

## SAMENWERKINGSPROTOCOL HUISARTSEN APOTHEKERS CENTRAAL NUMMER

*De ondergetekenden bevestigen onderstaand protocol.*

*De wachtdiensten van de apothekers en wachtdiensten van de huisartsen gebruiken samen één gemeenschappelijk oproepnummer om de patiënt op een eenvoudige manier contact te kunnen laten nemen met de eerstelijnsgezondheidszorg.*

1. Een beschrijving van de wijze waarop de interne registratie van de patiënten oproepen gebeurt, van de afspraken op basis waarvan patiëntenoproepen worden geïnterpreteerd en van de procedures op basis waarvan patiëntenoproepen worden doorverwezen naar de meest adequate verstrekker

### 1.1. Registratie van oproepen

- *Het aantal oproepen wordt door de centrale geregistreerd, evenals de totale tijdsduur van deze oproepen.*
- *Per wachtdienstonderdeel is er een interne registratie, welke gebruikt wordt voor de controle van de gegevens.*
- *Voor alle oproepen waarbij een operator tussenkomt, wordt het gesprek digitaal opgenomen. De gesprekken zijn uitwisselbaar via E-mail. Vanaf het moment dat het gesprek wordt doorgeschakeld naar de arts (gesprek patiënt- eerstelijnswerker) is er geen opname meer van het gesprek. Om redenen van privacy zijn deze gesprekken technisch op geen enkele wijze te herbeluisteren.*

### 1.2. Algemene afspraken

- *Tijdens de permanentie van de wachtdienst wordt een oproeper ofwel rechtstreeks met de wachtdokter van de respectieve zone / wachtkring doorverbonden, ofwel worden de coördinaten van de wachtapotheker bezorgd.*
- *Buiten de permanentie van de wachtdienst wordt de oproeper naar zijn eigen huisarts of apotheker verwezen*
- *Voor oproepen met een levensbedreigend karakter wordt de oproeper naar het Hulpcentrum 100 verwezen.*
- *Oproepen met een levensbedreigend karakter welke bij een operator toekomen zullen naar het Hulpcentrum 100 doorverwezen worden*
  - *Oproeper wordt gevraagd om zelf contact te nemen met het HC 100*
  - *Indien de operator het redelijke vermoeden heeft dat de oproeper in de onmogelijkheid is om zelf het HC 100 te contacteren, dan zal de dispatcher het Hulpcentrum alarmeren*

2. Een beschrijving van de organisatie van de samenwerking van de twee beroepsdisciplines van de eerste lijn:

Via het centrale nummer krijgt de oproeper de mogelijkheid om via een IVR<sup>1</sup> gestuurde telefooncentrale een keuze te maken tussen de wachtdienst van de huisartsen en de wachtdienst van de apothekers.

Oproepers die door hun provider vanuit een mechanische centrale bediend worden zullen rechtstreeks naar een operator doorverbonden worden. Oproepers die geen keuze maken, te lang aarzelen of de vooraf ingesproken opdrachten niet begrijpen worden eveneens rechtstreeks met een operator verbonden.

Tevens is de dispatcher in de mogelijkheid om de wachtdiensten van andere eerstelijns werkers mee te delen, o.a. verpleegkundigen, tandartsen.

3. Elke wachtdienstorganisatie staat in voor de vergoeding van zijn onkosten die de organisatie met zich meebrengt voor, volgens onderstaande raming:

3.1. Kosten voor de wachtdienst

2.1.1. Voor de inschakeling van het betalende servicenummer 0900

- Automatische doorschakeling: € 1,05 per oproep
- Manuele doorschakeling door operator: € 2,2 per oproep

2.1.2. Sinds de inschakeling van het betalende servicenummer 0900

- Automatische doorschakeling: € 0,80 per oproep
- Manuele doorschakeling door operator: € 1,42 per oproep

2.1.3. Instapkosten voor technische aanpassingen IVR (Interactive Voice Response) te dragen door de wachtkring

- éénmalige kost € 725,00

3.2. Kosten voor de oproeper

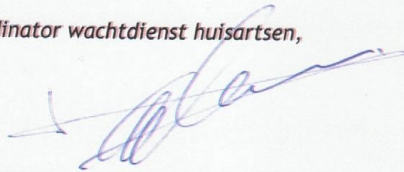
- Een gemiddelde oproep heeft een duurtijd van 108 seconden
- De gemiddelde kostprijs per oproep bedraagt € 0,90 per oproep, bijdrage oproeper is gemiddeld 0.48€

<sup>1</sup> IVR of Interactieve Voice Respons, de oproeper kan via het klavier van het eigen telefoontoestel, door het intoetsen van cijfercombinaties, bepaalde keuze maken.

4. Minimaal tweejaarlijks is er een overlegmoment om te evalueren en bij te sturen waar dit nodig is. Bij hoogdringendheid vindt er binnen de veertien dagen een overlegmoment plaats, waarbij alle betrokkenen worden opgeroepen.

De ondergetekenden

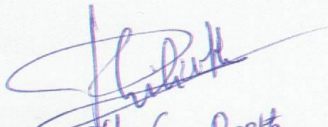
Handtekening coördinator wachtdienst huisartsen,



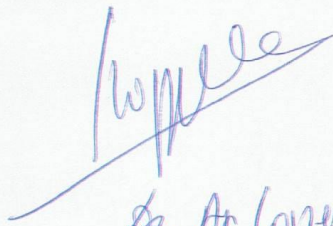
15/5/18

DR. VERHOEVEN Wim  
St. Bartholomeusstraat 25  
2170 MERKSEM  
Tel. 03/844 00 24  
116999 03 004

Handtekening coördinator wachtdienst apothekers,



Dr. van Reeth  
16/5/18  
Voorzitter KAVA



Dr. Ap Loppens Loni  
16/5/18  
directeur Gewaacht vzw