

2019-05 Verslag en aanbevelingen ION ombudsman

Probleemstelling

Inschrijfgelden diverse patiënten uit één gezin ten onrechte door praktijk B gedeclareerd na verhuizing. Praktijk A had dit gezin aangemeld en een ZFT-verzoek gedaan om het dossier te ontvangen. Praktijk B heeft daar geen gevolg aan gegeven en het gezin bleek toch nog ingeschreven bij en gedeclareerd te zijn door praktijk B.

Werkwijze

De ombudsman heeft gesproken met beide partijen. Uit deze gesprekken kwam voort dat het hier om een administratieve fout gaat.

Aanbevelingen

De huisarts van praktijk B kreeg het advies om de administratieve processen rond in- en uitschrijving nog eens na te lopen en met name te kijken naar het antwoord op de vragen waarom er geen opvolging is gegeven aan de uitschrijving van dit gezin, niet bij ION en ook niet bij de ZFT-berichten, en ook niet op de verzoeken om correctie door praktijk A. Daarnaast is praktijk B gevraagd de bedoelde inschrijfgelden over te schrijven naar praktijk A.

Conclusie.

Praktijk B heeft de aanbevelingen opgevolgd (de interne procedure aangepast) en de inschrijfgelden zijn teruggestort naar praktijk A.

Het verslag van de ombudsman is naar beide partijen gestuurd en de zaak is hiermee afgedaan.