

Niet nagekomen behandelafspraken door patiënt (No Show)

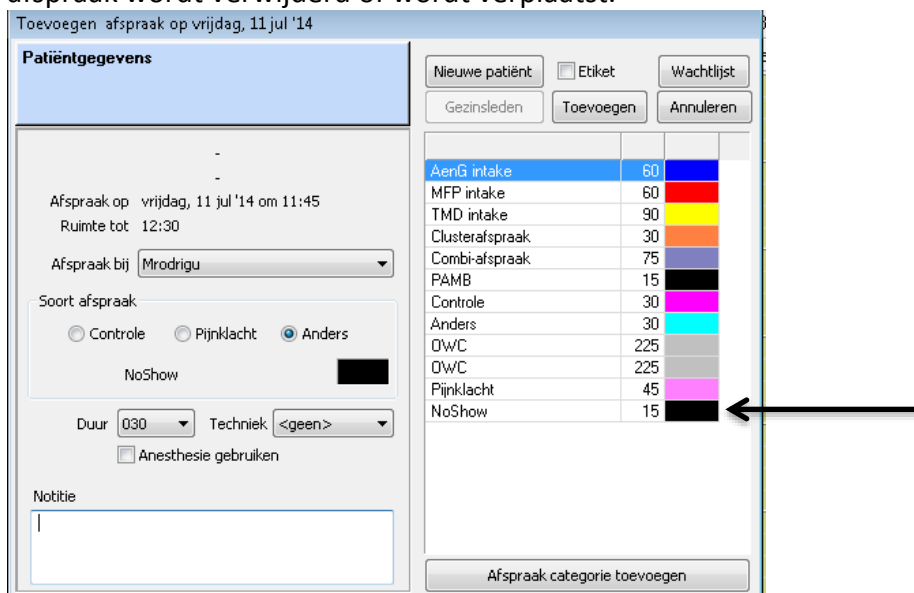
1. Doel van deze instructie

Deze instructie legt uit hoe een No Show te verwerken in Oase wanneer patiënten niet op de behandelafpraak verschijnen of niet tijdig (48-uur van te voren) afzeggen.

2. Werkwijze

Stap 1 (actie balie en/of behandelteam):

Wanneer een patiënt zonder (tijdige) afmelding de behandelafpraak niet nakomt, wordt door degene die dit bericht ontvangt een aantekening gemaakt in het witje en wordt de afspraak in de agenda gewijzigd naar NoShow. De balie geeft aan het behandelteam door wanneer een afspraak wordt verwijderd of wordt verplaatst.



Toevoegen afspraak op vrijdag, 11 jul '14

Patiëntgegevens

Afspraak op: vrijdag, 11 jul '14 om 11:45
Ruimte tot: 12:30

Afspraak bij: Mrodrigu

Soort afspraak:

☐ Controle ☐ Pijnklacht ☒ Anders

NoShow ☒

Duur: 030 Techniek: <geen>

☐ Anesthesie gebruiken

Notitie

Nieuwe patiënt ☐ Etiket ☐ Wachtlijst

Gezinsleden ☐ Toevoegen ☐ Annuleren

AenG intake	60	
MFP intake	60	
TMD intake	90	
Clusterafpraak	30	
Combi-afpraak	75	
PAMB	15	
Controle	30	
Anders	30	
OwC	225	
OwC	225	
Pijnklacht	45	
NoShow	15	

Afspraak categorie toevoegen

Stap 2 (actie behandelteam):

De tandartsassistente neemt zo snel mogelijk contact op met de betreffende patiënt en informeert naar de reden en maakt mogelijk een vervolgspraak. De behandelend tandarts beoordeelt of er op inhoudelijke gronden of naar toepassing van redelijkheid en billijkheid besloten moet worden de inning van het NoShow-tarief achterwege te laten. In dit geval geldt dat er een geldige reden is voor het niet nakomen van de afspraak. De financiële situatie van de patiënt mag geen reden zijn om van inning af te zien. De conclusie wordt gemotiveerd vastgelegd in het witje.

Stap 3 (actie behandelteam):

De tandarts(assistente) voert in de behandelkaart van patiënt één van de volgende codes in:

- NSG1 – afspraak met 1 behandelaar, tarief € 50. Bij een afspraak met twee behandelaren twee keer NSG1 invoeren op naam van de behandelaren, tarief twee keer € 50.
- NSZ1 – afspraak met 1 behandelaar, geen geldbedrag;
- NSZ2 – afspraak met 2 behandelaren (multidisciplinair), geen geldbedrag;
- NSGA – anesthesie behandelafpraak, tarief € 300.
- NSZA – anesthesie behandelafpraak, geen geldbedrag;

NNA – anesthesie behandelafpraak, patiënt is niet nuchter, tarief € 300;

PAMB – patiënt afwezig met bericht.

In de bovenstaande codes staat NS voor NoShow, G voor geld, Z voor Zonder geld, 1 of 2 voor het aantal behandelaren, A voor anesthesie, NN voor niet nuchter en PAMB voor patiënt afwezig met tijdig bericht.

Stap 4 (actie behandelteam):

De tandarts(assistente) vermeldt op de dagstaat dat dit een No Show (NS) is met of zonder boete en vermeldt de code.

Stap 5 (actie patiëntenadministratie):

De patiëntenadministratie drukt bij het verwerken van de dagstaten de nota af en verstuurt de nota naar de patiënt.

De volgende sjablonen worden gekozen bij het afdrukken:

- No Show met geldbedrag: bij codes NSG1, NSGA. Het sjabloon staat onder facturen.
- No Show zonder geldbedrag: bij codes NSZ1, NSZ2, NSZA. Het sjabloon staat onder Brieven algemeen.
- AA patiënt niet nuchter: bij code NNA. Het sjabloon staat onder facturen.

3. Inwerkingtreding

De instructie No Show is op 03-11-2020 door het MT vastgesteld. De instructie treed op 03-11-2020 in werking. Gelijktijdig worden eerder vastgestelde instructies No Show ingetrokken. De instructie zal op 03-11-2022 geëvalueerd worden.