

## Werkinstructie

### Workflow fysieke beoordeling Oekraïense vluchteling Arene – Syntein

Dit document is de geldende werkafspraken tussen Arene en zorgorganisatie Syntein. Doel is het vastleggen van een vlot en veilig zorgproces voor patiënten die door Arene online huisartsenpraktijk worden aangemeld bij netwerkpraktijken van de aangesloten praktijken van Syntein voor een fysiek consult.

**Dit document wordt met alle betrokkenen gedeeld en besproken.**

## 1. Aanmelden en plannen van patiënten

### Spoed > Aanmelding per telefoon door Arene

Patiënten die na triage door de online huisarts (Arene) met **spoed (binnen 24 uur dezelfde dag** of de volgende dag) gezien moeten worden, worden door de DA van Arene telefonisch aangemeld bij de dienstdoende huisartsenpraktijk (tussen 8:00-17:00).

De DA van Arene neemt telefonisch contact op met de patiënt om de afspraak gegevens door te geven en plant de afspraak in de agenda van Promedico.

**Tijdstip inplannen gaat in overleg tussen de DA van Arene en de DA van de netwerkpraktijk.**

### Wel zien maar geen spoed > Aanmelding per mail door Arene

Patiënten die na triage door de online huisarts (Arene) moeten worden gezien (**geen spoed**) worden door de DA van Arene per mail aangemeld bij de huisartsenpraktijk. Daarbij wordt aangegeven binnen welke periode (urgentie classificatie) een patiënt moet worden gezien.

In alle gevallen stuurt Arene een mail (na) met de volgende informatie:

- Naam, geboortedatum
- Verblijfsadres (indien bekend ook kamernummer)
- Telefoonnummer
- Reden consult (beperkt, alle relevante informatie inzake dit verzoek om een fysiek consult is beschikbaar in het dossier van de patiënt via Promedico-asp).
- Urgentie
- Taalvaardigheid/noodzaak inzet tolk volgens memo in Promedico

**Voor regio Gennepe / Bergen (weekrooster) geldt onderstaande afspraak .**

De praktijk die de betreffende week dienst heeft plant de patiënt in, dit kan bv bij aanmelding op vrijdag ook een afspraak zijn in de week erna, op maandag. De praktijk heeft dan formeel geen dienst maar ziet deze patiënt nog wel. Voor regio Overloon (land van Cuijk) zorg Arene voor een evenredig verdeling en is deze afspraak n.v.t..

De (dienstdoende) netwerkpraktijk geeft aan wanneer de patiënt gezien kan worden (telefonisch of via de mail) aan de DA van Arene. Houd in de planning rekening met een mogelijk langere consulttijd/uitloop.

De DA van Arene legt de afspraak met de patiënt vast in Promedico van Arene en stuurt de patiënt een afspraakbevestiging via de app van Arene. Met daarin:

- Tijdstip en locatie
- Aandacht voor taalbarrière (vraag om begeleider die kan vertalen mee te brengen naar het consult).

## 1. Werkinstructie per juni 2024

Op het moment van consultvoering/beoordeling logt huisarts op afstand in bij Promedico ASP m.b.v. de Digipass van de praktijk. De stappen zijn:

Internet: ga naar [www.promedico-asp.nl](http://www.promedico-asp.nl)

- Kies voor: inloggen via Digipass
- Gebruikersnaam: zie achterzijde Digipass (bv Syn.Afferd)
- Druk op driehoekje (Digipass) en voer het 4 cijferige pincode in op Digipass (zie achterzijde Digipass)
- Voer de 4 cijferige code, getoond door Promedico, in op de Digipass
- De Digipass geeft vervolgens een 7 cijferige code, deze invoeren in Promedico

Inloggen is gereed, selecteer links bovenin: @ en ga naar 'Agenda'

Nu we rechstreeks kunnen inloggen en om het overzichtelijk te houden zijn er voor onze regio 2 agenda's aangemaakt. Kies in pull down menu een van de twee agenda's (favoriet maken d.m.v. het sterretje).

### **Agenda: NWP Syntein, Gennepe:**

Hier worden de patiënten van de Limburgse locaties Gennepe, Heijen, Bergen gepland

### **Agenda: NWP Syntein, Overloon:**

Hier worden de patiënten van de Brabantse locaties Overloon, Sint Anthonis en Mill gepland

De huisarts registreert het consult (inclusief onderzoeken, verwijzingen, medicatie) in Promedico (zie de 'handleiding Arene – Werken in Promedico' van Arene)

### **Digipass en praktijken Mill**

Omdat er ook nog geen aanvragen uit Mill zijn is het voor nu het meest handig dat de digipass voor Mill van in Etten-Leur blijft. Praktijken kunnen inloggen [www.promedico-asp.nl](http://www.promedico-asp.nl) met gebruikersnaam Syn.Mill. De betreffende praktijk belt met DA Arene 088 206 68 66 voor de inlogcode. Na het inloggen selecteer dan links bovenin: @ en ga naar 'Agenda'; **Agenda: NWP Syntein, Overloon:** en registreert het consult (inclusief onderzoeken, verwijzingen, medicatie) in Promedico z.o.z.

**NB** Vooralsnog kan er niet met een Uzipas of een Authenticator ingelogd worden. Dit is namelijk foutgevoelig bij het verwerken van de consulten die uitbetaald moeten worden aan Syntein.

## 2. Declaratiewijzer en betaling

Het afsluiten van het consult met de juiste declaratie is beschreven in de Declaratiewijzer.

- Voor Oekraïense vluchtelingen geldt in alle gevallen het **passanttarief**.
- Consulten duren -mede door de taalbarrière- vaak langer (dubbele consulten).
- Helaas komt no-show relatief vaak voor. Noteer dit in Promedico en declareer zowel een CP als een NVZB (niet verschenen zonder bericht).
- Houd -zeker in het begin- een eigen registratie bij om declaratieproces te kunnen volgen.

Uitbetaling volgt via **Zorgorganisatie Syntein**.

TP	Telefonisch consult (<5 minuten)
CP	Consult vanaf 5 tot 20 minuten
C2P	Consult 20 minuten en langer
VP	Visite korter dan 20 minuten
V2P	Visite 20 minuten of langer

**No show > 2 verrichtingen registreren: NVZB en CP.**

Een keer per maand zal Arene uitbetalen aan Syntein op rekeningnummer IBAN NL36 RABO 0133 2346 30 t.n.v. Syntein Integrale Zorg BV . Deze betaling zal worden gedaan aan de hand van de geboekte verrichtingen in Promedico. De verrichtingen worden gespecificeerd op de factuur (1x CP 3x C2P enzovoorts. Deze specificatie zal Arene aanleveren op het e-mailadres [administratie@syntein.nl](mailto:administratie@syntein.nl)

## 3. Inschakelen GlobalTalk

Heeft u een patiënt die de taal niet machtig is en die geen begeleider en/of familielid meeheeft? Dan kan onderstaand, GlobalTalk, u helpen met een tolk. **Dit is gratis voor Oekraïense vluchtelingen.**

Een tolkdienst kan je op verschillende manieren aanvragen, namelijk:

1. Online aanvragen via Tasnet . Met behulp van de Syntein klantcode kan je een persoonlijk account aanvragen <https://www.globaltalk.nl/onlineaccount/>
2. Telefonisch: bel 088 – 255 52 25 en vraag je tolkdienst aan. NB Doorgeven dat het Voor Oekraïense ontheemden betreft.

### Toelichting online aanvragen

Als je een Tasnet account hebt. Selecteer dan in de online aanvraag

1. de Regeling Oekraïne (belangrijk om dit duidelijk te vermelden)
2. Voer de AGB code van Syntein in 53530083 (niet de persoonlijke AGB)
3. en type behandeling.

Tip:

- Als u in Tasnet invoert welke tolk u nodig heeft, ook ad-hoc, gaat het systeem direct tolken bellen die beschikbaar zijn. Hiermee bespaart u wachttijd.
- Vraag ad-hoc een tolk aan. Dit is de snelste oplossing om een tolk aan de lijn te krijgen.
- Meer informatie over deze regeling en hoe je hier gebruik van kunt maken klik op deze link: [Tolkdienstverlening voor Oekraïense Ontheemden \(mailchi.mp\)](mailto:mailchi.mp)

## 4. Verdeling in de regio

Opvanglocaties	Huisartsenpraktijk	Contact
		Mailadres
Camping 't Buuteland	<ol style="list-style-type: none"> <li>Huisartsenpraktijk Op 't Zand</li> <li>Huisartsenpraktijk Tunnis</li> </ol>	0485 38 26 64 <a href="mailto:praktijk@optzand.nl">praktijk@optzand.nl</a> 0485 38 14 21 <a href="mailto:info@tunnishuisartsen.nl">info@tunnishuisartsen.nl</a>
Landal de Vers	<ol style="list-style-type: none"> <li>Huisartsenpraktijk van den Boom</li> <li>Huisartsenpraktijk van Orsouw</li> </ol>	0478 64 12 02 <a href="mailto:huisartsvdboom@ezorg.nl">huisartsvdboom@ezorg.nl</a> 0478 64 08 40 <a href="mailto:praktijkvanorsouw@ezorg.nl">praktijkvanorsouw@ezorg.nl</a>
Voormalig AZC	<ol style="list-style-type: none"> <li>Huisartsenpraktijk Mosch</li> <li>Huisartsenpraktijk Oploo &amp; Rijkevoort</li> <li>Huisartsenpraktijk van den Boom</li> <li>Huisartsenpraktijk van Orsouw</li> </ol>	0478 63 13 15 <a href="mailto:praktijkmosch@ezorg.nl">praktijkmosch@ezorg.nl</a> 0485 381 800 <a href="mailto:administratie@hapriekoploo.nl">administratie@hapriekoploo.nl</a> 0478 64 12 02 <a href="mailto:huisartsvdboom@ezorg.nl">huisartsvdboom@ezorg.nl</a> 0478 64 08 40 <a href="mailto:praktijkvanorsouw@ezorg.nl">praktijkvanorsouw@ezorg.nl</a>
Residence Heijendaal Visites volgens rooster Consulten volgens rooster	<ol style="list-style-type: none"> <li>Huisartsenpraktijk Afferden</li> <li>Huisartsenpraktijk Milsbeek</li> <li>Huisartsenpraktijk Gennep</li> <li>Huisartsenpraktijk Maasoever loc. Bergen</li> <li>Huisartsenpraktijk Maasoever loc. Well</li> <li>Huisartsenpraktijk Ottersum</li> </ol>	0485 53 12 94 <a href="mailto:info@hapafferden.nl">info@hapafferden.nl</a> 0485 51 70 00 <a href="mailto:praktijkmilsbeek@ezorg.nl">praktijkmilsbeek@ezorg.nl</a> 0485 51 23 17 / 0485 55 11 99 (kies overlegnummer) <a href="mailto:praktijkgennep@ezorg.nl">praktijkgennep@ezorg.nl</a> 0485 34 82 82 <a href="mailto:maasoever@hagro-bergenwell.nl">maasoever@hagro-bergenwell.nl</a> 0478 50 22 22 <a href="mailto:maasoever@hagro-bergenwell.nl">maasoever@hagro-bergenwell.nl</a> 0485 51 27 17 <a href="mailto:praktijkottersum@ezorg.nl">praktijkottersum@ezorg.nl</a>
B&B Jansberg Visites zie uitzondering Consulten volgens rooster	<ol style="list-style-type: none"> <li>Huisartsenpraktijk Afferden</li> <li>Huisartsenpraktijk Milsbeek</li> <li>Huisartsenpraktijk Gennep</li> <li>Huisartsenpraktijk Maasoever loc. Bergen</li> <li>Huisartsenpraktijk Maasoever loc. Well</li> <li>Huisartsenpraktijk Ottersum</li> </ol>	0485 53 12 94 <a href="mailto:info@hapafferden.nl">info@hapafferden.nl</a> 0485 51 70 00 <a href="mailto:praktijkmilsbeek@ezorg.nl">praktijkmilsbeek@ezorg.nl</a> 0485 51 23 17 / 0485 55 11 99 (kies overlegnummer) <a href="mailto:praktijkgennep@ezorg.nl">praktijkgennep@ezorg.nl</a> 0485 34 82 82 <a href="mailto:maasoever@hagro-bergenwell.nl">maasoever@hagro-bergenwell.nl</a> 0478 50 22 22 <a href="mailto:maasoever@hagro-bergenwell.nl">maasoever@hagro-bergenwell.nl</a> 0485 51 27 17 <a href="mailto:praktijkottersum@ezorg.nl">praktijkottersum@ezorg.nl</a>
Wellsche Hut Visites zie uitzondering Consulten volgens rooster	<ol style="list-style-type: none"> <li>Huisartsenpraktijk Afferden</li> <li>Huisartsenpraktijk Milsbeek</li> </ol>	0485 53 12 94 <a href="mailto:info@hapafferden.nl">info@hapafferden.nl</a> 0485 51 70 00 <a href="mailto:praktijkmilsbeek@ezorg.nl">praktijkmilsbeek@ezorg.nl</a> 0485 51 23 17 / 0485 55 11 99 (kies overlegnummer)

	3. Huisartsenpraktijk Gennep 4. Huisartsenpraktijk Maasoever loc. Bergen 5. Huisartsenpraktijk Maasoever loc. Well 6. Huisartsenpraktijk Ottersum	<a href="mailto:praktijkgennep@ezorg.nl">praktijkgennep@ezorg.nl</a> 0485 34 82 82 <a href="mailto:maasoever@hagro-bergenwell.nl">maasoever@hagro-bergenwell.nl</a> 0478 50 22 22 <a href="mailto:maasoever@hagro-bergenwell.nl">maasoever@hagro-bergenwell.nl</a> 0485 51 27 17 <a href="mailto:praktijkottersum@ezorg.nl">praktijkottersum@ezorg.nl</a>
Voormalig Gezinstehuis Mill	Eerste aanspreekpunt is Mariënweerd <b>1. Huisartsenpraktijk Mariënweerd</b> 2. Huisartsenpraktijk Mill 3. Huisartsenpraktijk Gest/van der Linden	0485-452592 / overleglijn <a href="mailto:info@hapmarienweerd.nl">info@hapmarienweerd.nl</a> 0485-451631 / overleglijn <a href="mailto:info@huisartsmill.nl">info@huisartsmill.nl</a> 0485-451601 / overleglijn <a href="mailto:assistente@huisartsenmill.nl">assistente@huisartsenmill.nl</a>

\* *Uit de samenwerkingsovereenkomst Arene-Syntein: De huisartsenpraktijken zijn op werkdagen telefonisch bereikbaar tussen 08:00-17:00 en hebben een waarneemregeling bij afwezigheid.*

#### Land van Cuijk:

- De verdeling van patiënten voor de opvanglocaties Camping 't Buuteland, Landal de Vers en het Voormalig AZC zal gedaan worden d.m.v. turven door de DA van Arene.

#### Noord Limburg

- De verdeling van de patiënten Residence Heijendaal, B&B Jansberg en Wellsche Hut is volgens rooster.
- Uitzondering > Visites: Indien nodig worden visites voor de locaties
  - B&B Jansberg gedaan door praktijk Milsbeek, Gennep of Ottersum.
  - Wellsche Hut gedaan door praktijk Maasoever of Afferden