

## **FAQ over ZorgDomein**

Versie 27-11-2013

### **Inplannen van afspraken door patiënten**

Vraag: Als mensen n.a.v. het patiëntbericht buiten de afgesproken tijden naar OMC bellen om een afspraak te maken, krijgen ze dan een bandje aan de telefoon?

Antwoord: Bij GGZ wel, bij Orbis Revalidatie en OMC krijgen ze een spreekuurassistente aan de telefoon.

Vraag: Wat gebeurt er als een patiënt geen contact opneemt om een afspraak in te plannen, terwijl de poli het afspraakbericht heeft ontvangen?

Antwoord: Bij OMC is een werkafspraak gemaakt dat elke poli na maximaal 4 werkdagen na het afsprakenbericht contact opneemt met de patiënt om een afspraak in te plannen. Voor Orbis Revalidatie is dit 5 werkdagen (1 triagedag + 4) en voor GGZ geldt 7 werkdagen (3 triagedagen + 4).

Vraag: Hebben alle poliklinieken nog steeds een eigen telefoonnummer of komt er een algemeen afsprakennummer dat de patiënt kan bellen?

Antwoord: De patiënt belt rechtstreeks naar de betreffende polikliniek. Het telefoonnummer staat duidelijk op het patiëntbericht vermeld.

### **Limburgs zorgaanbod in ZorgDomein**

Vraag: Zijn het Atrium en AZM ook aangesloten op ZorgDomein? En zo nee, gaan ze dit wel doen?

Antwoord: Atrium en HOZL zijn in gesprek met ZorgDomein. Een besluit om wel of niet te gaan werken met ZorgDomein is nog NIET genomen. Zover bij MCC Omnes bekend, is dit bij AZM nog geen besluititem.

Vraag: Welke ziekenhuizen en instellingen in Limburg zijn aangesloten op ZorgDomein?

Antwoord: Vicuri in Venray-Venlo werkt al met de verwijsmodule van ZorgDomein. 2 december 2013 gaat Orbis GGZ, OMC en Orbis Eyescan live met de verwijsmodule. De verwachting is dat 3 februari 2014 de ordemodule (voor het aanvragen van medische beeldvorming) live gaat. SJG in Weert streeft ernaar in het 2<sup>e</sup> kwartaal van 2014 huisartsen te laten verwijzen via ZorgDomein.

## **Toegangstijden (TT)**

Vraag: Worden de toegangstijden (TT) in werkdagen of kalenderdagen weergegeven?

Antwoord: Toegangstijden (TT) worden altijd in kalenderdagen weergegeven.

Vraag: Zijn de toegangstijden (TT) echt actueel?

Antwoord: Elke maandagmiddag worden de huidige toegangstijden bijgewerkt door de contentmanager. Deze contentmanager is in dienst van MCC Omnes. De toegangstijden worden aangeleverd door OMC en Orbis GGZ.

Vraag: Worden de toegangstijden (TT) ook echt nageleefd?

Antwoord: De contentmanager van MCC Omnes voert naast toegangstijden ook normtijden in in ZorgDomein. MCC Omnes krijgt direct een signaal als de huidige toegangstijden de SLA-afspraken (Service Level Agreement-afspraken) overschrijden. Vervolgens kunnen acties worden uitgezet om overschrijving van de normtijden te voorkomen.

Mocht u merken dat patiënten regelmatig ruim buiten de toegangstijd terecht kunnen, dan vragen we u dit aan ons te melden via E [info@mcc-omnes.nl](mailto:info@mcc-omnes.nl) of T 046-457 11 30. MCC Omnes bespreekt dit met OMC en vervolgens wordt u geïnformeerd over de uitkomst.

## **Het maken van een verwijsbrief**

Vraag: Hoe lang duurt het maken van een verwijzing?

Antwoord: De verwijsbrief maken kost circa 2 minuten. Dit is echter afhankelijk van in hoeverre een huisarts de informatie uit het HIS nog wil bewerken of meesturen.

Vraag: Hoe kan ik laboratoriumuitslagen en correspondentie meesturen met een verwijsbrief?

Antwoord: Labuitslagen en correspondentie kan gekopieerd worden vanuit het HIS naar ZorgDomein. U stuurt dit niet mee als bijlage, maar als tekst in het veld 'overige'.

Vraag: Is het noodzakelijk om labuitslagen e.d. mee te sturen? OMC kan toch in hun eigen systeem alles in het EPD zien?

Antwoord: Het kan voorkomen dat een patiënt niet bij OMC een foto heeft laten maken of dat een laboratoriaanvraag is gedaan bij een ander ziekenhuis. Dan is het verstandig om dit mee te sturen.

Vraag: Stel er komt een waarnemer in mijn praktijk werken die niet weet hoe ZorgDomein werkt, wat moet ik dan doen?

Antwoord: Bel de servicedesk van ZorgDomein (020-471 52 82), zodat een eigen account gemaakt kan worden voor de waarnemer. De waarnemer kan met ZorgDomein bellen voor instructie en uitleg, zodat ook de waarnemer kan verwijzen via ZorgDomein.

Vraag: Hoe kan een verwijzing geannuleerd worden?

Antwoord: De betreffende poli dient gebeld te worden om de verwijzing te annuleren.

### **Verwijstypen**

Vraag: Noteer ik bij het verwijstype Verkorte toegangstijd het aantal dagen waarin een patiënt gezien moet worden in werk- of kalenderdagen?

Antwoord: Dit noteert u in kalenderdagen.

Vraag: Wat is het verschil tussen een Reguliere afspraak, Verwijsafspraak en Combinatieafspraak?

Antwoord:

Reguliere afspraak = een consult bij een specialist waarbij GEEN verwijs criterium gesteld wordt. Eventueel kan de specialist wel nog aanvullende diagnostiek aanvragen. Dit is afhankelijk van het behandeltraject. Voor dit type afspraak geldt de reguliere wachttijd. Elke patiënt mag voor de betreffende verwijsredenen ingestuurd worden.

*Voorbeeld:* U vraagt een consult bij een orthopeed aan. Indien nodig, laat de specialist op basis van de verwijzing, al een röntgenfoto inplannen door de spreekuurassistente, zodat de patiënt niet 2x naar OMC hoeft te komen.

Verwijsafspraak = een consult bij een specialist waarbij WEL een verwijs criterium wordt gesteld. Voor deze patiënt kan bovendien een afwijkende toegangstijd gelden. Indien dit het geval is, wordt de afwijkende toegangstijd gepubliceerd bij de verwijsredenen.

*Voorbeeld:* een patiënt die voldoet aan het verwijs criterium Aangezichtspijn wordt bij Pijnbestrijding binnen 21 kalenderdagen gezien middels een consult bij de specialist.

Combinatieafspraak = een consult bij 1 of meerdere specialisten, waarbij eventueel diagnostiek wordt aangevraagd. Bij een combinatieafspraak is sprake van een verwijs criterium.

*Voorbeeld:* Vulvapoli en Incontinentiespreekuur.

Vraag: Waarom is het bij Spoed van belang om de verwijsbrief te versturen?

Antwoord: Door de verwijsbrief heeft de specialist de meest recente informatie omtrent medicatie etc. Bovendien wordt de patiënt goed geïnformeerd middels het patiëntbericht.

Vraag: Wat doe ik in geval van spoed als er geen internetverbinding is om de verwijsbrief te versturen?

Antwoord:

- De huisarts verstuurt de verwijzing, zodra er een internetverbinding is en als blijkt dat de specialist dan nog op tijd over de informatie beschikt. Dit is het geval als een patiënt bijvoorbeeld 3 uur later op de poli gezien kan worden.
- De huisarts kan de spreekuurassistente bellen met het verzoek om de verwijsbrief te maken en te versturen. De huisarts spreekt met de specialist af welke informatie op papier aan de patiënt wordt meegegeven.

### **Technische problemen en klachten**

Vraag: Wie kan ik bereiken als ik systeemtechnische vragen heb?

Antwoord: Van maandag tot en met vrijdag kunt u van 9.00 tot 17.00 uur bellen met de servicedesk van ZorgDomein: T 020-471 52 82.

Vraag: Waar kan ik klachten (behalve systeemtechnische klachten) kenbaar maken over ZorgDomein?

Antwoord: Hiervoor kunt u contact opnemen met MCC Omnes: T 046-457 11 30 of via [info@mcc-omnes.nl](mailto:info@mcc-omnes.nl).

### **Overige vragen**

Vraag: Is een wachtwoord nodig om in ZorgDomein in te loggen?

Antwoord: Nee. Vanuit het HIS wordt u doorgeleid naar ZorgDomein. De servicedesk van ZorgDomein heeft in een eerder stadium uw computer ingericht zodat u zonder inlog van ZorgDomein gebruik kunt maken. Bij een nieuwe gebruiker wordt wel naar enkele stamgegevens gevraagd, zodat ZorgDomein een profiel kan aanmaken. Ook hier is vervolgens geen wachtwoord nodig, omdat ZorgDomein dit voor de gebruiker inricht.