

## 2024-03 Verslag ION ombudsman

### Probleemstelling

Een aantal patiënten werden volgens Praktijk A onterecht ingeschreven door praktijk B. Praktijk A schreef deze patiënten weer terug. Zo gebeurde dat een aantal keren over en weer.

### Werkwijze

De ombudsman heeft gesproken met beide partijen en de historie van de inschrijvingen nagekeken in de database. Er was inderdaad sprake van veel over en weer inschrijvingen van betreffende patiënten. Uitgangspunt van ION is dat een patiënt maar bij 1 praktijk kan zijn ingeschreven. Zodra een patiënt zich aanmeldt bij een praktijk wordt deze bij de andere praktijk uitgeschreven. Het is netjes dat patiënten hun huidige praktijk berichten dat ze naar een andere praktijk overgaan, maar dit is niet noodzakelijk.

### Conclusie

De ombudsman benadrukt met klem dat het niet zo kan zijn dat patiënten buiten hun wens als pakketjes heen en weer worden geschoven tussen praktijken. Huisartsen hebben hier gezamenlijk een eer hoog te houden. De ombudsman heeft de partijen verzocht de werkwijze in dezen te evalueren en raadt aan altijd een aanmeldformulier op te vragen bij twijfel. Hiertoe zit er een optie in ZFT.

Beide praktijken hebben inmiddels een assistente aangesteld die specifiek is belast met het afhandelen van de overschrijvingen, waardoor wordt verwacht dat escalerende overschrijvingen niet meer voorkomen.