



Rijnstate

Wanneer is een nieuwe verwijsbrief nodig?

Ontregel de zorg:

Minder onnodige verwijzingen tussen HA en ziekenhuis

Sabien Jonkers, accountmanager 1^e & 2^e lijn

E: sjonkers@rijnstate.nl

Rijnstate. Voorop in zorg voor jou.

Voorbeeld onnodige verwijzing

Patiënt 2 jaar niet bij oogarts geweest: nu weer last van dezelfde klacht - waarvoor hij mocht terugkomen indien nodig -, en wil een afspraak maken bij oogpoli.

Oogpoli: 'je laatste afspraak is > 1 jaar geleden, dan heb je een nieuwe verwijzing nodig'.

HA: 'ga ik niet doen, want is niet nodig'.

Pat belt oogpoli: 'u moet een nieuwe verwijzing anders moet u het consult zelf betalen'.

Pat van slag, belt HA. HA schrijft toch een verwijzing.

En voegt plaatje van een paarse krokodil toe.



Ontstaan van het project



Verwijsbrief

LOKAAL

Vragen over verwijsafspraken vanuit

- Huisartsen regio Arnhem
- Patiënt
- Zorgadministratie Rijnstate
- Medisch specialisten Rijnstate



Behoefte

- Alle (bestaande) regels gebundeld in één document
- Basisregels + uitzonderingssituaties
- Stroomschema; ook voor poli-medewerkers
- Formeel document, onderschreven door landelijke partijen
- Te vinden online op www.ordz.nl + www.verwijsafspraken.nl + op diverse gezondheidszorgsites
- Duidelijke eigenaar
- Updates
- Borging



Wie heeft er baat bij?

- Patiënt
- Zorgverlener
- Telefonistes ziekenhuis + huisarts
- Zorgverzekeraar
- Zorgadministratie (Horizontaal Toezicht)
- ORDZ



Uitgangspositie

- Geen duidelijk landelijk document
- Verwijsafspraken.nl door huisarts Daisy Pors
- Elke regio een eigen document
- Veelal dezelfde regels
- Enkele regio had een andere afspraak met de zorgverzekeraar



Hoe aangepakt

- **ANDERE REGIO'S:** Relatiebeheerdersnetwerk en hun documenten geraadpleegd
- **LANDELIJK:** ORDZ VWS gemaïld via contactformulier, 'wie weet de landelijke regels?' Ik vond overal stukjes: Nza, ORDZ, ZiN, FMS etc.
- Samenkomst georganiseerd door ORDZ:
- FMS, LHV, NFU, NVZ, VWS, Ver.Praktijkhoudende Huisartsen, ZN + enkele vertegenwoordigers zoals relatiebeheerder, zorgverzekeraar, zorgadministratie
- Twee bijeenkomsten



Voorbeeld

- 2010: persoonlijke AGB nodig voor verwijzen
- 2012: geen persoonlijke AGB meer nodig, maar
2023: tijdens bijeenkomst bleek in contracten
toch nog te staan dat het nodig was





Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport



[Meters maken met...] Verwijsafspraken

*Door duidelijkheid onnodige verwijzingen
en discussies voorkomen!*

[Ont]Regel
de Zorg

Huidige stand

- Inhoud van document getoetst bij achterbannen
- Zodra document gereed: publicatie + lancering door VWS
- Uitrollen in regio's door relatiebeheerders bij de organisaties die betrokken zijn bij verwijsafspraken



Resultaat

- Minder frustraties bij HA,
- Minder frustraties bij patiënt,
- Minder frustraties bij telefonistes
- Minder onnodige verwijfsbrieven die de HA moest schrijven
- Minder vragen bij ORDZ



Aandachtspunten

- Persoonlijke AGB meezenden in de verwijzing?
Afhankelijkheid van software
- ZorgDomein: patiënt wil na verwijzing naar ziekenhuis A (waar de zorg nog niet is gestart) toch liever naar ziekenhuis B. Wie regelt dit?





Rijnstate

Sabien Jonkers, accountmanager 1^e & 2^e lijn

E: sjonkers@rijnstate.nl