

## **NIET VERSCHENEN OP AFSpraak**

Het is voor een huisartsenpraktijk vervelend als een patiënt niet (tijdig) op een afspraak verschijnt. Het betekent tijdverlies voor de arts, praktijkondersteuner en/of assistente en bovendien kan er op dat moment niet iemand anders worden geholpen.

Om het aantal niet-nagekomen afspraken terug te dringen, zijn wij als huisartsenpraktijk gerechtigd een 'wegblijftarief' te hanteren. De door de LHV (Landelijke Huisartsen Vereniging) aangereikte richtlijnen worden door ons als volgt gehanteerd:

- Wij verwachten van onze patiënten dat zij, wanneer zij verhinderd zijn om een afspraak na te komen, ons hierover tijdig berichten (min. 24u van te voren).
- Wanneer een patiënt, zonder afmelding, een afspraak bij de praktijk niet nakomt, zal de assistente doorgaans proberen de patiënt telefonisch te bereiken om enerzijds te verifiëren wat de reden van niet-verschijnen is en anderzijds een nieuwe afspraak in te plannen.
- Bij een 2e of volgende keer dat een patiënt -zonder berichtgeving- niet (tijdig) op een afspraak verschijnt, wordt een 'niet verschenen nota' gemaakt en naar de patiënt zelf verzonden. Het betreft dan een rekening van € 25,- ongeacht de oorspronkelijk ingeplande spreekuurtijd.

Wanneer een patiënt te laat voor een afspraak verschijnt waarbij de zorgverlener de patiënt al wel heeft 'binnen geroepen', geldt in principe dezelfde regeling. De assistente zal dan de afspraak herinplannen; of dat wel of niet nog dezelfde dag mogelijk is, is afhankelijk van drukte en ernst van de klacht.

Er kunnen wellicht zwaarwegende redenen bestaan waarom iemand zijn/haar afspraak niet kan nakomen EN niet kan afzeggen; uiteraard hanteren wij de regelgeving omtrent 'wegblijftarieven' in redelijkheid !

Het 'wegblijftarief' is BTW-vrij en geldt uitsluitend als schadevergoeding voor niet verschijnen op een geplande afspraak (en dus als compensatie voor gereserveerde maar niet gebruikte tijd en spreekkamerruimte).