

Protocol bellijsten

DOEL

De bellijsten dienen om pt te herinneren aan hun periodieke controle afspraak of een nog in te plannen vervolgbehandeling in het belang van een goede mondgezondheid.

DOOR WIE

- DC BO3 belt op vaste tijden en minimaal 50% van de werktijd de bellijsten na (alleen bijspringen om lijnen op te nemen bij drukte).
- Collega's die in de avond gepland staan bellen de lijsten tussendoor.
- Overige collega's die er tijd voor hebben (ook stoelassistenten bij gaten in agenda of uitval van afspraken).

WANNEER

Patiënten kunnen worden gebeld vanaf 9.30 uur. **Op PD>doc@prot vind je de lijst vd collega's die zijn ingedeeld voor de bellijsten (en welke lijsten zij bellen).**

WELKE LIJST?

De lijsten worden geselecteerd en klaargezet door de eerstverantwoordelijke. Er staan verschillende lijsten in patiënt "Bellijst" (geb. dat 010100) onder documenten.

- JNG: pt langer dan een Jaar Niet Geweest, diverse varianten
- C77: op tijd afgemelde afspraak
- C90: niet op tijd afgemelde afspraak.
- GMA: elke maand worden pt via mail opgeroepen voor de ppo als er nog geen afspraak staat. Op deze lijst staan pt die Geen Mail Adres hebben waarvan het minimaal een half jaar geleden is dat ze een ppo hebben gehad.
- NGO: Niet Gereageerd op Oproep
- COV1/COV2/COV3: pt die hun afspraak niet tijdig hebben geannuleerd ivm COVID-klachten. Deze pt is gevraagd om zelf terug te bellen indien testuitslag negatief is of indien ze klachtenvrij zijn. Wij bellen deze pt indien ze na een week nog geen afspraak hebben gemaakt.
- BZT: pt die aangegeven dat ze zelf terug bellen om een aa te plannen

Let op: voordat je belt ALTIJD checken of er al een afspraak is gemaakt (bijv. doordat de pt zelf heeft gebeld). Dit kan je snel zien door rechts te kijken onder het kopje 'te maken afspraken' of onder het kopje 'afspraken'.

Iedere praktijk heeft eigen lijst om te bellen. Dit staat vermeld in de naam van de lijst (zie documenten):

DC: JNG-DC
BO3: C90, JNG-BO en COV
DS: C77 en NGO-DS
DF: GMA en NGO-DF

De lijsten voor C77, C90 en COV worden iedere week opnieuw uitgedraaid en als de oude lijst klaar is dan wordt deze verwijderd door de eerstverantwoordelijke uit de documenten

HOE

Bel altijd op een positieve en vooral vriendelijke manier!

Je werkt de lijst af van boven naar beneden er zijn 3 opties:

1. Pt neemt op. Vraagt de pt of het uitkomt en vertel waarvoor je belt en of je een afspraak kan inplannen voor de pt. *Bijv. 'Goedemorgen, u spreekt met [NAAM] assistente van Dental Network, uw tandartspraktijk. Ik zie dat er nog een afspraak voor u open staat, kan ik deze nu voor u inplannen'.*
2. Je krijgt een VM. Je spreekt de VM in. *Bijv. 'Goedemorgen, u spreekt met [NAAM] assistente van Dental Network, uw tandartspraktijk, wilt u zo vriendelijk zijn om contact met ons op te nemen voor het inplannen van uw afspraak, u kunt ons bereiken op telefoonnummer, een hele fijne dag, einde bericht'*
Noteer dit in de kaart dat je de VM hebt ingesproken.
NB Je hoeft pt geen mail te sturen!
3. Geen contact.
 - Als je geen VM kan inspreken dan stuur je de pt een mail: zie format op FAQ [Bellijst GG mail]. Indien geen mailadres hoeft er geen mail gestuurd te worden.
 - Indien het telefoonnummer van de pt ontbreekt of niet lijkt te kloppen, stuur dan ook bovenstaande mail: zie format op FAQ [Bellijst GG mail] en voeg de volgende zin toe (na de eerste zin die eindigt met ...moet plaatsvinden):

Mogelijk hebben wij geen (correct) telefoonnummer van u?

- ALLEEN voor de JNG- lijst stuur je de pt een standaardbrief: zie de verwijsbrieven in Exquise [JNG-brief], deze wordt ALTIJD per post gestuurd.

Verder:

- Alleen voor de JNG lijst, doe je een BSN check ivm de mogelijkheid dat een pt is overleden of verhuisd en een verzekeringscheck omdat de pt van verzekerd naar onverzekerd kan zijn gegaan.
- Rode kaart bellen we niet.
- Als een pt onder bewind staat dan bel je naar het bewind of er ruimte (budget) is, geef altijd aan dat door uitstel mogelijk een duurdere behandeling kan volgen in de toekomst.
- Wanneer je een aa maakt nav JNG voor een pt die >3 jaar geleden is geweest dan een intake plannen => 20 min

WAAR NOTEER JE WAT

1. In kaart pt onder CTM (één vd volgende opties):

Gebeld nav 'NAAM lijst' VM ingesproken

Gebeld nav 'NAAM lijst' GG en mail gestuurd

Gebeld nav JNG geweest lijst, GG, brief gestuurd

Uiteraard noteer je indien je pt hebt gesproken en er geen afspraak wordt gemaakt wat de reden is bijv. HAA, BZT etc.

2. Kies pt BELLIJST, selecteer tab 'Behandelaar' en voer onder 'diversen' volgende in:

Welke lijst, hoeveel patiënten gebeld, hoeveel aa gemaakt, tm welke pt gebeld en regelnr. in Excel, initialen.

NB Tel alleen de pt die je daadwerkelijk hebt gebeld....(dus niet de pt die al een aa blijkt te hebben).

C90, 15 gb, 4 aa, tm P. Puk regel 100 /DN

OF indien je lijst hebt afgerond:

C90, 15 gb, 4 aa, tm KLAAR/DN

NB Mochten alle lijsten klaar zijn, dan direct eerstverantwoordelijke vragen om nieuwe lijst(en)!

3. Bij GEEN aa kaart van de pt labelen Selecteer als je geen afspraak hebt gemaakt in een even maand, onder het label 'Gebeld in even mnd' als je ze belt in een 'even mnd' en het label 'Gebeld in oneven mnd' als je ze hebt gebeld in een 'oneven mnd'. Je vindt de labels in de kaart vd pt onder 'patiëntgegevens beheren' en dan onder 'overig' (scrol helemaal naar beneden). Bij het maken van selecties voor de bellijsten, kunnen we dan pt met dit label om de mnd uitsluiten. **Let op:** indien je aa maakt voor een pt met één van bovengenoemde labels, haal dan het label er weer vanaf. We passen het protocol bellijsten hierop aan.

BELSCRIPT

Dit zullen we tzt opstellen al naar gelang de behoefte. Indien je hier behoefte aan hebt laat dit de eerstverantwoordelijke weten.