

ADVIES NO-SHOW BELEID ZORGPROGRAMMA'S

Versie november 2024

In dit advies wordt nader ingegaan op patiënten die (herhaaldelijk) niet verschijnen op controleafspraken binnen de ketenzorg; aangeduid als no-show. Als een patiënt (herhaaldelijk) niet verschijnt bij controleafspraken en niet reageert op uitnodigingen voor controleafspraken kan een huisarts de afweging maken om deelname aan het zorgprogramma eenzijdig te beëindigen.

InEen benadrukt het belang van een zuivere scheiding in patiënten te maken die wel en niet deelnemen aan de zorgprogramma's aangezien er anders voor niet-geleverde zorg (door afwezigheid patiënt) wel betaald wordt¹.

De benodigde stappen om tot een zorgvuldige afweging te komen kunnen per situatie verschillen. De inschatting van de huisarts speelt hierbij een cruciale rol. Een dergelijke afweging is niet alleen afhankelijk van het missen van controleafspraken, maar ook gebaseerd op de kennis van een huisarts over de persoonlijke omstandigheden van de patiënt en zijn/haar omgeving.

Een besluit over het beëindigen van deelname aan een zorgprogramma is omgeven met zorgvuldigheidseisen gericht op het nakomen van de zorgplicht van een huisarts. Vanwege deze zorgplicht mag van een huisarts worden verwacht dat hij/zij patiënten uitleg geeft over eventuele nadelige gevolgen van beëindiging zodat de patiënt dit in zijn beslissing kan meenemen

Dit advies over no-show beleid beschrijft de acties die een huisarts hiertoe kan ondernemen. In dit advies vragen wij ook aandacht voor het juridisch kader².

- Het is aan de patiënt om te beslissen of wordt deelgenomen aan het zorgprogramma (artikel 7:450 Burgerlijk Wetboek). De huisarts informeert de patiënt over wat de zorgverlening inhoudt, waaronder ook de mogelijke gevolgen indien wordt afgezien van deelname, zodat de patiënt weloverwogen een beslissing kan maken (artikel 7:448 Burgerlijk Wetboek).
- Bij voorkeur wordt in het medisch dossier vastgelegd dat de patiënt goed is geïnformeerd over het zorgprogramma. Als de patiënt afziet van deelname, verdient het aanbeveling om dat ook in het medisch dossier vast te leggen (*zie bijlage voorbeeldverklaring*).
- Als een patiënt met deelname heeft ingestemd, mag medewerking van de patiënt worden verwacht die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de behandeling. Bijvoorbeeld door naar de afspraken te komen.
- Goed zorgverlenerschap brengt met zich mee dat de dialoog met de patiënt wordt aangegaan over diens **beweegredenen** om niet te verschijnen / niet meer deel te nemen. Vervolgens is het belangrijk om uitleg te geven over eventuele nadelige gevolgen van beëindiging zodat de patiënt dit in zijn beslissing kan meenemen.

¹ Een niet-nagekomen afspraak is volgens de NZa geen zorgprestatie. De voorwaarden worden in het geval van gecontracteerde zorgprogramma's vastgelegd in het contract tussen zorgverzekeraar en zorggroep/RHO.

² Bij de herziening van het no-show advies is juridisch advies gevraagd. MF Juridisch Advies, 30 mei 2024.

- Geadviseerd wordt om bij een no-show tenminste twee pogingen te ondernemen, waarbij een verschillend middel wordt gebruikt. Bijvoorbeeld eerst een brief of e-mail en bij een tweede poging bellen. Door een ander middel te kiezen is de kans groter dat de patiënt bij een tweede poging wel wordt bereikt.
- Als het na twee pogingen niet gelukt is om in contact met de patiënt te komen, wordt geadviseerd om een schriftelijk bericht (per brief of e-mail) naar de patiënt te sturen. In dit bericht staat dat naar aanleiding van het niet verschijnen op de afspraak twee keer contact is gezocht, maar tevergeefs. Dat daaruit is opgemaakt dat hij niet langer aan het zorgprogramma wil deelnemen en deelname is beëindigd. En dat als dit niet de bedoeling is, verzocht wordt om contact op te nemen zodat deelname vervolgd kan worden.
- Een patiënt die bewust de keuze heeft gemaakt om af te zien van deelname hoeft niet na een jaar opnieuw opgeroepen te worden. Deze patiënt is goed geïnformeerd op een begrijpelijke en zo volledig mogelijke wijze (informed consent³).

Toelichting stroomschema

Het proces verloopt volgens een aantal stappen:

Patiënt eerste keer niet op controle

De huisarts of praktijkondersteuner neemt zo snel mogelijk contact op (indien mogelijk tijdens de afspraaktijd). Bij contact volgt uitleg van het belang van de controleafspraak en wordt een nieuwe afspraak gepland. Als een patiënt geen afspraak wenst en bewust afziet van deelname aan een zorgprogramma ontvangt deze hiervan een bevestiging. In het medisch dossier wordt genoteerd dat de patiënt afziet van deelname.

Daarbij is het belangrijk om aan te geven dat de patiënt met gezondheidsvragen en -klachten altijd welkom blijft voor reguliere zorg in de huisartsenpraktijk en opnieuw contact kan opnemen om aan het zorgprogramma deel te nemen.

Bij eerste poging geen contact (na de gemiste eerste controleafspraak)

Als het bij een eerste poging niet lukt om contact te krijgen, wordt dit genoteerd in het medisch dossier en wordt een tweede contactmoment ingepland. Geadviseerd wordt om bij dit tweede contactmoment een ander middel te gebruiken (bijvoorbeeld eerste poging telefonisch, tweede poging brief / e-mail).

Bij tweede poging geen contact (na de gemiste eerste controleafspraak)

Als het bij een herhaalde poging voor het maken van een controleafspraak niet lukt om contact te krijgen ontvangt de patiënt een door de huisarts getekende brief of e-mail dat een controleafspraak gemist is en dat er geprobeerd is contact te krijgen. Dat daaruit is opgemaakt dat hij niet langer aan het zorgprogramma wil deelnemen en deelname is beëindigd. En dat als dit niet de bedoeling is, verzocht wordt om contact op te nemen zodat deelname vervolgd kan worden. Deelname aan het zorgprogramma wordt beëindigd.

Daarbij is het belangrijk om aan te geven dat de patiënt met gezondheidsvragen en -klachten altijd welkom blijft voor reguliere zorg in de huisartsenpraktijk en opnieuw contact kan opnemen om aan het zorgprogramma deel te nemen.

³ Bekijk ook de themadossiers [Patiëntenrechten](#) | KNMG

Tussentijdse contacten met patiënt

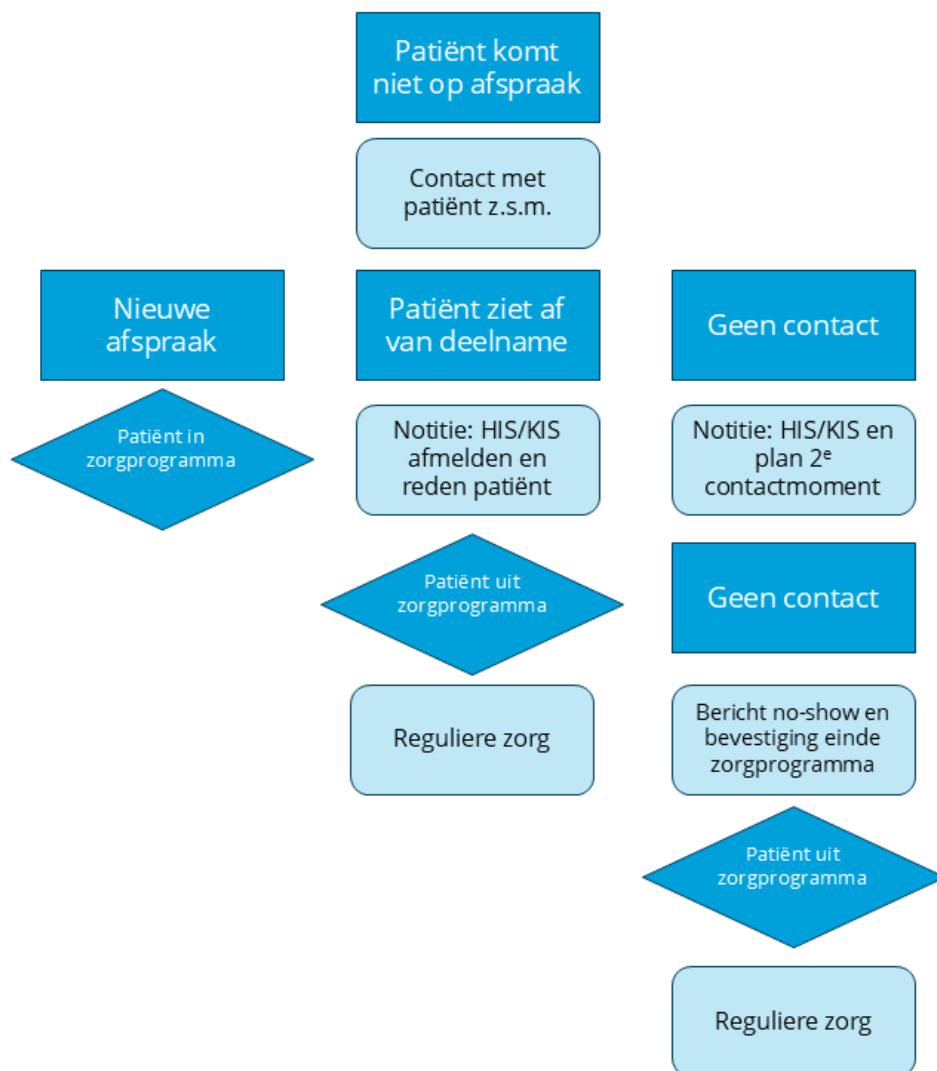
In aanvulling op de hierboven genoemde stappen bieden tussentijdse contactmomenten voor andere zorgvragen een uitgelezen kans om de controleafspraak onder de aandacht te brengen (vooral bij het voorschrijven van herhaalmedicatie). Ook het afleggen van een huisbezoek of visite door de huisarts of POH kan helpen patiënten te motiveren tot deelname aan het zorgprogramma en de bijbehorende controleafspraken. Betrek ook de apotheek en de assistente die mogelijk wel contact hebben met de patiënt.

De verschillende contactmomenten met de patiënt worden vastgelegd in het huisartseninformatiesysteem (HIS) of keteninformatiesysteem (KIS).

Bijlagen:

- stroomschema advies no-show beleid zorgprogramma's
- voorbeeldbrieven

STROOMSCHEMA NO-SHOW BELEID zorgprogramma's



Stroomschema advies no-show beleid zorgprogramma's



ORGANISEERT DE EERSTE LIJN

Voorbeeldbrief 1

Bevestiging afzien deelname zorgprogramma

Datum

Onderwerp: afzien deelname zorgprogramma

Geachte heer/ mevrouw,

Voor mensen met diabetes / COPD/ hart- en vaatziekten/ astma/anders is het belangrijk om regelmatig naar de huisarts en praktijkondersteuner te komen voor controle. U wordt daarom uitgenodigd voor een aantal controles per jaar.

Het belang van controle

Regelmatige controles helpen om uw gezondheid goed te volgen en problemen vroeg te ontdekken. Daarom adviseren uw huisarts en praktijkondersteuner u om naar de praktijk te komen. Het zorgprogramma is een extra aanbod naast de normale huisartsenzorg.

Afzien van controle

U heeft gezegd dat u niet wilt deelnemen aan de controles van het zorgprogramma.

U heeft gezegd dat u geen medicijnen wilt gebruiken. optioneel

Wij hebben u verteld wat dat betekent. U weet dit en heeft besloten om geen controle te willen.

Dit betekent dat wij u minder goed kunnen helpen. Wij respecteren uw keuze. Vul alstublieft de bijgevoegde verklaring in en stuur deze ondertekend terug met uw reden.

Altijd welkom

Als u van gedachten verandert, kunt u altijd contact opnemen met uw huisarts.

U kunt ook altijd met vragen of klachten bij ons terecht.

Uw keuze om geen controles te doen verandert hier niets aan.

Met vriendelijke groet,

[Naam]

[Functie]

[Huisartsenpraktijk]

Voorbeeldbrief 2 Uitnodiging controle

Datum

Onderwerp: Uitnodiging controleafspraak

Geachte heer/mevrouw,

Het is belangrijk voor mensen met diabetes / COPD/ hart- en vaatziekten/ astma/anders om regelmatig naar de huisarts en praktijkondersteuner te gaan. Daarom nodigt uw huisarts u uit voor controles.

Nieuwe afspraak

U bent een week geleden niet gekomen voor uw afspraak. We hebben u niet kunnen bereiken. Daarom heb ik een nieuwe afspraak voor u op **[datum]** om **[tijd]**.

Als u niet kunt komen, bel dan met de assistent. U kunt bellen van maandag tot en met vrijdag tussen **[tijd]** en **[tijd]**. Laat het ons zo snel mogelijk weten.

Als u niet wilt komen

Als u geen afspraak wilt maken, willen we graag met u praten. U kunt ons bellen op hetzelfde nummer.

Behandeling bij de internist

Als u naar een internist gaat voor uw diabetes, laat dit dan weten aan uw huisarts. Als de behandeling is afgelopen, moet u dit ook zeggen.

Problemen om te komen?

Heeft u problemen om te komen? Neem dan contact op met de assistent. Dit kan als u geen vervoer heeft.

Waarom controle belangrijk is

Regelmatige controles zijn belangrijk voor uw gezondheid. Dit helpt ons om op tijd in te grijpen als dat nodig is. Het zorgprogramma is extra hulp voor patiënten zoals u.

Afzien van controle

Als u niet wilt komen, vul dan de bijgevoegde verklaring in en geef de reden op. U ontvangt dan geen nieuwe uitnodigingen. U kunt later altijd weer een afspraak maken.

Altijd welkom

U bent altijd welkom bij onze praktijk voor vragen en klachten. Het maakt niet uit of u meedoet aan het programma. Heeft u vragen over deze brief of de controles? Maak gerust een afspraak bij uw huisarts.

Met vriendelijke groet,

[Naam]

[Functie]

[Huisartsenpraktijk]

Voorbeeldbrief 3 Beëindiging zorgprogramma

Datum

Onderwerp: Stoppen met het zorgprogramma

Geachte heer/ mevrouw,

Het is belangrijk voor mensen met diabetes / COPD/ hart- en vaatziekten/ astma/anders om regelmatig naar de huisarts te gaan. U krijgt uitnodigingen voor controles.

Waarom controles belangrijk zijn

Met controles kunnen we uw gezondheid goed volgen. We kunnen snel helpen als dat nodig is. Het zorgprogramma biedt extra hulp naast de gewone zorg van de huisarts.

Contact met u gezocht

Wij hebben gezien dat u de laatste weken niet op de uitnodigingen voor controles heeft gereageerd. We hebben u meerdere keren gebeld en geschreven omdat we u willen helpen.

Stoppen met controles

Als u niet meer naar de controles wilt komen, vul dan de bijgevoegde verklaring in en geef de reden aan. Dan nodigen we u niet meer uit. U kunt zich altijd weer aanmelden bij uw huisarts als u dat wilt. Als u de verklaring niet invult en geen contact opneemt, denken we dat u geen controles wilt. We respecteren uw keuze en nemen geen contact meer met u op.

Altijd welkom

U kunt altijd contact opnemen met onze huisartsenpraktijk voor vragen over uw gezondheid of klachten. Uw keuze om niet deel te nemen aan het zorgprogramma verandert hier niets aan. Heeft u vragen over deze brief of de controles? Maak dan een afspraak bij uw huisarts.

Met vriendelijke groet,

[Naam]

[Functie]

[Huisartsenpraktijk]

Voorbeeld verklaring beëindiging zorgprogramma

Formulier voor het stoppen van oproepen

Vul dit formulier in als u **niet meer** wilt komen voor de controles voor: **Diabetes / COPD / Hart- en vaatziekten / Astma / Anders**

Naam:

Geboortedatum:

Ik wil **NIET MEER** uitgenodigd worden voor de controles voor: **Diabetes / COPD / Hart- en vaatziekten / Astma / Anders**

Reden:

Datum:

Handtekening:

Stuur dit formulier terug naar uw huisarts.

Stuur een geadresseerde en gefrankeerde envelop toe.