

## 2024-09 Verslag ION ombudsman

### Probleemstelling

Patiënten werden volgens meerdere praktijken in de regio onterecht ingeschreven door praktijk B. Deze praktijken schreven deze patiënten weer terug in. Zo gebeurde dat een aantal keren over en weer.

### Werkwijze

De ombudsman heeft gesproken met beide partijen en de historie van de inschrijvingen nagekeken in de database. Er was inderdaad sprake van veel over en weer inschrijvingen van betreffende patiënten. Uitgangspunt van ION is dat een patiënt maar bij 1 praktijk kan zijn ingeschreven. Zodra een patiënt zich aanmeldt bij een praktijk wordt deze bij de andere praktijk uitgeschreven. Het is netjes dat patiënten hun huidige praktijk berichten dat ze naar een andere praktijk overgaan, maar dit is niet noodzakelijk.

### Conclusie

De ombudsman stelt vast dat het frequent over en weer inschrijven van patiënten tussen de praktijken geen recht doet aan de zorgvuldigheid waarmee de inschrijving van patiënten plaats hoort te vinden.

Om de vastgelopen situatie te doorbreken en een uitwisseling van inschrijfformulieren mogelijk te maken in geval van twijfel is er afgesproken dat praktijk B eerder aanmeldt in ION, zodat er voldoende tijd is voor correctie. Tevens is afgesproken dat de inschrijving in ION niet wordt uitgesteld tot het einde van het kwartaal, maar wordt geëffectueerd nadat de patiënt in de praktijk is ingeschreven. Ook de andere praktijken dienen de routine om te herinschrijven aan te passen en bij twijfel altijd een inschrijfformulier via ZFT op te vragen bij praktijk B.

De ombudsman wijst er tot slot op, dat er weinig onderling contact heeft plaatsgevonden om de gezamenlijke problemen op te lossen. Hij adviseert nadrukkelijk om dit wel te doen.

De ombudsman zal het komende halfjaar de uitwerking van de gemaakte afspraken monitoren en zo nodig opnieuw aan de orde stellen.