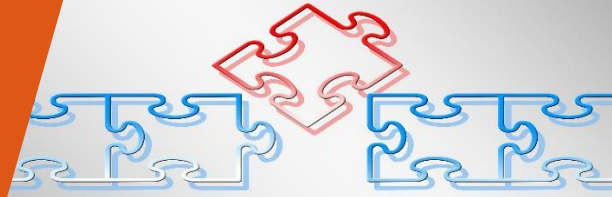


## Geen of onvolledige gegevens via het LSP?



Het kan voorkomen dat u gegevens van een patiënt opvraagt via het Landelijk Schakelpunt en geen of onvolledige informatie krijgt. U ziet dit soms terug in foutmeldingen in uw zorginformatiesysteem. We lichten u hier de oorzaken toe en geven u mogelijke oplossingen om dit in de toekomst te voorkomen.

### Oorzaken van geen of onvolledige informatie over uw patiënt

Er zijn verschillende oorzaken waarom u geen of onvolledige informatie over uw patiënt te zien krijgt:

1. De patiënt heeft (nog) geen toestemming geregeld; hij heeft nee gezegd of nog geen keuze gemaakt.
2. De patiënt heeft (nog) niet aan al zijn zorgaanbieders toestemming gegeven. Sommige patiënten komen bij meerdere apotheken. Voor een volledig medicatie-overzicht is het van belang dat de patiënt aan al zijn apotheken toestemming geeft.
3. De patiënt heeft zijn toestemming wel gegeven, maar de zorgaanbieder heeft deze nog niet verwerkt.
4. De patiënt heeft (een deel van) zijn gegevens laten afschermen. In verband met de privacy van de patiënt ontvangt u geen waarschuwing dat de gegevens bij een zorgaanbieder zijn afgeschermd.
5. De patiënt waarvan u gegevens probeert op te vragen komt bij zorgaanbieders buiten uw regio of samenwerkingsverband.
6. Het systeem van de apotheek of huisartsenpraktijk waar gegevens worden opgehaald is (tijdelijk) niet bereikbaar.
7. Er is een fout opgetreden tijdens de opvraging.

8. Er treedt een time-out op doordat het opvragen langer dan 60 seconden duurt.
9. Er wordt een verkeerde UZI-pas gebruikt; de UZI-pas of het UZI-servercertificaat is verlopen.

### Wat kunt u doen als u geen of onvolledige informatie krijgt?

Van de oorzaken 1 t/m 4 krijgt u **géén** foutmelding te zien in uw zorginformatiesysteem. Bij het opvragen van de gegevens via het Landelijk Schakelpunt kan het daarom altijd zo zijn dat de opgeleverde gegevens niet volledig zijn.

**Ad 1 en 2:** Wijs de patiënt erop dat hij toestemming regelt bij al zijn zorgaanbieders.

**Ad 3:** Vraag de patiënt contact op te nemen met zijn zorgaanbieder om zijn toestemming te verwerken. Of neem zelf contact op met de betreffende zorgaanbieder.

**Ad 4:** Dit is een keuze van de patiënt. U kunt de patiënt bij twijfel om aanvullende informatie vragen en hem erop wijzen dat afschermen van gegevens een risico kan zijn.

#### TIP

#### Stel de patiënt een controlevraag

“Ik heb gegevens over u kunnen bekijken bij zorgaanbieder X, Y en Z. Zijn er nog andere zorgaanbieders die mogelijk gegevens over u hebben?”

Van de oorzaken 5 t/m 9 krijgt u **wel** een foutmelding waarmee u zeker weet dat de opgeleverde gegevens niet volledig zijn. Waar, hoe en wanneer u deze foutmeldingen precies ziet, is per systeem verschillend. Neem hiervoor contact op met uw ICT-leverancier.

**Ad 5:** Als u vaak patiënten uit andere regio's of samenwerkingsverbanden behandelt, kunt u [uitbreiding regio's aanvragen](#).

**Ad 6 en 7:** Probeer het later nog eens of neem contact op met de betreffende zorgaanbieder of uw GBZ-beheerder.

**Ad 8:** Als u het LSP bevroegt, krijgt u gemiddeld binnen 10 seconden antwoord. Duurt dit vaak langer of u krijgt een foutmelding (time-out)? Probeer uw opvraging dan slimmer te formuleren. Vraag bijvoorbeeld gegevens op over een kortere periode. Of vraag niet alle vertrekkingen op. Of neem contact op met uw GBZ-beheerder.

**Ad 9:** U kunt alleen op het LSP werken met een UZI-zorgaanbiederpas of een UZI-medewerkerpas op naam (gemandateerd). Meer informatie vindt u in de factsheet '[UZI-middelen en mandateren](#)'.

### **Meer informatie**

Met vragen of voor meer informatie kunt u contact opnemen met het VZVZ Servicecentrum:

E-mail: [support@vzvz.nl](mailto:support@vzvz.nl)

Telefoon: 070 - 317 34 92 (bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 9.00 - 17.00 uur).

**Versie: 18 mei 2020**