

No-showbeleid

1. Doel van de regeling

Het vastleggen van een interne gedragslijn en informeren van medewerkers en patiënten over de regels rondom het te laat komen of zonder tijdig bericht niet nakomen van een geplande behandelaafspraak.

Het is de verantwoordelijkheid en in het belang van SBT om de patiënt te informeren en te motiveren mee te werken aan de behandeling en ons tijdig te informeren indien een behandelaafspraak niet nagekomen kan worden.

De patiënt wordt hierover geïnformeerd met een patiëntenfolder, via de website en mondeling tijdens de intake en in de behandelovereenkomst.

2. Afspraak maken en informeren van de patiënt

In overleg met de patiënt wordt een behandelaafspraak gemaakt. Er wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met persoonlijke omstandigheden teneinde vermijdbare no-show te voorkomen.

SBT verwacht dat de patiënt tijdig op een behandelaafspraak komt en dat, indien hij hiervoor verhinderd is, dit minimaal 48 uur van te voren meldt. Indien dit niet gebeurt zal SBT aan de patiënt een bedrag voor een deel van de gereserveerde tijd in rekening brengen. Dit geldt ook indien patiënten niet nuchter op een anesthesie-afspraken komen en de behandeling moet worden afgelast.

De patiënt (of zijn ouder, begeleider of wettelijk vertegenwoordiger) wordt voor de datum van de behandelaafspraak aan de afspraak herinnerd door email, SMS of brief.

3. Te laat komen voor een behandelaafspraak

Bij het te laat verschijnen op een afspraak loopt de patiënt het risico dat de behandeling niet geheel volgens planning kan worden voltooid of zelfs moet worden geannuleerd wegens het hierdoor ontstane tijdgebrek.

Wanneer door het te laat komen de afspraak moet worden geannuleerd, kan dit in rekening worden gebracht. Over het bedrag van de rekening beslist de behandelend tandarts in overleg met het hoofd van de afdeling. De patiënt wordt hiervan op de hoogte gesteld met een brief.

4. Het afzeggen van een behandelaafspraak

Indien de patiënt niet in staat is om de afspraak na te komen, verzoeken wij de patiënt om zo snel mogelijk contact met SBT op te nemen. Binnen werktijd (07.45 – 16.15 uur) op telefoonnummer 020-5980450, en buiten kantoor tijd en in de weekenden kan de patiënt een e-mail sturen naar info@sbt.nl.

Indien een afspraak wordt afgezegd dan tracht de balie, de patiëntenadministratie of de eigen assistent (in overleg) op de vrijgekomen tijd een afspraak te plannen met een andere patiënt die aangegeven heeft op korte termijn beschikbaar te zijn.

5. Het zonder (tijdige) afmelding niet nakomen van een behandelaafspraak

Indien een patiënt zonder (tijdige) afmelding de behandelaafspraak niet nakomt dan wordt dit door degene die dit bericht ontvangt (balie of behandelteam), in het dossier genoteerd en de tandarts geïnformeerd. De reden van de afmelding wordt altijd gevraagd en genoteerd in de kaart.

6. No-show tarief

Voor het zonder tijdige afmelding niet nakomen van een behandelaafspraak brengt SBT € 50,- aan de patiënt in rekening. Indien de behandelaafspraak multidisciplinair is, dan brengt SBT € 100,- aan de patiënt in rekening, Indien het een behandeling onder algehele anesthesie betreft, of als de behandeling niet kan doorgaan omdat de patiënt niet nuchter is, dan brengt SBT aan de patiënt € 300,- in rekening.

Als een patiënt niet op zijn afspraak kan komen vanwege de aandoening die de centrumindicatie vormt, mag een consult c13 van 30 minuten worden gedeclareerd in overleg met de controller of met het hoofd van desbetreffende/andere afdeling.

Hierbij moet gedacht worden aan:

- een psychiatrische patiënt, die kort voor de afspraak agressief wordt, waardoor het onverantwoord is dat hij komt,
- een schizofrene patiënt die een psychose krijgt,
- een ernstige zieke/medisch gecompromitteerde patiënt die vanwege zijn ziekte niet kan komen

Dit is wel bij wijze van uitzondering.

Voorwaarde is dat dit alleen gebeurt na overleg met het hoofd van de afdeling, er goed gedocumenteerd wordt in het dossier dat deze regeling toegepast is, de patiënt op de hoogte wordt gebracht waarom we dit doen en er niet ook nog een no-showrekening wordt gestuurd, en we ons best doen om herhaling bij deze patiënt te voorkomen (voor zover dat mogelijk is). Mocht de patiënt zijn eigen risico nog niet verbruikt hebben, dan passen we deze afspraak niet toe.

7. Contact met en motiveren van de patiënt en besluit tot inning

De tandarts(assistente) neemt zo snel mogelijk contact op met de betreffende patiënt en informeert naar de reden van no-show en maakt indien aangewezen een vervolgaafspraak. De behandelaar beoordeelt of er op inhoudelijke gronden of naar toepassing van redelijkheid en billijkheid het no show tarief in rekening moet worden gebracht.

De financiële situatie van de patiënt mag geen reden zijn om van inning af te zien.

De reden waarom patiënt niet gekomen is en de motivatie waarom dit wel of niet in rekening wordt gebracht, wordt vastgelegd in het patiëntendossier met een tandartsnotitie. Op geleide hiervan neemt de financiële administratie vervolgstappen.

8. Uitschrijving vanwege het niet nakomen van een behandelaafspraak

Wanneer een patiënt 3x zonder geldige reden niet op een afspraak verschijnt kan dit een teken zijn dat de patiënt onvoldoende kan of wenst mee te werken aan de behandeling en kan besloten worden tot uitschrijving.

Over uitschrijving beslist de behandelend tandarts in overleg met het hoofd van de afdeling. De patiënt ontvangt een factuur en de verwijzer wordt hiervan op de hoogte gesteld met een brief.

9. Inwerkingtreding

De regeling No-showbeleid is op 03-11-2020 vastgesteld door het MT. De regeling treedt op 04-11-2020 in werking. De regeling zal op 04-11-2022 geëvalueerd worden.

Gelijktijdig worden eerder vastgestelde regelingen No-showbeleid ingetrokken.