

No Show Beleid

Beleidsdocument no-show beleid ketenzorgprogramma's

1. Inleiding en doel

Dit beleidsdocument beschrijft het beleid van Dokterszorg Friesland ten aanzien van patiënten die (herhaaldelijk) niet verschijnen op controleafspraken binnen de ketenzorg. Het no-show beleid heeft tot doel om op een zorgvuldige en transparante wijze om te gaan met het niet nakomen van afspraken, met behoud van de professionele zorgplicht van de huisarts.

Met dit beleid wordt beoogd de continuïteit en kwaliteit van zorg te waarborgen, patiënten duidelijkheid te bieden over verwachtingen en consequenties, en te voorkomen dat zorg wordt geregistreerd en gedeclareerd terwijl deze feitelijk niet is geleverd. Het beleid is gebaseerd op het *InEen advies no-show beleid zorgprogramma's (november 2024)* en het geldende juridische kader.

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 ketenzorgprogramma 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.

2. Reikwijdte

Dit no-show beleid is van toepassing op alle patiënten die deelnemen aan een ketenzorgprogramma binnen Dokterszorg Friesland. Hieronder vallen onder meer ketens voor diabetes mellitus, COPD, astma, hart- en vaatziekten evenals eventuele andere gecontracteerde ketenzorgprogramma's.

Het beleid ziet uitsluitend op deelname aan deze ketenzorg en heeft geen betrekking op de toegang tot reguliere huisartsenzorg. Patiënten behouden te allen tijde het recht om de huisartsenpraktijk te benaderen met gezondheidsvragen of klachten.

3. Uitgangspunten / Juridisch kader

De kern van het no-show beleid wordt gevormd door een aantal uitgangspunten welke zijn vastgelegd in het juridisch kader:

- Het is aan de patiënt om te beslissen of wordt deelgenomen aan het ketenzorgprogramma (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 ketenzorgprogramma. Als de patiënt afziet van deelname, verdient het aanbeveling om dat ook in het medisch dossier vast te leggen (zie bijlage 5 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.
- 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 ketenzorgprogramma 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 consent).

Beëindiging van deelname aan een ketenzorgprogramma mag nooit leiden tot het onthouden van reguliere huisartsenzorg. Ook na beëindiging blijft de patiënt welkom in de praktijk en kan hij of zij zich, indien gewenst, opnieuw aanmelden voor deelname aan een ketenzorgprogramma.

5. Begrip no-show

Patiënten die (herhaarlĳk) niet verschĳnen op controleafspraken binnen de ketenzorg en niet reageren op uitnodigingen voor deze afspraken. Bij herhaald uitblijven van reactie op uitnodigingen of contactpogingen kan dit leiden tot beëindiging van deelname.

6. Toelichting stroomdiagram (bijlage 1)

In het stroomdiagram in bijlage 1 is de werkwĳze bij no-show weergegeven. Deze stappen worden nader toelicht in paragraaf 6.1 t/m 6.3

6.1 Eerste keer niet verschĳnen

De huisarts of praktijkondersteuner neemt zo snel mogelijk contact op (indien mogelijk tijdens de afspraaktijd). Bij contact volgt uitleg van het belang van de controleafpraak en wordt een nieuwe afspraak gepland. Als een patiënt geen afspraak wenst en bewust afziet van deelname aan een ketenzorgprogramma 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 ketenzorgprogramma deel te nemen.

6.2 Geen contact na eerste poging

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).

6.3 Geen contact na tweede poging (na de gemiste eerste controle afspraak)

Als het bij een herhaalde poging voor het maken van een controleafpraak niet lukt om contact te krijgen ontvangt de patiënt een door de huisarts getekende brief of e-mail dat een controleafpraak gemist is en dat er geprobeerd is contact te krijgen. Dat daaruit is opgemaakt dat hij niet langer aan het ketenzorgprogramma 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 ketenzorgprogramma 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 ketenzorgprogramma deel te nemen.

6.4. Bewuste beëindiging door de patiënt

Wanneer een patiënt expliciet aangeeft af te zien van (verdere) deelname aan een ketenzorgprogramma, wordt deze keuze vastgelegd in het medisch dossier. De patiënt wordt geïnformeerd over de mogelijke gevolgen van deze keuze en ontvangt hiervan bij voorkeur een schriftelijke bevestiging.

6.5. Tussentijdse contacten met patiënt

In aanvulling op de hierboven genoemde stappen bieden tussentijdse contactmomenten voor andere zorgvragen een uitgelezen kans om de controleafpraak 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 ketenzorgprogramma 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 (NIS).

9. Communicatie en bejegening

In alle communicatie met de patiënt staat een respectvolle, duidelijke en begrijpelijke benadering

centraal. De patiënt wordt gewezen op het belang van controles en de mogelijke gezondheidsrisico's van het niet deelnemen aan het ketenzorgprogramma, zonder hierbij druk uit te oefenen. Tegelijkertijd wordt steeds benadrukt dat de patiënt welkom blijft voor reguliere huisartsenzorg en dat het afzien van deelname aan een zorgprogramma hierop geen invloed heeft.

10. Vastlegging, evaluatie en verantwoording

Alle stappen, contactpogingen en besluiten in het kader van dit no-show beleid worden zorgvuldig vastgelegd in het HIS/NIS. Dit beleidsdocument wordt periodiek geëvalueerd en, indien nodig, aangepast op basis van gewijzigde wetgeving, contractafspraken met zorgverzekeraars en ervaringen uit de praktijk.

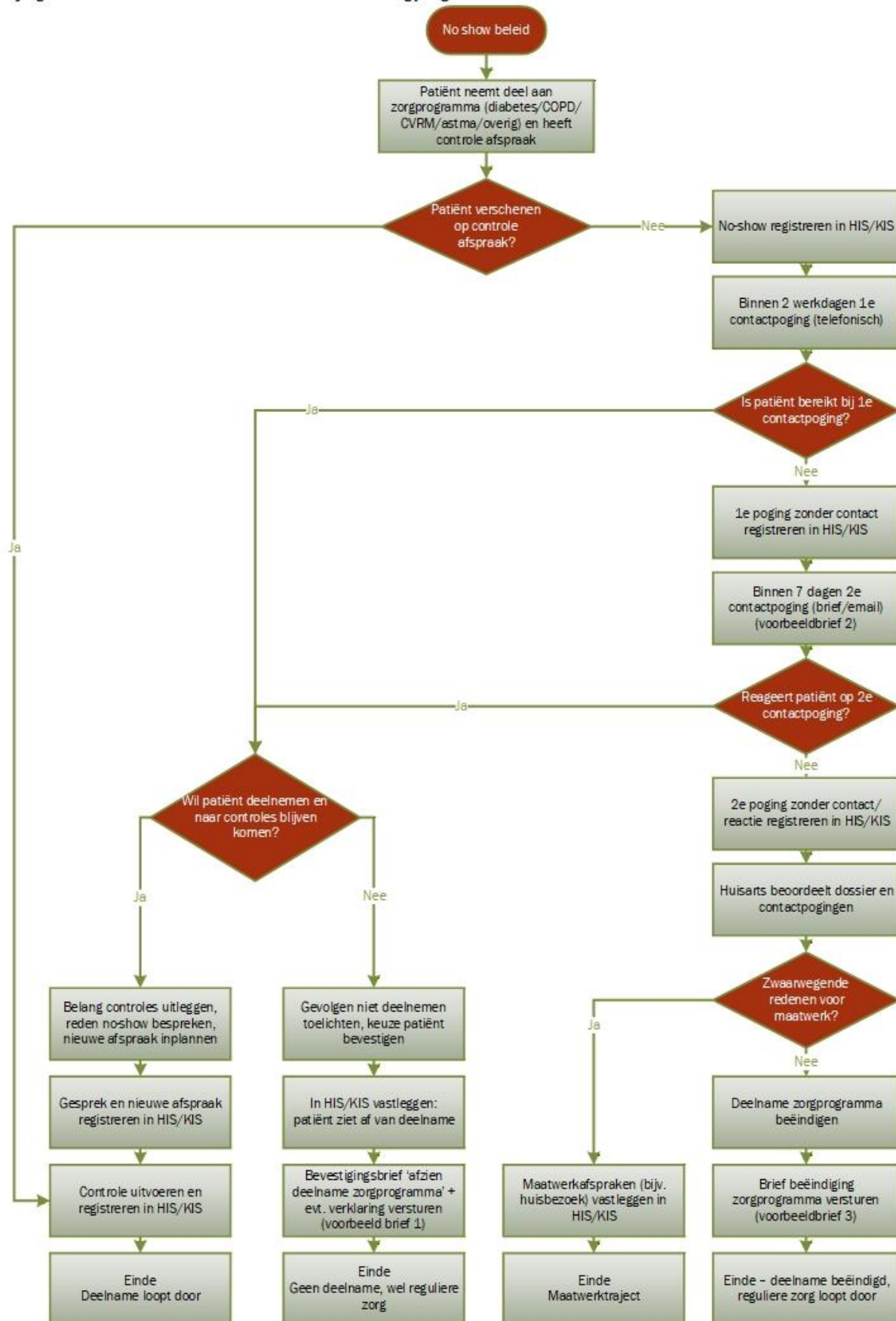
11. Inwerkingtreding

Dit no-show beleid treedt in werking per 1 februari 2026 en is vastgesteld door Dokterszorg Friesland.

12. Bijlagen:

- Stroomschema advies no-show beleid ketenzorgprogramma's
- Voorbeeldbrieven
 - Voorbeeldbrief 1: Bevestiging afzien deelname ketenzorgprogramma's
 - Voorbeeldbrief 2: Uitnodiging controle
 - Voorbeeldbrief 3: Beëindiging ketenzorgprogramma's
 - Formulier: Verklaring beëindiging ketenzorgprogramma's

Bijlage 1: Stroomschema no-show beleid ketenzorgprogramma's



Bijlage 2: Voorbeeldbrief 1: Bevestiging afzien deelname ketenzorgprogramma's

Datum

Onderwerp: afzien deelname ketenzorgprogramma

Geachte heer/ mevrouw,

In onze huisartsenpraktijk komen patiënten met diabetes mellitus type 2, hart- en vaatziekten, astma of COPD regelmatig voor controle. Deze controles helpen ons om uw gezondheid goed te volgen en problemen op tijd te zien.

Uw keuze

U heeft laten weten dat u niet wilt deelnemen aan het ketenzorgprogramma. Dat is uw eigen keuze, en die respecteren wij.

Wat betekent dit?

Zonder controles kunnen wij uw gezondheid minder goed volgen. We kunnen dan ook minder goed voorkomen dat klachten erger worden. We hebben dit met u besproken.

Wilt u de bijgevoegde verklaring invullen, ondertekenen en terugsturen? Dan kunnen wij uw keuze goed vastleggen in uw dossier.

Altijd welkom

Als u later toch weer controles wilt, kunt u altijd contact opnemen. Ook voor vragen of klachten blijft u welkom in onze praktijk.

Met vriendelijke groet,

[Naam]

[Functie]

[Huisartsenpraktijk]

Bijlage 3: Voorbeeldbrief 2: Uitnodiging controle

Datum

Onderwerp: Uitnodiging controleafspraak

Geachte heer/mevrouw,

In onze huisartsenpraktijk komen patiënten met diabetes mellitus type 2, hart- en vaatziekten, astma of COPD regelmatig voor controle. Dit is belangrijk om uw gezondheid goed te volgen.

Nieuwe afspraak

U bent vorige week niet naar uw afspraak gekomen. Wij konden u niet bereiken. Daarom hebben wij een nieuwe afspraak voor u gemaakt. Als u niet kunt komen, bel dan zo snel mogelijk met de assistent.

Als u geen controles meer wilt

Wilt u geen nieuwe afspraak? Bel ons dan. We bespreken dit graag met u.

Komt u moeilijk naar de praktijk?

Heeft u geen vervoer of andere problemen om te komen? Laat het ons weten.

Waarom controles belangrijk zijn

Met regelmatige controles kunnen we uw gezondheid goed volgen. We kunnen sneller ingrijpen als dat nodig is.

Afzien van controle

Wilt u geen controles meer? Vul dan de verklaring in. U kunt zich later altijd weer aanmelden.

Altijd welkom

U blijft altijd welkom met vragen of klachten.

Met vriendelijke groet,

[Naam]

[Functie]

[Huisartsenpraktijk]

Bijlage 4: Voorbeeldbrief 3: Beëindiging ketenzorgprogramma's

Datum

Onderwerp: Stoppen met het ketenzorgprogramma

Geachte heer/ mevrouw,

In onze huisartsenpraktijk krijgen patiënten met diabetes mellitus type 2, hart- en vaatziekten, astma of COPD structureel een uitnodiging voor controle. Deze controle helpt ons om uw gezondheid goed te volgen.

We proberen contact met u te krijgen

We hebben de afgelopen weken geprobeerd u te bereiken.

Stoppen met controles

Als u niet meer wilt komen, kunt u de verklaring invullen. Reageert u niet? Dan gaan wij ervan uit dat u niet wilt deelnemen.

Altijd welkom

U kunt altijd bij ons terecht met vragen of klachten.

Met vriendelijke groet,

[Naam]

[Functie]

[Huisartsenpraktijk]

Bijlage 5: Formulier: Verklaring beëindiging ketenzorgprogramma's

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.