

# Voorbeeldprotocol ongedocumenteerden

Overgenomen uit: Maria van den Muijsenbergh en Eldine Oosterberg. Zorg voor laaggeletterden, migranten en sociaal kwetsbaren in de huisartsenpraktijk. Nederlands Huisartsengenootschap en Pharos, 2016, paragraaf 9.4 ongedocumenteerden, 198-199.

1. Voor de assistente, bij de telefonische aanmelding:
  - Noteer: naam, geboortedatum, verblijfs- en contactadres, telefoonnummer, contactpersoon, taal, aantal jaren school of hoogst genoten opleiding, nationaliteit of land van herkomst.
  - Voeg de patiënt toe aan het HIS (gebruik eventueel als adres een algemeen adres voor alle ongedocumenteerden).
  - Markeer de patiënt als passant of als aparte groep in het HIS.
  - Stel de gecontracteerde apotheek in als standaardapotheek.
  - Schrijf in de attentieregel die bij het inplannen van de patiënt in de agenda zichtbaar is: 'altijd dubbel consult + check tolk' (tenzij de patiënt zelf vloeiend Nederlands spreekt).
  - Plan een dubbel consult.
  - Vraag de patiënt zich 15 minuten voor het consult bij de balieassistente te melden om de spelling van de naam te controleren.
  - Vraag de patiënt met een tolk of vertaler te komen indien nodig en mogelijk.
  - Vraag de patiënt zich na het consult te melden bij de balie.
  
2. Voor de arts, tijdens het consult:
  - Gebruik zo nodig de tolktelefoon.
  - Verwijs naar gecontracteerde instellingen.
  - Stuur recepten naar gecontracteerde apotheken.
  - Laat de assistente eventuele verwijzingen en controle afspraken voor uitslagen direct telefonisch regelen voor de patiënt.
  - Meld telefonische consulten aan de assistente.
  - Boek het (dubbele) consult als passant.
  
3. Voor de assistente, na het consult:
  - Regel direct een vervolgconsult.
  - Regel een verwijzing direct telefonisch, en vraag de instellingen uitslagen niet telefonisch maar alleen tijdens een consult door te geven. Daarna kan de patiënt naar huis.
  - Vul als de patiënt niet kan betalen het formulier 'Declaratie Zorgverleners' van het CAK in en laat de huisarts dit ondertekenen.
    - Geen naam, maar initialen.
    - Geen geboortedatum, maar geboortjaar.
    - Declareer alleen het onbetaalde deel van het bedrag.
  - Print een nota zonder persoonsgegevens uit voor het passantentarief.
  - Stuur de ingevulde 'Declaratie Zorgverlener' samen met de anonieme nota op naar het CAK.
  - Controleer jaarlijks welke de gecontracteerde apotheken en ziekenhuizen zijn.