

Protocol taken FO/BO algemeen

Doel

Zorgdragen voor een optimale uitvoering van alle Front- en Back office werkzaamheden om hiermee de patiënt zo goed en plezierig mogelijk van dienst te zijn en de agenda van de praktijk goed gevuld te houden.

Representativiteit en privacybescherming

De receptie is het visitekaartje van de praktijk. Jij hebt dus een hele belangrijke rol! Jij bent degene die de patiënt een warm welkom geeft. Dit doe je in ieder geval door ALTIJD oogcontact te maken met de patiënt(en), indien je in gesprek bent. Goed om je te realiseren dat veel patiënten niet voor hun plezier naar de praktijk komen en vaak ook nog pijn hebben. Jij hebt dus een belangrijke rol om de patiënt op zijn/haar gemak te stellen. Zorg daarom voor een vriendelijke en correcte uitstraling van jezelf en ook voor een nette ontvangstruimte. Kijk door het oog van patiënt en let op details bijvoorbeeld: afgeleverde dozen/bestellingen uit het zicht van bezoekers, verwijder moddersporen, schuif stoelen aan en ruim rondslingerende zaken op.

Binnen de tandartsenpraktijk houdt men zich, net als alle hulpverleners in de gezondheidszorg aan bepaalde gedragsregels. Een onderdeel hiervan is de privacybescherming. Dit betekent dat alle gegevens die betrekking hebben op een patiënt voor anderen geheimgehouden worden. Alle medische en persoonsgegevens dienen beschouwd te worden als beroepsgeheim. Tegenover anderen hebben we zwijgplicht, dit betekent o.a.:

- Spreek in het bijzijn van andere patiënten NOOIT over anderen patiëntnamen of gegevens.
- Spreek aan de balie of aan de telefoon met gedempte stem. Als er iemand vlakbij staat, vraag dan of hij/zij even wil wachten in de wachtruimte of zet een telefoongesprek in de wacht.
- Als iemand je om gegevens van een patiënt (indien 18 jr of ouder) vraagt, zal je ALTIJD eerst toestemming aan de desbetreffende patiënt moeten vragen (en dit schriftelijk moeten vastleggen).
- Alle informatie over de praktijk, over Dental Network, over behandelaren en overige collega's, behoort ook tot je beroepsgeheim.

De taakverdeling binnen de FO/BO is op te delen in drie categorieën:

- Telefonische werkzaamheden: zie [protocol telefonie](#)
- Agendaplanning: zie [protocol agendaplanning](#)
- Overige Front- en Backoffice werkzaamheden (uiteengezet in dit protocol)

Overige Front- en Backoffice werkzaamheden

Checklists

Nadat je je collega's hebt begroet, begin je elke werkdag met het invullen van de checklist op PD. In het rooster op PD kan je direct in de checklist voor die dag. Zit je aan de balie dan vul je (gedurende de dag) de checklist FO in, zit je op back-office dan vul je de checklist BO in. Indien je daarnaast ondersteunt bij het opstarten/afsluiten van een MH/PA-kamer dan vul je ook de checklist opstarten/afsluiten MH/PA-kamer voor de betreffende kamer in.

Patiënten ontvangen en aanmelden

Patiënten die een afspraak hebben worden door de balie vriendelijk ontvangen en aangemeld. Er wordt gelijk gekeken of de patiëntenkaart compleet is (zie dossieronderhoud).

Nieuwe patiënt

De eerste keer dat een nieuwe patiënt een afspraak heeft, ontvangt hij/zij bij het aanmelden de volgende docs (hardcopy):

- Welkomsbrief DN
- Anamnese formulier
- AVG en toestemmingsformulier

Dossieronderhoud

Dossiers dienen compleet en up-to-date te zijn. Dit voorkomt extra administratieve rompslomp achteraf. De volgende gegevens ALTIJD goed controleren en zo nodig aanpassen/toevoegen:

- Zijn alle gegevens aanwezig zoals contactgegevens, (mobiele) telefoonnummer(s), e-mailadressen, BSN-nummer?
- Is de huisarts bekend?
- Is er een pasfoto gemaakt met de webcam? Indien de patiënt dit niet wil, de tekst 'wenst geen foto' toevoegen om te voorkomen dat het vaker gevraagd wordt. Indien de foto is verouderd maak je een nieuwe (vooral bij kinderen).
- Zijn patiëntengegevens actueel? Klopt aanhef 'aan de ouders van' nog bij de leeftijd?
- Is de Vecozo/BSN-check uitgevoerd?
- Is de anamnese up-to-date? De anamnese moet wettelijk gezien elke 2 jaar up-to-date gemaakt worden. Zie hieronder voor anamneseformulier.
- Indien nog niet aanwezig, laat je de patiënt het AVG-toestemmingsformulier invullen. Je kunt deze aan de balie printen vanaf PD of mailen vanuit Exquise (zie verwijsbrieven Exquise: toestemming vanaf 16jr. of toestemming vanaf 18jr of ouder).

Let op: formulieren die ingevuld worden door de patiënt dienen op dezelfde dag in de kaart gescand te worden! Zie taakverdeling voor degenen die die bewaken.

Bij ieder contact leg je de met een patiënt besproken zaken (zoals gestelde vragen, ziekte, familieomstandigheden enz.) vast in het dossier (bij CTM), zodat ook degene na jou die deze patiënt spreekt het kan teruglezen.

Adreswijzigingen

Wanneer een patiënt is verhuisd, worden de adresgegevens in Exquise aangepast. Het is van groot belang dat adreswijziging op tijd en secuur worden doorgevoerd, omdat verkeerde gegevens grote problemen kunnen veroorzaken in de facturatie en omdat tijd en soms geld kost om fouten achteraf recht te zetten. Wanneer je een wijziging binnenkrijgt via de e-mail of telefonisch, ga er dan direct mee aan de slag. Let er ook op of, er meerdere personen op het oude adres staan ingeschreven en vraag aan de patiënt of de wijziging voor meerdere personen moet worden doorgevoerd.

Anamneseformulier

Het anamneseformulier is een gezondheidsvragenformulier. Hiermee worden bijvoorbeeld ziektes, allergieën en medicijngebruik in kaart gebracht. Het invulde anamnese formulier wordt direct in gescand in het dossier van de patiënt, zodat de behandelaar de anamnese direct kan bekijken als de patiënt in de stoel ligt. Deze kennis is van groot belang. Zo kan de behandelaar bepalen of evt. gebruikte medicatie de behandeling beïnvloedt en wellicht zelfs (nog) niet kan plaatsvinden. Ook kan worden gezorgd dat de patiënt de juiste medicijnen voorgeschreven krijgt. Daarnaast is het voor het gehele behandelteam belangrijk om te weten of de patiënt een besmettelijke ziekte heeft. Dan kunnen zij er alles eraan doen om een besmetting van henzelf of het instrumentarium te voorkomen.

Let op: het is wettelijk verplicht een up-to-date anamneseformulier in het systeem te hebben staan! Mocht de patiënt zijn anamneseformulier niet hebben ontvangen of is hij/zij vergeten om deze mee te nemen, dan dient de patiënt deze voorafgaand aan de afspraak in te vullen. Geef de patiënt ALTIJD een korte uitleg over wat het formulier is, waar het voor is en waarom bepaalde vragen erin staan. Indien een patiënt een wijziging doorgeeft in de gezondheid of medicatie moet ALTIJD een nieuwe anamnese worden ingevuld.

De anamnese van een pt, mag niet ouder zijn dan 2 jaar

- Wanneer een pt zich aanmeldt bij de balie, wordt er direct gecontroleerd of de anamneselijst nog up-to-date is.
- Wanneer de anamneselijst opnieuw ingevuld dient te worden, geeft de FO collega direct bij het aanmelden de anamneselijst mee naar de wachtkamer, zodat de pt de lijst alvast kan invullen.
- De pt geeft de ingevulde én ondertekende anamneselijst aan de behandelaar. Deze controleert of de anamneselijst daadwerkelijk is ondertekend door de pt. en vult, voordat de behandeling plaatsvindt, de anamneselijst in Exquise in. Deze verantwoordelijkheid ligt dus niet meer bij de FO collega!
- Nadat de behandeling is afgerond, brengt de stoelassistente de ingevulde/ ondertekende anamneselijst naar de FO collega. Deze scant de lijst nog extra in de pt kaart.

NB Indien een patiënt moeite heeft met het invullen van de anamnese, wordt deze mondeling afgenomen door de behandelaar in de behandelkamer, dit in verband met privacy.

Inschrijvingen

Het is de bedoeling dat inschrijvingen direct worden verwerkt en dat patiënten die zich via de site hebben aangemeld, dezelfde dag worden gebeld voor een afspraak. Mocht iemand niet te bereiken zijn, stuur dan altijd een mail en geef hierin aan, dat we geprobeerd hebben om contact op te nemen en verzoek de patiënt om ons te bellen voor het maken van een afspraak. Zie verder het protocol inschrijvingen

Uitschrijvingen

Zie protocol uitschrijvingen en de beslisboom op PD.

Postverwerking

Zie protocol postverwerking

Mailverwerking

Zie protocol mailverwerking

Verwijzingen van andere locaties of van extern

Zie protocol intern verwijzen naar specialist

Nabellen van patiënten na chirurgische behandeling

Dagelijks worden patiënten na gebeld, die dag ervoor een chirurgische/ingrijpende behandeling hebben gehad. De FO-assistente van DC (balie links/rechts) checkt dagelijks de agenda's (van alle praktijken) op ingrijpende/chirurgische behandelingen van de dag ervoor. Dit betreft flap-operaties bij de parodontoloog en implantologie bij de implantoloog/TA-implantoloog. De betreffende patiënten worden door de assistente gebeld om te horen hoe het gaat en evt. worden vragen beantwoord. De BO-assistente legt in CTA vast wat uitkomst is en zet evt. acties uit en bewaakt de terugkoppeling hiervan. Indien je de patiënt niet te pakken krijgt, spreek je de VM in. Als de patiënt geen VM heeft probeer je het later op de dag nog één keer. Als de patiënt dan nog niet te pakken krijgt, laat je het hierbij.

Maandelijks aanpassen van aanhef van kinderen die 16 geworden zijn

Tandartspraktijken moeten patiënten vanaf 16 jaar hun eigen nota sturen. De eigen nota is nodig omdat kinderen vanaf hun 16e zelfstandig een behandelovereenkomst kunnen aangaan.

Maandelijks wordt dit door de 1^e verantwoordelijke gedaan (zie taakomschrijving taken FO/BO). Kom je zelf een patiënt tegen die nog moet worden omgezet van 'de ouders/verzorgers van' naar 'de heer/mevrouw' dan kan je dit uiteraard zelf doen.

Afspraken plannen

Afspraken worden ingepland conform het protocol agendaplanning.

Patiënten worden voor het inplannen van hun vervolgspraak door de behandelaar doorgestuurd naar de balie. De behandelaar zet de te maken afspraak klaar in het systeem.

Actielijsten Infomedics

Het factoringbedrijf Infomedics verwerkt onze declaraties. Benodigde acties die hieruit volgen (oa ontbrekende gegevens) worden afgehandeld door de 1^e verantwoordelijke (zie de taakverdeling in de bijlage).

Stopzetten nota's Infomedics

Indien een nota (deels) moet worden stopgezet, mag dit door FO/BO mits akkoord van de FO/BO coördinator of van de PM. In het portaal van Infomedics moet je een reden opgeven waarom de nota is stopgezet.

Opmerkingen/bijzonderheden vermelden op PD

Elke mededeling die voor iedereen (het hele team) van belang is, wordt genoteerd op PD in het dashboard onder de bijzondere agenda items. Bijv. als een extern bedrijf dicht is i.v.m. vakantie of als we spoeddienst hebben, er onderhoud is voor een apparaat/stoel.

Lijst behandel tijden behandelaren bijhouden

Op PD>doc&prot>FO/BO staat een lijst met de behandel tijden van de behandelaren

De 1^e verantwoordelijke (zie de taakverdeling in de bijlage) zorgt dat de lijst met behandel tijden up-to-date is, zodat de juiste tijden voor de afspraken ingepland worden door FO/BO.

Bellijsten

Door het regelmatig bellen van diverse bellijsten, worden de agenda's beter gevuld en ons patiëntenbestand opgeschoond. De 1^e verantwoordelijke zorgt ervoor dat er altijd lijsten aanwezig zijn om te bellen. Zie protocol bellijsten.

Verwerken C90/COV

Zie protocol C90/COV en beslisboom op PD

Begrotingen verwerken

Zie protocol begrotingen

Klachtenafhandeling

Een klacht of verbetermogelijkheid kan betrekking hebben op de tandheelkundige zorg, declaratie of administratieve afhandeling, miscommunicatie en/of bejegening van de behandelaar of andere betrokken partijen binnen de organisatie. Indien je een patiënt spreekt met een klacht: ga NOOIT in discussie, blijf rustig en vriendelijk en zorg dat alle gegevens mbt de klacht noteert in CTM. Een klacht wordt ALTIJD

afgehandeld door de 1^e verantwoordelijke, zie [protocol klachtafhandeling op PD volgt nog](#)))

Betaling wel/niet voorafgaande aan behandeling bij spoedklacht

Zie beslisboom op PD Beleid [betalen bij spoedklacht](#) en [protocol betaling door patiënten bij spoedconsult](#).

Verwerken techniekwerk

Zie [protocol verwerken techniekwerk](#)



BIJLAGE Taakverdeling

Taak	Protocol	E	1 ^e	2 ^e	Uitvoerende
Telefoonaafhandeling	Telefonie	AK	Co's FO/BO	AK	Ass. FO/BO
Agendabeheer (gevulde agenda)	Agendaplanning	DIR	AK	Co's FO/BO	Ass. FO/BO
Checklists PD	nvt	AK	Voorlopig AK Tzt Co's FO/BO (en Co's stoel)	AK/PR	Ass. FO/BO (en Ass stoel)
Inschrijvingen*	Inschrijvingen	AK	MP	JK	Ass. FO/BO
Uitschrijvingen*	Uitschrijvingen	AK/SS/SSM	JK	MP	Ass. FO/BO
Bellijsten*	Bellijsten	AK	MG	YM	Ass. FO/BO
Aanpassen aanhef 16- jarigen	Aanpassen aanhef 16-jarigen	AK	JK	JG	Ass. FO/BO
Actielijsten Infomedics	nvt	AK	DK	JK	
Behandeltijdenlijst behandelaren		AK	LT	AA	
Postverwerking	Postverwerking	AK	Co's FO/BO	AK	Ass. FO/BO en MA
Mailverwerking	Mailverwerking	AK	Co's FO/BO	AK	Iedereen
C90/COV*	C90/COV	AK	DB (Dewi)	MP	Ass. FO/BO
Begrotingen*	Begrotingen	DIR	YM en Controle op ondertekening:Co's FO/BO	AK	Ass. FO/BO (en behandelaren)
Klachtafhandeling*	Klachtafhandeling	DIR	YM	AK	Iedereen
Verwerken techniekwerk	Verwerken techniekwerk	AK	Co's FO/BO en Co's stoel	Co's FO/BO en Co's stoel	Ass. FO/BO (en Ass stoel)
Infomedics (bij stopzetten nota)	nvt	DIR	MA	YM	Ass. FO/BO
Alle overige taken FO/BO		AK	Co's FO/BO	AK	Ass. FO/BO

*Voor deze taak is een aparte taakomschrijving op PD te vinden.