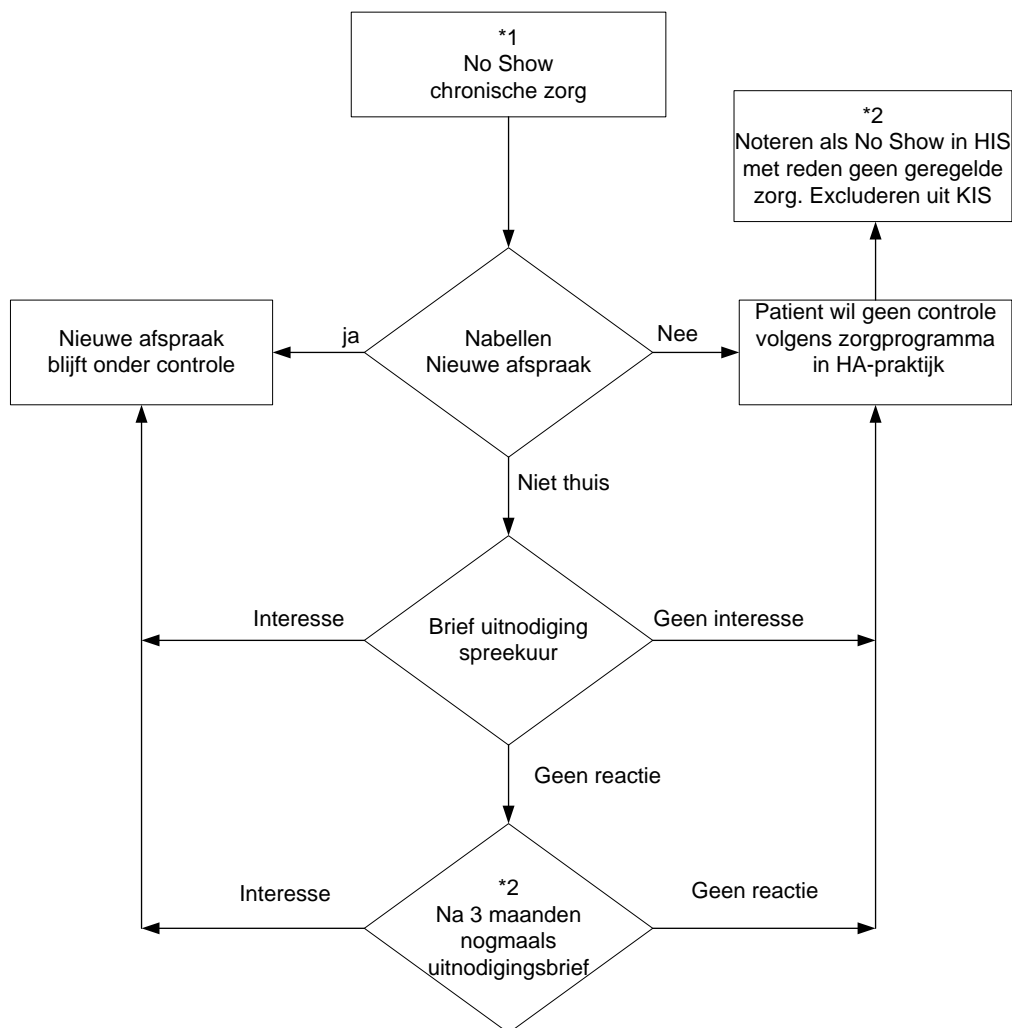


Protocol No Show Zorggroep Synchron

Patiënten met Diabetes type 2, COPD en/of CVR worden conform het actuele zorgprogramma van Synchron uitgenodigd voor controles bij de huisarts en de praktijkondersteuners. Van praktijken wordt verwacht dat zij patiënten motiveren om op het spreekuur te komen. Er is echter een groep patiënten die geen of slechts gedeeltelijk gehoor geven aan een oproep. Patiënten die geen zorg ontvangen zoals afgesproken in het betreffende zorgprogramma dienen niet in de DBC geïncludeerd te worden. Voor deze patiënten kan de huisartspraktijk, indien de patiënt de praktijk bezoekt, de reguliere consulten declareren. In onderstaand stroomdiagram staan de acties genoemd die van de praktijk (minimaal) verwacht wordt ter voorkoming van No Show.

Stroomdiagram No Show:



*1 Stap 1

- De huisartspraktijk dient inzichtelijk te hebben/maken welke patiënten niet op de controle afspraak komen. In het HIS krijgen deze patiënten het label: geen geregelde zorg.
- Er zijn patiënten die vanuit de tweede lijn worden terugverwezen naar de huisarts. De huisartspraktijken dienen intern af te spreken hoe te bewaken dat deze patiënten daadwerkelijk worden geïnccludeerd in het eerstelijns zorgprogramma en worden opgeroepen voor het spreekuur.
- Er is een kwetsbare groep patiënten waarvoor een zorgplicht bestaat, bijvoorbeeld mensen met een verstandelijke beperking, dementie, psychiatrische patiënten. Voor deze groep patiënten is dit protocol niet van toepassing. De huisarts beoordeelt of de patiënt wordt geïnccludeerd in de DBC of niet.
- Terminale patiënten worden in principe niet geïnccludeerd in een zorgprogramma (DBC).

*2 Diversen

1. Er is geen juridische verplichting om patiënten op te blijven roepen voor controles en laboratorium onderzoek. De patiënt heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid. Noteer in het HIS welke acties zijn ondernomen om patiënt te begeleiden.
2. Hoe om te gaan met herhaalreceptuur als de patiënt controles weigert cq niet goed is overgedragen vanuit de tweede lijn? Het blijft regelmatig zoeken naar de gulden middenweg wat verantwoordelijkheid betreft tussen patiënt en arts. Noteer zaken goed in het HIS en blijf met de patiënt in gesprek tot helder is hoe de zorg geregeld wordt.
3. Voor ketenpartners is het van belang dat zij weten als een patiënt vanwege no show uit de DBC is gehaald. Als zij aan deze patiënten wel zorg leveren, loopt de declaratie immers niet via Synchron. Een goede administratie in de huisartspraktijk is dus ook voor de ketenpartners van groot belang. Bij onduidelijkheid kan een ketenpartner altijd contact opnemen met de huisartspraktijk. Bij aantoonbare administratieve onrechtmatigheden ten gevolge van ondeskundigheid in de huisartspraktijk kan zorggeld door Synchron worden terug gevorderd bij de betreffende praktijk.
4. Exclusie van een patiënt uit een DBC gebeurt als na 1x telefonisch contact en 2x herinneringsbrief in maximaal 6 maanden geen reactie van de patiënt is ontvangen. In een later stadium kan de patiënt eventueel weer geïnccludeerd worden als gestructureerde zorg volgens zorgprogramma weer gestart wordt.

BDC heeft voor de fundusscreening het volgende beleid:

- patiënten worden 3x opgeroepen voor de fundusscreening. Indien men niet reageert na een oproep wordt dit altijd gemeld aan de huisartsenpraktijk. Na 3 herinneringen waarop de patiënt niet is verschenen wordt het protocol gestaakt, dit is na ongeveer 6 – 8 maanden, ook dit wordt gemeld aan de HA praktijk.
- Voor bloedonderzoek geldt dat patiënten eenmalig een herinneringsoproep krijgen. Praktijken krijgen, nadat de patiënt een herinneringsbrief heeft gehad en weer niet is verschenen, bericht dat patiënt niet is verschenen voor het bloedonderzoek. Bij bloedonderzoek geldt dat protocol niet wordt gestaakt door BDC maar doorloopt. Alleen als de praktijk meldt dat patiënt uit het bewakingssysteem van BDC gehaald dient te worden de oproepen voor bloedonderzoek gestaakt.