

Niet op de afspraak? OCMW rekent wegblijftarief niet aan

VILVOORDE 20/07 - Elke dag verliezen ziekenhuizen in het hele land duizenden euro's aan inkomsten door patiënten die ziekenhuisafspraken niet nakomen. Die inkomstenderving kan nochtans deels worden opgevangen door toepassing van een nomenclatuurnummer dat in dergelijk geval toelaat een bedrag van 25€ aan te rekenen. Maar de ziekenhuisdirecties verbieden hun artsen het nomenclatuurnummer 960455 toe te passen. De patiënt mag niet gepenaliseerd worden. En die patiënten weten dat.

We zouden te laat komen op onze afspraak. Een zomerstorm op de autoweg in combinatie met het kuddegedrag van de sleurhut trekkende homo turisticus die prompt 60 km per uur gaat rijden. Zoals dat hoort, belden we onderweg naar de afspraken dienst dat we een kwartiertje later zouden zijn. Geeft niet, klonk het antwoord, de dokter wacht toch. Was dit wel de juiste consultatie waar je weken op voorhand een afspraak moest boeken wilde je de specialist zelf gezien hebben?

Het raadsel was snel opgelost. "Bij mooi weer laten heel wat patiënten niets van zich horen," zegt de specialist ter zake, "reken maar dat zo'n kwart gewoon niet komt opdagen. Bij de afspraak is het allemaal ultra dringend, gaan ze dood van de pijn. Schijnt de zon en stijgt de temperatuur tot subtropische waarden, dan zijn ze op wonderbaarlijke manier genezen. Dan gebeuren er echte mirakels."

Onze gesprekspartner werkt in een van de klinieken van de ZNA in de Metropool. De directie van dit ziekenhuisnetwerk heeft er, net

als zovele andere openbare zieken huizen, de regel van gemaakt om geen compensatie te eisen bij absenteïsme van de patiënt. We vroegen eens rond bij andere ZNA-artsen en hun collega's bij andere ziekenhuizen, en overal hoorden we hetzelfde verhaal: bij mooi weer komt een vijfde tot een kwart van de patiënten zijn afspraken niet na. Meestal gaat het om patiënten uit de lagere inkomensklasse of/en met een allochtone afkomst. Dezelfde groep die spoed boven de huisartsenwachtpost verkiest.

Wie zonder geldige reden niet op zijn afspraak in het ziekenhuis verschijnt, moet een bedrag betalen. Dit is het wegblijftarief, ook wel no-show tarief genoemd. Het wegblijftarief wordt niet vergoed door het ziekenfonds. Ziekenhuizen mogen zelf bepalen of zij een wegblijftarief in rekening brengen.

En in openbare ziekenhuizen wordt er dus in voorkomend geval geen schadeloosstelling aangerekend, ook al heeft men daar de mogelijkheid toe en wordt de patiënt op de website daarop geattendeerd. Volgens een enquête van het NSZ die enkele jaren oud is past slechts 7% van de ondervraagde artsen dit compensatiesysteem systematisch toe, 13% doet het regelmatig. 41% daarentegen geeft toe nooit een compensatie te vragen voor verzuimde afspraken die niet vooraf werden afgezegd.

De enquête maakte geen onderscheid tussen huisartsen en specialisten, die al dan niet binnen een ziekenhuis werkten. De redenen die ze daarvoor aanhalen zijn het *weinig hartelijke karakter* van een dergelijke eis, een zekere *vaagheid over het bedrag* dat gevraagd kan worden en ook een zekere *berusting*.

De meeste respondenten waren van oordeel dat de patiënt het gevraagde wegblijftarief toch niet zou betalen. Ziekenhuizen daarentegen werken via incassobureaus en kunnen heel wat strenger optreden. Zo kan men bij het vastleggen van een

volgende afspraak eraan herinneren dat er nog een schuld te regelen valt.

De enquête van het Nationaal Syndicaat van Zelfstandigen bracht wel een zeker gevoel van frustratie bij het medisch beroep aan het licht: 97% van de ondervraagden eist een duidelijker wettelijk kader over hoe ze moeten reageren wanneer patiënten hun afspraak niet nakomen. Artikel 77 van de Code van geneeskundige plichtenleer is nochtans duidelijk. "Een schadeloosstelling mag gevraagd worden voor een nutteloos geworden huisbezoek of voor een verzuimde afspraak indien zij niet tijdig werd afgezegd. Een arts die een vergoeding eist van een patiënt omdat deze zonder te verwittigen niet op een afspraak verscheen, handelt niet in tegenspraak met de plichtenleer indien hij kan aantonen dat hij schade heeft geleden."

En "in geval van schadevergoeding kan de arts geen getuigschrift afleveren omdat hij geen medische prestatie heeft geleverd." En niet onbelangrijk: "Het bedrag dat kan teruggevorderd worden van een patiënt die een afspraak heeft verzuimd, is een schadevergoeding en geen ereloon."

Op de vraag waarom de ziekenhuisdirecties deze regel weigeren toe te passen had geen enkel van de door ons gecontacteerde ziekenhuisdirecties een zinnig antwoord. Meestal verwees men ons naar de raad van bestuur. "En die willen uiteraard hun klanten, lees: kiezers, niet kwijtspelen," aldus een gewezen OCMW-raadslid en arts in een grote stad uit het centrum van het land.

We zijn onderweg naar Vilvoorde. Opnieuw een stoirtbui. "Rij door," zegt de geleerde vrouw," straks ben ik te laat op mijn consultatie." Ik wil geen 960455 van haar aan mijn lijf en druk het gaspedaal wat dieper in.

<https://www.ordomedic.be/nl/adviezen/advies/honoraria-voor-niet-nagekomen-afspraak>

Marc van Impe

Marc van Impe is Senior Writer voor MediQuality. Hij is ook voorzitter van het Vlaams Instituut voor Journalistiek. Hij schrijft sinds dertig jaar over de evolutie van het gezondheidsbeleid in binnen- en buitenland. Eerder was hij onder meer hoofdredacteur bij MediPlanet, de Huisarts en Harvard Business Review België. Als bevoorrecht observator werpt hij regelmatig een kritische blik op de actualiteit in onze gezondheidssector. Zijn blogs weerspiegelen zijn persoonlijke mening en vallen onder zijn verantwoordelijkheid.