

## **Patiëntencommunicatie levert geld op**

Van alle afspraken die een zorginstelling maakt, komt ongeveer vier tot zeven procent van de patiënten niet opdagen (no-show). Dit probleem doet zich in alle gelegingen van de gezondheidszorg voor.

Zorginstellingen lopen hierdoor inkomsten mis. Zo kunnen DBC's niet vervolgd worden, blijven middelen onbenut en wordt de instelling met een hoop extra administratieve rompslomp opgezadeld met alle kosten van dien. Gebleken is dat herinneren helpt. Door de patiënt aan zijn afspraak te herinneren, kan de no-show fors afnemen of zelfs vrijwel geheel verdwijnen.

Er zijn verschillende softwareproducten die de mogelijkheid bieden de patiënt aan zijn

afspraken te herinneren. Hiervoor kan gebruik worden gemaakt van sms, e-mail, voice respons of brieven. Via intelligente filters kunnen specifieke (risico)groepen patiënten benaderd worden op de manier die het beste bij hen past.

Een andere vorm van patiëntencommunicatie is een softwaretoepassing die is gekoppeld aan het afsprakensysteem. Op deze manier weet het programma precies welke patiënten een afspraak hebben in de zorginstelling en waar die afspraak is. De patiënt meldt zich bij een aanmeldzuil, bijvoorbeeld met zijn ponskaart. Hierbij vindt tevens de Controle Op Verzekering plaats. Heeft de patiënt een afspraak en is hij verzekerd, dan kan hij in de wachtkamer plaatsnemen. Dit programma meldt de patiënt geheel automatisch aan en formu-

lieren en stickers worden geheel automatisch afgedrukt. De aanmelding wordt doorgegeven aan uw eigen informatiesystemen, zodat direct inzichtelijk is dat de patiënt zich in de wachtkamer bevindt. Aan dit programma kan ook een portal gekoppeld worden, waarmee de patiënt zelf via zijn computer thuis een afspraak kan maken bij een zorginstelling. Daarmee is de communicatiecyclus voor de patiënt rond. Wanneer u goed communiceert met uw patiënten, voelt de patiënt zich gehoord en zult u minder geconfronteerd worden met no-shows. Softwaretoepassingen ondersteunen u daarbij.

*Roeland van der Meij, De Computheek BV  
specialist in patiëntenlogistiek  
[www.logisp.nl](http://www.logisp.nl)*