

Actie-agenda e-consult bij de huisarts

Edwin Stuart

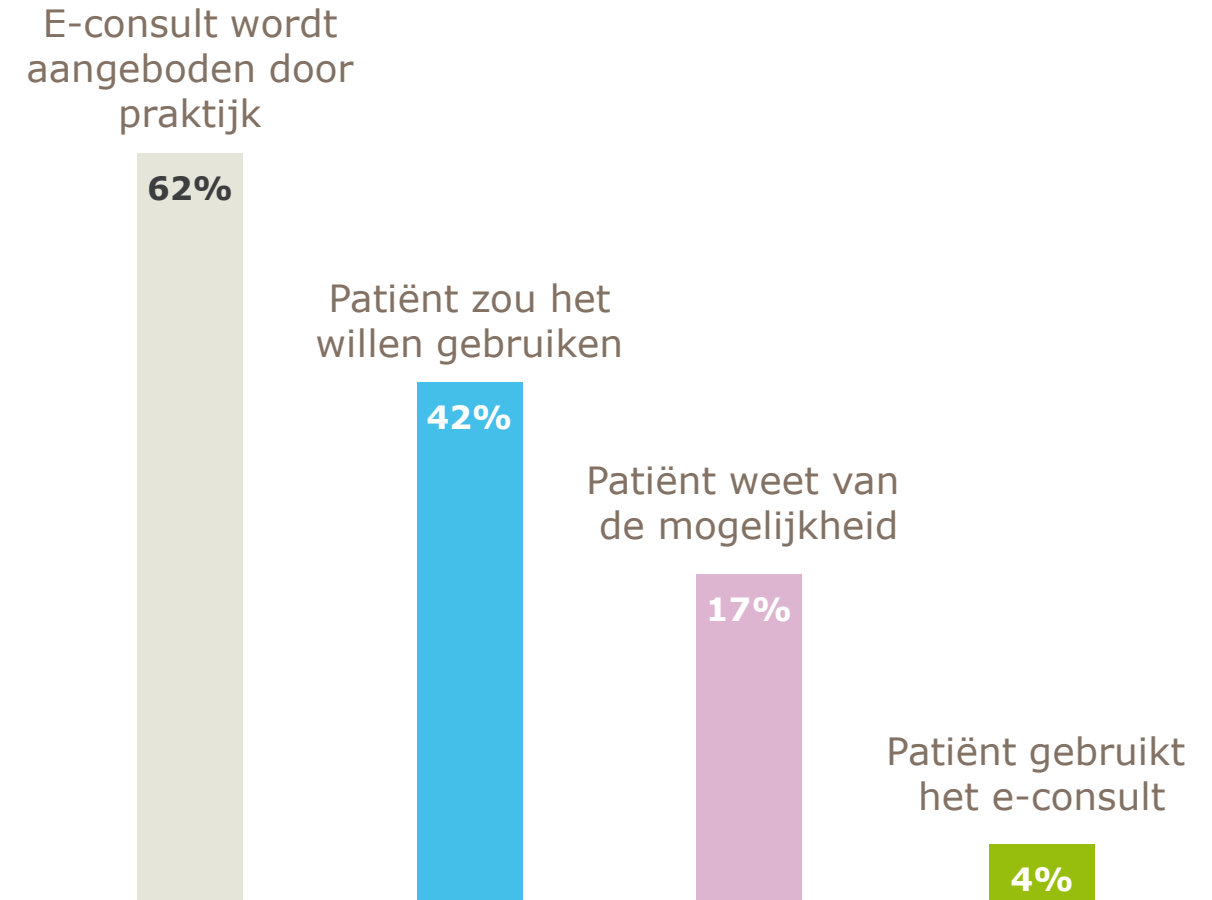
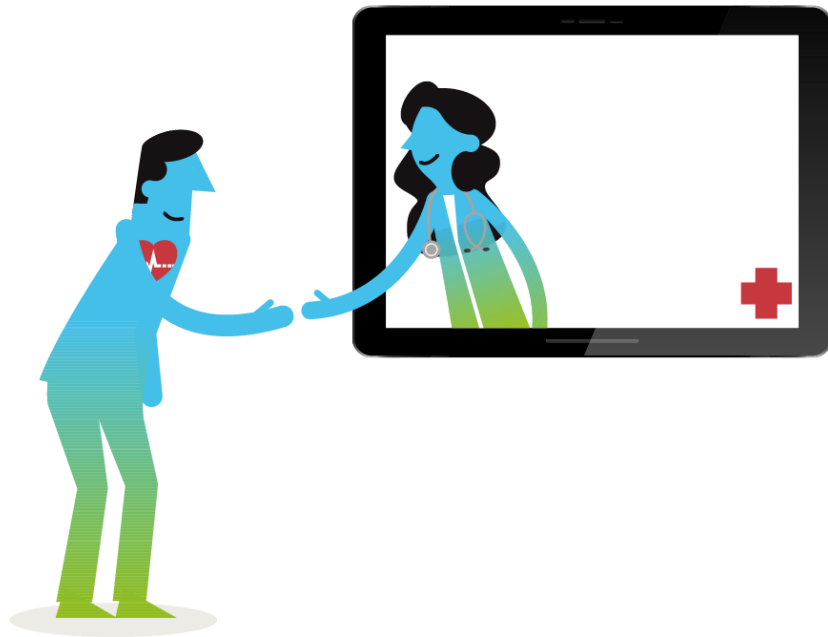
24 januari 2018

Nictiz  Betere gezondheid
door betere informatie





Het e-consult in de praktijk



Wat zijn de oorzaken en hoe stimuleren we het gebruik van het e-consult?

De Actie-agenda e-consult

- Actie-aanpak, leren van de praktijk
- Ontwikkelaanpak met artsen, praktijkondersteuners, assistenten én patiënten
- Gericht op delen kennis en inzichten, creëren van praktisch hulpmiddelen, verbeteren gebruiksvriendelijkheid software, financiën, etc.
- 50 Huisartsenorganisaties door heel Nederland, enkele honderden vertegenwoordigde huisartsen, assistenten, praktijkondersteuners, etc.
- Drie groepen: voorlopers, praktijken die er meer uit willen halen en starters
- Samen met partners zoals ROS Robuust



Meerwaarde van het e-consult

Voor de patiënt

- Extra service
- Betere informatieverstrekking
- Meer privacy

Voor de praktijk

- Gemak voor de arts
- Gemak voor de assistent
- Met de tijd meegaan

“ Ik kan als arts beter nadenken over antwoord en mijn antwoord is beter gestructureerd.

“ Ik beantwoord altijd alle vragen terwijl in de spreekkamer sommige vragen die de patiënt had niet aan bod komen door hoe het gesprek loopt.

“ De antwoorden zijn terug te lezen door de patiënt, de informatie vervliegt dus minder snel.

“ Minder tijd kwijt met het nabellen van patiënten voor uitslagen

Veel aanbod, weinig aandacht

Wanneer onder de aandacht van de patiënt brengen?

- Brede communicatie: zorg dat men weet dat de mogelijkheid er is
- In de spreekkamer is het meest effectief. Onderschat uw invloed niet!

Tips

- Op website vaak onduidelijk dat een vraag gesteld kan worden.
Vraag een patiënt eens feedback geven.
- Bij inschrijven een welkomstmail met link naar het portaal/e-consult.
- Denk ook aan praktische triggers: lang wachten, koud bij de bushalte, etc.

Praktijken doen het vaak onveilig

- E-consult vaker via de onveilige reguliere mail dan als veilig e-consult.
- Reden is deels ontbreken van functionaliteit (zoals meesturen foto, contact vanuit arts initiëren, etc.).
- Gemak, geen zicht op, geen aandacht of strategie voor.
- Help, patiënten blijven gewoon mailen!

Tips

- Inventariseer hoeveel 'onveilige' contacten er zijn.
- Workaround: e-consult via veilige route, foto via reguliere mail.



Onderschat uw patiënt niet

- We horen veel angst dat patiënten lange verhalen zonder duidelijke vraag gaan stellen.

Ervaring van praktijken

- Patiënten zijn heel goed in staat om een heldere en bondige vraag te stellen.
- Ervaren door praktijken met hoofdzakelijk 'jonge' patiënten als in gemengde praktijken.



Financiering

Een (schriftelijk) e-consult moet ik declareren als een e-mailconsult



U mag soms een regulier consult declareren

Een e-consult kan tot één van onderstaande declaratiesoorten leiden:

- **E-mailconsult**, als de zorgverlening qua tijdsbesteding beperkter is dan een regulier consult*.
- **Een regulier of dubbel consult**, als de zorgverlening zowel *inhoudelijk* als qua *tijdsbesteding* vergelijkbaar is met de zorgverlening die in een regulier of dubbel consult wordt geboden*.

*Met de aanvullende voorwaarde dat voldaan wordt aan de voorwaarden die de beroepsgroep zelf heeft opgesteld in de KNMG-richtlijn online arts-patiënt contact.



Producten die we gaan maken

- Infographic: hoe en waarom van e-consult
- Handboek/werkboek met inzichten, tips en adviezen
- Use-cases inzet e-consult
- Duidelijke uitleg declaratiemogelijkheden
- Toolkit communicatie
- Checklist implementatie
- Overzicht e-consult functionaliteiten
- Strategie: van onveilig naar veilig contact
- En nog veel meer.



Nictiz  **Producten ontvangen?**

e-consult@nictiz.nl

Ook graag werkversies ontvangen van de producten?
Geef dat aan in de mail en we sturen het u toe.

