



**Algemeen doel:** Onthalen van de (ambulante) patiënten en registreren van de nodige administratieve gegevens teneinde het functioneren van de consultatiediensten te verzekeren.

*Deze functiebeschrijving is een basis referentiedocument over de analyse en de weging van de taken op sectoraal niveau. Zij mag aan de werknemers toegewezen worden, met respect voor het sleutelprincipe van minimum 80% overeenkomst van de inhoud met de structurele taken die uitgevoerd worden door de werknemer (zie de toewijzingsprincipes van de IFIC functies).*

## ACTIVITEITEN

- Onthalen van de patiënten
- Uitvoeren van administratieve taken in verband met de consultaties

## TAKEN

- Onthaalt de patiënten bij de receptie van de consultaties en identificeert hen;
- Verifieert, en vult indien nodig de gegevens van de patiënt aan of werkt deze bij en meldt de problemen indien nodig (bv. dekking ziekenfonds, verzekering);
- Kijkt de afspraken na, verstrekt praktische informatie daarover (bv. routebeschrijving, locatie van de wachtkamers) en stelt de patiënt gerust indien nodig;
- Beantwoordt praktische vragen over de consultaties/de modaliteiten van de onderzoeken;
- Bereidt de administratieve documenten nodig voor het vervolg van de consultatie (bv. identificatielabels, prestatiefiche) voor en bezorgt ze aan de patiënt;
- Contacteert interne diensten om aanvullende informatie over de patiënten te verkrijgen of door te geven;
- Boekt nieuwe afspraken volgens de instructies en de beschikbare tijdstippen van de zorgverstrekkers;
- Registreert de prestaties van de consultaties op basis van vooraf door de zorgverstrekkers opgestelde en aangevinkte lijsten;
- Ontvangt de betalingen na de consultaties, in voorkomend geval.



## CRITERIA

### Kennis en kunde

- Bezit administratieve vaardigheden;
- Kent de organisatie van de instelling en de procedures in verband met de consultaties;
- Is vaardig in plannen en organiseren;
- Kan werken met de nodige informaticatoepassingen;
- Inwerktijd: 1 tot 3 maanden

### Leidinggeven

- Niet van toepassing.

### Communicatie

- Onthaalt de patiënten, luistert naar hun praktische vragen, bezorgt hen correcte antwoorden en stelt hen gerust indien nodig;
- Overlegt met de collega's inzake de dagelijkse organisatie van het werk;
- Overlegt dagelijks met interne diensten om de dossiers van de patiënten te vervolledigen.

### Probleemoplossing

- Geeft afspraken aan de patiënten, rekening houdend met hun mogelijkheden en met die van de betrokken artsen/diensten;
- Vult, indien nodig, ontbrekende gegevens in de patiëntendossiers aan door contact op te nemen met de betrokken interne diensten;
- Contacteert de verantwoordelijke bij onregelmatigheden of problemen;
- Probeert patiënten te bedaren in geval van problemen en zoekt naar oplossingen (bv. het invoegen van een afspraak indien mogelijk);

### Verantwoordelijkheid

- Oriënteert patiënten naar de juiste dienst of persoon;
- Plant de medische onderzoeken volgens de ontvangen richtlijnen en verstrekt correcte antwoorden op praktische vragen;
- Registreert de prestaties van de consultaties en int indien nodig de betalingen van de consultaties volgens de procedures van de instelling;.

### Omgevingsfactoren

- Dagelijks contact met besmettelijke ziekten;
- Werken aan een beeldscherm (<80%) is vereist voor het uitoefenen van de functie;
- Weinig persoonlijk contact met ziekte, lijden of dood;
- Regelmatig contact met verbaal of fysiek agressieve personen.