



Har ikke jeg snakket med deg før?

«What I do want is for you to stand there in that faggoty white uniform and ask me nicely»

Jack Nicholson, i filmen A Few Good Men

April

– Hallo, ja?

– Dette er X som ringer fra Helfo, er det tannlegen jeg snakker med?

– Yes.

– Du har sendt oss mail hvor du etterlyser en CD som du har sendt oss?

– Jeg har sendt fire mail, ja

– Vi kan ikke se å ha mottatt noen CD fra deg.

– Neivel?

– Så om du kan sende en ny?

Mai

– Dette er X fra Helfo som ringer, vi har mottatt ny CD fra deg, og jeg tror ikke du skjønnte hva jeg sa forrige gang. Du har vedlagt en PDF, og det må være XML.

– Det sa du ikke noe om, og på Helfos sider står det ikke noe om XML.

– Skjønner du ikke hva jeg sier? (dette sier hun faktisk ganske ofte) Det må på XML.

– Hvorfor må det plutselig på XML?

– Altså, skjønner du ikke hva jeg sier? (Ah, hun vet ikke hva XML er. Au.)

– Hvordan får jeg dokumentene over på XML-format? (Svaret var selvfølgelig: Ta kontakt med Opus support.)

– Ærlig talt, har du ikke blitt forklart (har ikke hun blitt forklart) hvordan man sender inn refusjonskrav, har du ikke et slags dataprogram?

– Det har jeg, vett, (fnis) men XML kommer i flere format, som du sikkert

vet (not.) Hvilket format behøver dere? (Best å ikke skyte flere strikker)

– Og hvorfor sender du på CD? (ute-stemme). Siden februar i år skal oppgjør sendes elektronisk.

– Nja, ifølge din nettside kan tannleger med refusjonskrav på mindre enn 20 000 per måned sende CD.

– Vi anbefaler at du ringer Norsk Helsenett og får hjelp der. (Stakk hun fingrene i ørene og sang lalala nå?)

– Norsk Helsenett? Oppstartsavgift og deretter 2 000 per mnd? Heller CD.

(X sukker) – Uansett må jeg også informere om at kravet snart er foreldet. (ah, the Trump Card) (voksen latter)

– Jeg sendte dere etterlysningsmail i februar, så vi får nok late som om det er februar.

Juni

– Dette er (ny) X fra Helfo som ringer, vi har mottatt ny CD fra deg, men vi får ikke fram opplysningene, da du ifølge våre registre ikke lenger jobber som tannlege.

– At det var?

– Dessuten har du lagt ved et refusjonskrav til på CDen, så nå stemmer ikke beløpene overens. (Disse pasientene ass, de bare kommer igjen og igjen.) Kan du vennligst sende ny samlereregning så beløpet stemmer?

– Hva står det om at jeg ikke er registrert hos dere, siden når da?

– Siden 2012.

– Jeg bodde utenlands fra august 2011 til august 2013 og måtte da melde meg ut av Folketrygden, jeg har da maillet dere om dette både før jeg dro og etter at jeg kom tilbake.

– Det har vi ikke mottatt, kan du sende på nytt en mail om dette?

– På XML? (hul latter)

– Hvasa?

– Ingenting, ingenting.

Det burde stoppet der.

Men nei, da,

I dag fikk jeg ny mail, og denne svir litt i mitt språknazihjerte:

“Vi beklager at på grunn av stor saksmengde tar det tid før du får svar fra HELFO.

HELFO mottok den 12. juni 2015 din mail etter telefonsamtale med en av våre medarbeidere har du forstått at du til tider har falt ut av Helfos lister.

Det er en misforståelse. Du faller ikke ut fra vår liste men din praksis ble sperret til 1.2.2015 på grunn av innsending av ditt oppgjør på manuelle krav på papir.

Per i dag har du allerede klart å sende oppgjør på CD.

Du kan ikke sende på papir eller manuelle oppgjør lenger dersom du ligger ikke under unntaksregler.»

Gudamæ.

Dette etter en telefonsamtale der (forrige) X fra Helfo igjen mente at jeg hadde misforstått alt, og at hun igjen syntes at jeg skulle melde meg for Norsk Helsenett. Dessuten, hadde ikke hun snakket med meg før? Og var det ikke meg som hadde sendt inn oppgjør på PDF (haha, hun lo litt der).

Selv om hun ikke vet at XML er SGML light, er det bra hun vet hva PDF er da.

Hilsen litt oppgitt tannlege (sukk...)

Gro Tveiten Sæther