

CGM Huisarts

Top 10 van gebruikersvragen

De onderdelen van CGM-huisarts waarover de helpdesk het meest gebeld wordt betreffen het onderhoud van gebruikers, declareren, de rapportfunctie, communicatie en het onderhoud van het patiëntbasisrecord. De uitleg en geboden hulp door de helpdeskmedewerker vergen in deze gevallen vaak veel tijd. Per gebruiker wordt vaak zo lang gesproken dat de wachttijd in het gedrang komt.

Onderhoud van gebruikers

Het gaat hier om de volgende punten:

- het aanmaken van een nieuwe gebruikersnaam in het HIS, inclusief de keuze zorgverlener/medewerker of medewerker en welke AGB-code u dan moet invullen;
- het aanmaken van een nieuwe basisagenda en deze koppelen aan een (nieuwe) gebruiker.

Het onderhoud van alle gebruikers wordt almaar belangrijker door de steeds strengere wetgeving. Het gaat om de controles van wie, wat, waar en hoe, alles in het kader van de patiëntenzorg. Niet alleen de juiste patiënt is daarbij belangrijk, maar ook het vastleggen van de juiste uitvoerder en de juiste handeling.

Declareren

De vragen van gebruikers gaan vaak over het volgende:

- het instellen van de Webservice declaratie via VECOZO en verwerken van retour-REL-bestanden;
- het declareren van een extra declaratiemodule;
- tariefwijzigingen van modules of verrichtingen, de functie van basisverrichtingen in combinatie met vergoedingsregels in het zorgverzekeraarsrecord.

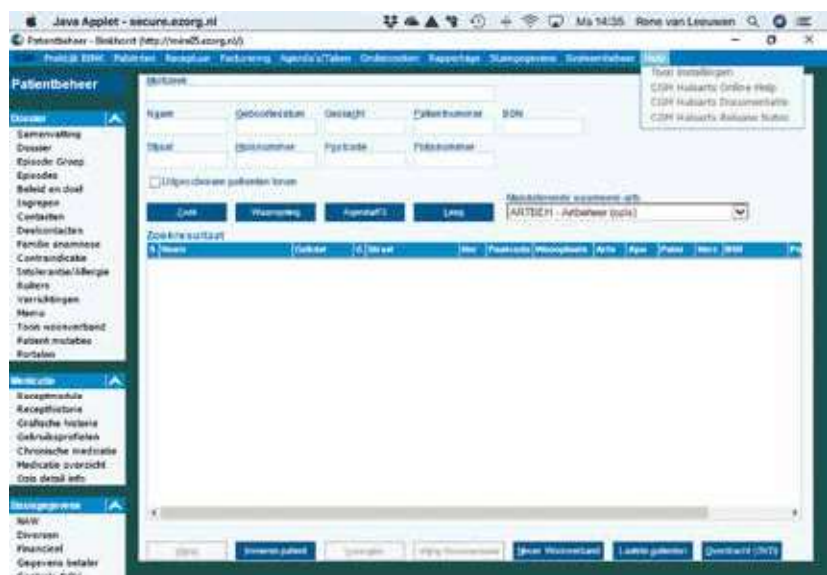
Door de hoge eisen die de zorgverzekeraars stellen aan de declaratiebestanden is declareren een precies werkje geworden. Iedere zorgverlener kan eigen eisen definiëren en bij meer dan een preferente zorgverzekeraar zullen er bij de verre ziektekostenverzekeraars verschillende volgers bestaan, ieder weer met

eigen afspraken. Sommige hierbij voorkomende handelingen worden vier keer per jaar uitgevoerd, andere eens per maand en weer andere eens per jaar. Al met al betekent dit dat gebruikers er nauwelijks routine in ontwikkelen.

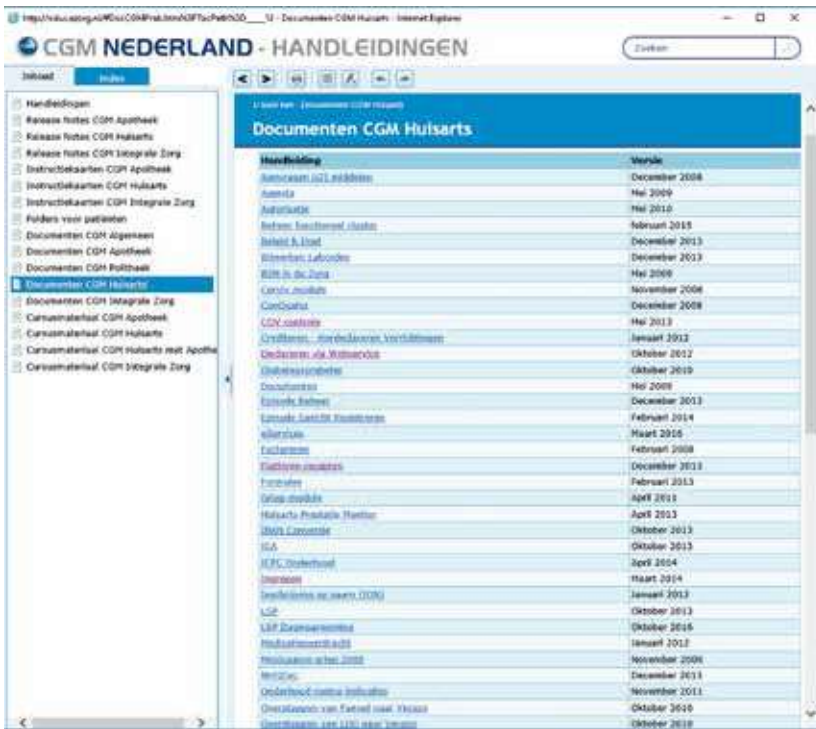
De rapportfunctie

Hier hebben gebruikers vragen over:

- het gebruiken en configureren van protocollen, onderzoeken en metingen;
- hoe ze diverse selecties kunnen maken; oproepselectie, rapportgenerator en eventueel de daglijstverrichtingen (waarin verfijningen met de 'Select Expert').



Figuur 1. De helpfunctie in de bovenbalk



Figuur 2. Handleidingen binnen CGM

zijn. Vandaar dat de administratieve spilfunctie van de huisarts sterk in omvang toeneemt.

Gegevensbewaker

Kijkend naar het belang van de onderdelen in ons HIS, is het niet zomaar dat deze opsomming een top 10 van meest gestelde vragen betreft. Door de snelle toestroom in het belang van de hele organisatie van de gezondheidszorg komt aldoor meer naar ons toe. Niet alleen zullen huisartsen in de nabije toekomst de belangrijkste informatieverstrekker blijven, maar zullen ze ook de belangrijkste bewaker van de gegevens zijn. Dat verlangt de nieuwe wetgeving van ons.

Toch is het raadzaam dat wij ons daarvoor verdiepen in alles wat ons HIS al kan. De helpdesk hoeft in de genoemde gevallen niet benaderd te worden omdat er iets gemaakt moet worden, maar meer omdat er iets ingevuld moet worden. Voor het invullen van de benodigde gegevens zijn handleidingen gemaakt die ons als gebruiker al een heel eind op weg kunnen helpen. Deze handleidingen zijn te vinden onder het bovenbalkmenu onder het kopje 'Help' (figuur 1). Daarnaast is het zeer wenselijk dat gebruikers elkaar gaan helpen met het invullen van de verschillende aspecten in CGM. Dat zou niet alleen de kennis bij gebruikers vergroten, maar ook de belasting van de helpdesk fors verlagen. Maar maak vooral gebruik van de handleidingen binnen CGM (figuur 2).

PS. Voor alle genoemde onderwerpen ben ik trouwens als ervaringsdeskundige bereikbaar. De programmacommissie is ook benieuwd naar ideeën van gebruikers over Quick Wins, dus verbeteringswensen die kleine en snelle oplossingen vragen.

RENÉ VAN LEEUWEN
RENE.VAN.LEEUWEN@PLANET.NL

De rapportfuncties zijn voor ons allemaal onontbeerlijk. Toch valt het niet altijd mee om tevoorschijn te halen wat we willen zien. Hierbij moeten we rekening houden met hoe een en ander wordt geregistreerd en opgeslagen, maar ook wat betreft de uitspoel aan gegevens verwacht wordt. Oorspronkelijk is het 'Oproepen'-systeem bedoeld om patiëntselecties te maken – het gaat immers niet om de procenten, maar om de patiënten.

Communicatie

Veel vragen van gebruikers gaan over het volgende:

- het instellen van de labwaardekoppeling met de apotheken (setting in HIS en AIS);
- de receptkoppeling met de apotheken en hoe je die kunt instellen, welke parameters belangrijk zijn, de AGB-code, de aansluiting met de comm-server, enzovoort.

Communicatie is een belangrijk onderdeel en ook dat is aan snelle veranderingen onderhevig. De LESA-labwaardekoppeling met de apotheken is zo'n nieuwe eis, maar

ook de verschuivingen binnen de apothekerswereld trekken aan. Zo komt bij huisartsen het verzoek om de patiënten in een verzorgde woonvorm of verzorgingshuis over te zetten naar een andere apotheek, anders dan die eerst bij de betrokken patiënt stond. Apotheken leggen ook nog eens hun voorraadbeheer gedeeltelijk bij ons als huisarts neer door hun bestellingen naar de groothandel af te laten hangen van de verstrekingsverzoeken die elektronisch bij hen binnenkomen.

Onderhoud van het patiëntbasisrecord

Hier gaat het om:

- het registreren van de patiënt-opt-in;
- het verhuizen van de patiënt uit een WVB naar een nieuwe of bestaande WVB.

Het onderhouden van het patiëntbasisrecord is de dagtaak van de huisarts. Omdat de huisarts gefaciliteerd wordt door allerlei elektronische communicatie (COV, SBV-Z, VECO-ZO, LSP) wordt verwacht dat de basisgegevens altijd up-to-date zullen