

2016 01 VERSLAG EN AANBEVELINGEN VAN DE ION OMBUDSMAN

De ION ombudsman heeft zijn eerste casus behandeld. Beide partijen hebben laten weten dat ze blij waren met zijn hulp en ervan hebben geleerd.

Een van de knelpunten bleek het wel of niet zelf afmelden van een patiënt die uit de praktijk vertrekt. ION zet de spelregels daarvoor nog even op een rijtje. Handig en leerzaam voor elke huisartsenpraktijk! U vindt ze onderaan dit verslag.

VERSLAG

Probleemstelling. Praktijk A beschuldigt praktijk B ervan patiënten ten onrechte opnieuw in te schrijven bij ION en dossiers niet of met veel moeite over te dragen. Daarnaast reageert praktijk B niet of heel traag op communicatieverzoeken hieromtrent. Praktijk A heeft een aantal e-mailberichten betreffende ION- zaken, inclusief een aantal betwiste patiëntnamen gewisseld met praktijk B en stichting ION.

Werkwijze. De ombudsman heeft telefonisch contact opgenomen met beide praktijken. Praktijk A heeft een en ander kort telefonisch toegelicht. Praktijk B deed het dringende verzoek aan de ombudsman om in persoon naar de praktijk te komen in verband met de complexiteit van de zaak. Het gesprek met partij B heeft plaats gevonden op woensdag 5 oktober.

Conclusie. Er blijkt sprake te zijn van ernstig verstoorde collegiale verhoudingen ter plaatse, verband houdende met de praktijkoverdracht van praktijk B in jan 2015 en het in dat jaar opgetreden grote patiëntenverloop. De aanbevelingen van de ombudsman beperken zich tot het ION-proces in engere zin. Het proces van ION in- en uitschrijvingen bij praktijk B zijn aan de hand van de betwiste patiënten doorgenomen.

Hierbij is het volgende gebleken: praktijk B schrijft een patiënt pas uit in het HIS (in dit geval in Medicom: vervallen verklaren) als een verzoek om overdracht van het dossier via ZFT - ZorgMail File Transfer - is verwerkt. Genoemde patiënten blijken overigens op een enkeling na, allemaal te zijn uitgeschreven. Door het grote aantal uitschrijvingen enerzijds en doordat de patiënten niet werden uitgeschreven naar aanleidingen van het uitschrijvingsbericht van Vecozo anderzijds, kon het voorkomen dat patiënten die bij praktijk A in de ION-database waren ingeschreven, nog niet bij praktijk B waren uitgeschreven en op deze wijze ten onrechte in het declaratiebestand terecht waren gekomen. Opgemerkt moet worden dat het, in het licht van het totale patiëntenverloop, slechts om een zeer beperkt aantal gevallen gaat. Bovendien blijkt in één geval de klacht van partij A over het niet overdragen van het dossier te berusten op het ontbreken van een overdrachtsverzoek via ZFT. Het proces van in- en uitschrijven alsmede het verzoek tot dossieroverdracht zijn weliswaar inhoudelijk met elkaar verbonden maar als proces duidelijk gescheiden. Van één patiënt is het aannemelijk dat de inschrijving bij praktijk A op onterechte gronden is gebeurd. In dit geval heeft de patiënt aangegeven bij praktijk B ingeschreven te willen blijven. Opmerkelijk in dit verband is dat door beide partijen geen ondertekende inschrijvingsformulieren overlegd konden worden.

AANBEVELINGEN van de ombudsman

Aan beide praktijken. Maak gebruik van ondertekende inschrijfformulieren, dan wel een digitale aanmelding via E-mail of website.

Aan praktijk A. Geef in het werkblad aan of/ wanneer een dossieroverdracht is aangevraagd. Maak een lijstje met 1 e inschrijfdatum waarvoor geen inschrijf-tarief geïnd kon worden voor het daaropvolgende kwartaal, communiceer dit met praktijk B of geef aan hierop geen actie meer te ondernemen.

Aan praktijk B. Integreer de uitschrijvingsmail van Vecozo in het werkproces van de assistente, zodat de patiënt op korte termijn wordt uitgeschreven. Zorg er in ieder geval voor dat bij het aanmaken van een declaratiebestand alle uitschrijvingen zijn verwerkt. Praktijk B heeft zich hiertoe bereid verklaard en zal bij Vecozo een nieuw (werkzaam) e-mailadres voor de ION-berichten in gebruik nemen. Verreken zo nodig de te laat uitgeschreven patiënten met praktijk A aan de hand van het inschrijvingslijstje uit de vorige alinea.

Aan bestuur ION. Rond de praktijkoverdracht is er op ION-terrein mogelijk ook een en ander misgegaan. Wellicht kan er nog eens aandacht besteed worden aan de procedures, tijdpaden en dergelijke. Praktijk B vond het ook jammer dat er in de opleiding geen aandacht was besteed aan ION procedures. Zowel op inhoudelijke gronden (dossierhouderschap) als op praktische gronden is hier wel aanleiding voor.

Deze aanbevelingen zijn gedaan op 6 oktober 2016

**ION PS De les die alle huisartsen kunnen leren uit deze case.
WEL OF NIET ZELF AFMELDEN?**

- Als de oude huisarts de patiënt zelf in ION afmeldt, ontvangt deze geen verzoek om het patiëntverhuisdossier over te dragen via Zorgmail File Transfer.
- Als de oude huisarts de patiënt zelf afmeldt in ION, kan het ION-systeem geen actieve relatie meer vaststellen als de patiënt door de nieuwe huisarts wordt ingeschreven.
- In zo'n geval lijkt het alsof een dossierverzoek van de nieuwe huisarts wordt genegeerd maar in werkelijkheid ontvangt de oude huisarts het verzoek voor overdracht niet.

Spelregels

In principe schrijft een huisarts een patiënt in ION **niet** zelf uit, behalve als de patiënt

- is overleden,
- is geëmigreerd,
- is opgenomen in een WLZ-instellingen (voorheen AWBZ),
- langdurig is opgenomen in detentie voor langere tijd of
- werkzaam is voor defensie.

Want in deze situaties maakt de patiënt geen gebruik meer van de reguliere huisartsenzorg in Nederland.

In **alle andere gevallen** moeten patiënten in ION gewoon op naam van hun huisarts blijven staan totdat de nieuwe huisarts de patiënt in ION aanmeldt en er een verzoek tot overdracht van het patiëntverhuisdossier volgt.

Bij het inschrijven in ION door de nieuwe huisarts wordt de patiëntrelatie met de voorgaande huisarts automatisch beëindigd omdat er in ION slechts één 1-op-1-relatie kan bestaan tussen een patiënt en een huisarts.