

# Handboek

voor huisartsenpraktijken

## E-consult

Hoe regelen we dat?!



Dit handboek is een uitgave van NHG, LHV en Nictiz. Het besluit om een handboek e-consult te schrijven komt voort uit de bespreking van de mogelijkheden van een e-consult tijdens de e-healthweek 2017. De publicatie is mogelijk gemaakt door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).

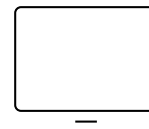
We hebben dit handboek met veel enthousiasme en zorgvuldigheid samengesteld. Daarin hebben we zoveel mogelijk ervaringen, ideeën en tips van onder meer huisartsen verwerkt. Vanwege de doelstelling en de indeling van het handboek is er sprake van enige overlap van informatie. Dat komt omdat het handboek is geschreven voor huisartsen in verschillende fasen van oriëntatie en implementatie van het e-consult.

Ondanks de schat aan praktijkervaringen en -wijsheden zijn er ongetwijfeld nog tips en adviezen die in dit handboek ontbreken. Heeft u feedback, aanvullende adviezen en suggesties voor dit handboek? Mail deze naar: [e-consult@nictiz.nl](mailto:e-consult@nictiz.nl).

Den Haag | juli 2018

Deze interactieve PDF is  
geoptimaliseerd voor gebruik met  
**Adobe (Acrobat) Reader op Mac en PC.**

[Klik hier](#) voor de speciale versie voor mobiel of tablet.





# E-consult Hoe regelen we dat?!

## Inleiding

**Dit is een interactieve PDF.**

Klik op het onderdeel dat je wilt lezen en je komt direct op deze pagina terecht.

Met deze knop ga je terug naar de vorige pagina.

## Voor wie overweegt met het e-consult te starten

Behoefte van patiënten

Meerwaarde voor praktijk én patiënt

Vragen over het e-consult

## Starten en verbeteren

Inrichtingskeuzes

Toepassing van het e-consult

Software

Declareren

Alleen communiceren via het veilig e-consult

Opschalen

Andere bronnen

## Communicatie toolkit

Tips voor de communicatie

Communicatiekanalen

Aanleidingen voor in de spreekkamer

Voorbeeldteksten

Bijlagen | Dankwoord

# Inleiding

Het e-consult heeft veel te bieden voor huisartsenpraktijken én voor patiënten. Maar wat zijn nu de voor- en de nadelen van het inzetten van deze vorm van online contact? Wat komt er zoal bij kijken om het gebruik van e-consult tot een succes te maken of het gebruik ervan te vergroten?

Dit handboek richt zich specifiek op het e-consult. In de praktijk is de invoering van het e-consult vaak een onderdeel van een patiëntenportaal en/of een bredere aanpak van de digitalisering in de huisartsenpraktijk. Om ons niet te verliezen in het grotere geheel van de digitale mogelijkheden is ervoor gekozen om specifiek het e-consult uit te lichten.

Dit handboek bestaat uit drie onderdelen, ieder met een eigen insteek:

**Deel 1:** 'Voor wie overweegt met het e-consult te starten' geeft aandacht aan de behoefte van en meerwaarde voor de patiënt. Ook is er aandacht voor de ervaringen van huisartsen en mogelijke vragen die u heeft aangaande het e-consult.

**Deel 2:** 'Voor wie wil starten met e-consult of deze service wil verbeteren' beschrijft hoe u het e-consult succesvol kunt implementeren in uw huisartsenpraktijk en hoe u het e-consult kunt inbedden in uw praktijkvoering.

**Deel 3:** 'Communicatietoolkit' geeft aandacht aan u hoe u patiënten kunt enthousiasmeren voor het e-consult en u vindt hier voorbeeldteksten.

## Ervaringen en tips uit de praktijk



*Klik op dit symbool voor uitspraken van huisartsen of patiënten*



*Klik op dit symbool voor tips uit de praktijk*



## Aanleiding voor het handboek

De uitkomsten van de eHealth-monitor 2012-2017 zijn mede de aanleiding geweest voor de ontwikkeling van dit handboek. Uit de onderzoeken blijkt dat het e-consult nog zeer beperkt wordt gebruikt. In het onderdeel achtergrond van het handboek leest u meer over de aanleiding en de ontwikkeling van dit handboek.

## Wat bedoelen we met e-consult?

Dit handboek richt zich op digitaal, schriftelijk contact van medische aard tussen een patiënt en zijn/haar<sup>1</sup> huisartsenpraktijk. In dit handboek noemen we verschillende toepassingen van e-consulten en geven we communicatietips. In de passages die gaan over declareren, gaan we uit van alle digitale contacten met een zorginhoudelijke vraag.

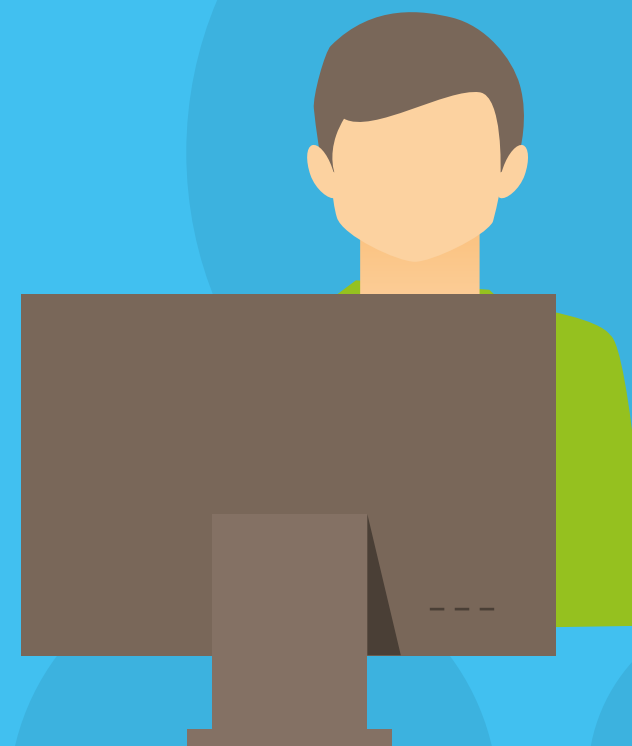
Wij wensen u veel leesplezier en hopen dat ook u enthousiast met het e-consult aan de slag gaat.

## Kenmerken van een e-consult (LHV, NHG)

- digitaal contact op initiatief van de patiënt;
- over een zorginhoudelijke vraag van de patiënt;
- is consult vervangend;
- waarbij vertrouwelijkheid is gegarandeerd d.m.v. versleutelde verbinding, gericht aan de juiste persoon.



# Voor wie overweegt met het e-consult te starten





# Voor wie overweegt met het e-consult te starten



## Voor wie?

Dit deel van het handboek is bestemd voor huisartsenpraktijken die nog voor de keuze staan over het al dan niet aanbieden van het e-consult en bevat de volgende elementen:

### Behoefte van patiënten

U vraagt zich wellicht af of uw patiënten wel behoefte hebben aan een e-consult. U leest hier de belangrijkste inzichten uit de eHealth-monitor 2017 en de resultaten van gesprekken met patiënten.

### Meerwaarde voor huisartsenpraktijk én patiënt

Het e-consult biedt gemak voor uw patiënt. Maar welke meerwaarde ervaren huisartsen, praktijkondersteuners en assistenten? In dit onderdeel staan de ervaringen van bijna 45 huisartsenpraktijken én patiënten centraal.

### Vragen over het e-consult

Bent u bijna overtuigd om met e-consult te gaan werken maar heeft u nog enkele vragen? Ervaringsdeskundigen uit huisartsenpraktijken geven hun tips om u zo inzicht te geven in het nut van het e-consult.

## Behoeftte van patiënten

Uit de eHealth-monitor 2017 komt naar voren dat patiënten behoefte hebben aan de mogelijkheid van het e-consult in huisartsenpraktijken. Deze behoefte wordt onderschreven door de huisartsen die betrokken waren bij de totstandkoming van dit handboek. Ook de geïnterviewde patiënten geven aan dat ze het fijn vinden om het e-consult te kunnen gebruiken.

### Wat valt op?

- Een groot deel van de huisartsenpraktijken (62%) biedt het e-consult aan. Hierbij is er sprake van het actief aanbieden en promoten van het e-consult en een passief aanbod, zoals het op de website vermelden van het e-mailadres van de huisartsenpraktijk.
- Het gebruik van het e-consult is laag (4%) ten opzichte van de wens van patiënten om het e-consult te gebruiken (42%).
- Relatief weinig patiënten zijn op de hoogte van het feit dat de huisartsenpraktijk het e-consult aanbiedt (17%).

### Wat kunnen we verder leren van de eHealth-monitor?

- Gebruikers van het e-consult zijn positiever dan de niet-gebruikers. Van de groep gebruikers van het e-consult vindt 81% het eenvoudig om het te gebruiken en 77% vindt het makkelijk om e-consult te leren gebruiken. Patiënten die nog nooit een e-consult hebben gedaan, weten niet goed of het e-consult bruikbare informatie geeft, goed werkt en betrouwbaar is.

E-health monitor

E-consult wordt  
aangeboden door  
praktijk

62%

Patiënt zou het  
willen gebruiken

42%

Patiënt weet van  
de mogelijkheid

17%

Patiënt gebruikt  
het e-consult

4%







- Als patiënten weten van het bestaan van het e-consult dan betekent dat nog niet dat ze het ook daadwerkelijk gebruiken. Patiënten moeten weten hoe het e-consult werkt, anders gaan ze het niet zomaar gebruiken. Dan blijven ze bij hun oude gewoonte, bijvoorbeeld voor alles een reguliere afspraak maken.

### Wat zeggen de huisartsen?

Huisartsen bevestigen de behoefte aan e-consulten bij patiënten:

- Patiënten die eenmaal het e-consult hebben gebruikt, zijn sneller geneigd om dit een volgende keer ook weer te kiezen.
- Het introduceren van het e-consult in de huisartsenpraktijk wil niet direct zeggen dat patiënten dit ook direct massaal gaan gebruiken.
- Patiënten weten vrij goed in te schatten welke vragen geschikt zijn voor het e-consult en welke vragen beter tijdens het spreekuur kunnen worden gesteld.

### Wat zeggen de patiënten?

Patiënten geven de volgende voordelen aan:

- Het is eenvoudiger om contact te leggen en/of te onderhouden met de huisartsenpraktijk.
- Vragen stellen waar en wanneer ze dat willen. Ze zijn niet afhankelijk van telefonische/fysieke beschikbaarheid.
- Het is tijdbesparend, niet hoeven wachten en reizen.



## Meerwaarde voor huisartsenpraktijk én patiënt



Waarom zou u in uw huisartsenpraktijk het e-consult aanbieden aan uw patiënten? Huisartsenpraktijken en patiënten die al met het e-consult werken, ervaren de meerwaarde van het e-consult ten opzichte van het telefonisch of het face-to-face consult. De meerwaarde is:

- Betere toegankelijkheid van de huisartsenpraktijk.
- Betere, wederzijdse informatieverstrekking.
- Efficiëntere bedrijfsvoering van de huisartsenpraktijk.
- De privacy is goed geregeld.
- Meebewegen met maatschappelijke ontwikkelingen.



### Betere toegankelijkheid van de huisartsenpraktijk

- Patiënten kunnen zelf het moment bepalen waarop ze contact hebben.
- Patiënten hoeven niet naar de huisartsenpraktijk te komen en in de wachtkamer plaats te nemen.
- Patiënten ervaren het e-consult als een laagdrempelige manier om contact te hebben.
- Patiënten ervaren het contact met de huisarts als directer als zij niet eerst aan de assistent hoeven te vertellen waarom ze een afspraak willen.  
Zie ook het onderdeel inrichtingskeuzes en de rol van de assistent.
- Patiënten durven onderwerpen te bespreken waar ze in de spreekkamer moeite mee hebben.
- Een mogelijk indirect, positief effect is dat patiënten door het gebruik van e-consult niet worden geconfronteerd met volle wachtkamers of drukte aan de balie.

### Betere wederzijdse informatieverstrekking

- In een e-consult kan de patiënt rustig nadenken over de vraag die hij wil stellen en alle relevante informatie bijvoegen.
- U kunt uw antwoord op een overzichtelijke en toegankelijke manier overbrengen.
- U kunt links meesturen met relevante, extra informatie, zoals [www.thuisarts.nl](http://www.thuisarts.nl).
- U kunt controleren of u alle vragen van de patiënt beantwoordt.
- De antwoorden in het e-consult zijn op een later moment rustig terug te lezen door de patiënt en andere betrokkenen (mantelzorgers, familie, partner).
- U kunt bij het beantwoorden van de vragen gebruik maken van formats om zo het antwoorden geautomatiseerd te laten verlopen. Hierdoor kunt u het e-consult sneller afhandelen.



### Efficiëntere bedrijfsvoering van de huisartsenpraktijk

- Een e-consult vervangt in veel gevallen een telefoongesprek met de praktijk.
- Vragen kunnen worden beantwoord wanneer het u uitkomt. Het e-consult heeft een minder dwingend karakter dan een telefonische vraag.
- Huisartsen en medewerkers van de huisartsenpraktijk zijn minder tijd kwijt met het nabellen van patiënten voor uitslagen en bijbehorende toelichting.
- Bij het gebruiken van het e-consult kunt u de patiënt meteen antwoorden en hoeft u niet te wachten tot u de patiënt telefonisch te pakken krijgt.
- Het afhandelen van een e-consult kost vaak minder tijd dan een regulier consult.

### De privacy is goed geregeld

- Bij een e-consult heeft u direct contact met uw patiënt en kan een ander persoon (bijvoorbeeld een familielid) niet meeluisteren.

### Meebewegen met maatschappelijke ontwikkelingen

- Veel huisartsen geven aan dat ze geen specifieke overweging hebben om te starten met het e-consult. Ze zien het als een manier om met de digitalisering mee te gaan. Een veelgehoorde uitspraak is: 'We moeten meegaan met de tijd!'.



# Verhalen uit de praktijk



De meerwaarde van e-consult zit hem voor de patiënt in het feit dat ze 7 dagen per week, 24 uur per dag hun vraag kunnen stellen aan de zorgverlener. Het is dus plaats- en tijdsafhankelijk. Daarbij is het mijn ervaring dat patiënten meer worden uitgenodigd om hun vraagstelling goed en adequaat te formuleren. Ze hoeven niet meer per se een praktijkconsult in te plannen. En als ze eenmaal de meerwaarde van het e-consult hebben ervaren dan zijn ook zij enthousiast. Het bespreken van medicatiegebruik en het monitoren van problemen staan hoog op het lijstje van het gebruikersdoel.

Per dag heb ik tussen de twee en de zes e-consulten. Ik kan zelf bepalen hoe ik de beantwoording van deze e-consulten in mijn agenda inpas. Ik merk dat door het gebruiken van e-consult er meer verantwoording bij de patiënt komt liggen. Ze gaan bewuster nadenken over dat wat ze willen vertellen. Patiënten communiceren actiever en meer ‘to the point’ met het e-consult. Dat wil natuurlijk niet zeggen dat alles via het e-consult kan worden afgehandeld. In sommige gevallen is aanvullend, lichamelijk onderzoek nodig om een goede diagnose te kunnen stellen. En om e-consulten juist te kunnen interpreteren, is het noodzakelijk om een bestaande behandelrelatie te hebben. Dan ben je op de hoogte van de context van de vraag die in het e-consult wordt gesteld.

Kortom: het e-consult is voor de patiënt een laagdrempelige manier om te rade te gaan bij de huisartsenpraktijk en het scheelt ons beiden tijd. De relatie tussen patiënt en arts wordt gelijkwaardiger.”



**Eugen  
van Zuiderwijk**

Huisarts in Maarssen



## Vragen over het e-consult

Misschien ziet u de meerwaarde van het e-consult in, maar heeft u nog vragen over het gebruik er van. Een aantal veelvoorkomende vragen, wordt hier uitgewerkt:

- Kan ik veel e-consulten verwachten?
- Kunnen patiënten goed inschatten wat geschikte vragen zijn voor het e-consult?
- Formuleren patiënten hun vragen duidelijk?
- Hoeveel tijd kost het beantwoorden van een e-consult?



### Kan ik veel e-consulten verwachten?

Het kost tijd voordat uw patiënten het e-consult hebben ontdekt en het ook daadwerkelijk gaan gebruiken. Net als de praktijkmedewerkers en uzelf moeten patiënten ook wennen aan het e-consult. Harde cijfers over het te verwachten aantal e-consulten zijn moeilijk te geven, omdat situaties en populaties van huisartsenpraktijken verschillen. Bij huisartsenpraktijken die pas zijn gestart met het e-consult lijkt een schatting van 1 à 2 e-consulten per week realistisch. Huisartsenpraktijken die het e-consult actief promoten, zien in hun praktijk een toename van het aantal e-consulten.

### Inschatten van geschikte vragen voor het e-consult

Patiënten kunnen zelf goed inschatten welke vraag geschikt is voor het e-consult. Mocht uw patiënt het toch verkeerd hebben ingeschat, dan kunt u alsnog aangeven dat het verstandig is om een consult in te plannen of kunt u de patiënt bellen.



### Formuleren patiënten hun vragen duidelijk?

Patiënten blijken goed in staat te zijn om via een e-consult duidelijke vragen te stellen. Dat geldt ook voor de patiënten die minder digitaal vaardig zijn.

### Hoeveel tijd kost het beantwoorden van een e-consult?

De meeste patiënten gebruiken het e-consult voor het stellen van eenvoudige vragen. Denk hierbij aan vragen rondom medicatiegebruik. Het beantwoorden van dergelijke vragen is vaak snel gedaan.

### Gewoon doen

Het meest gehoorde advies over het al dan niet starten met e-consult is: 'Gewoon doen!'.







# Verhalen uit de praktijk



Het valt mij op dat ik vaak van mijn patiënten hoor dat ze blij zijn met de mogelijkheid van het e-consult. Leeftijd speelt daarin geen rol. Zowel de jonge - als de oudere generatie is enthousiast over het e-consult en maakt er met regelmaat een opmerking over. Grappig, want als huisarts vind ik het zelf niet meer dan normaal dat ik deze service aanbied. Eigenlijk ben ik vanaf de opkomst van het internet mij in de digitale communicatie met patiënten gaan verdiepen. Tweeëntwintig jaar geleden kon je in mijn praktijk 'e-mailen met de dokter'. De voorloper dus van het huidige e-consult. Het e-mailadres van de praktijk werd breed gecommuniceerd. Vijftien jaar geleden deed ik mee met een pilot van een zorgverzekeraar rondom het e-consult. Dit was een succes en smaakte naar meer. Ik twijfelde niet omdat ik zag dat het e-consult voor zowel arts als voor de patiënt veel voordelen heeft. Ik hoor regelmatig van collega's die nog twifelen dat ze bang zijn voor een stortvloed aan vragen. Ze zijn al zo druk en zijn bang dat ze er nog meer werk bij krijgen. Maar daarvoor hoeven ze echt niet bang te zijn. Het invoeren van het e-consult is een groeiproces. En daarbij, de mensen die eerst op het spreekuur kwamen of een telefoontje pleegden, stellen hun vraag nu via het e-consult. Als je per werkdag tien minuten besteedt aan het beantwoorden van e-consulten, dan kom je al een heel eind. Het is efficiënter voor iedereen. Wil je nog een extra buffer inbouwen dan kan dat door bijvoorbeeld je assistente de triage van de e-consulten te laten doen. Dus ik zou zeggen; twijfel niet langer en voer het e-consult in. Via de weg der geleidelijkheid zal je zien dat iedereen hier voordeel van heeft."

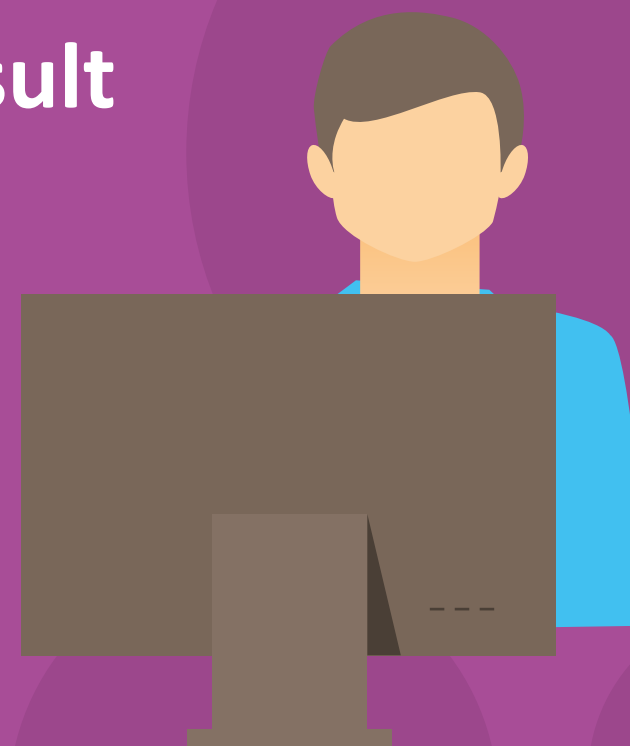


**Bart Timmers**

Huisarts in  
's Heerenberg



**Voor wie wil starten met e-consult  
of deze service wil verbeteren**





# Voor wie wil starten met e-consult of deze service wil verbeteren



## Voor wie?

Wilt u het e-consult aan uw patiënten gaan aanbieden? Of werkt u al met het e-consult en wilt u hier meer uit halen? De volgende onderdelen geven tips en handvatten voor de implementatie en inrichting van het e-consult in uw praktijkvoering. De technische implementatie van het e-consult bespreken we niet. Voor vragen over de technische implementatie raden wij u aan om contact op te nemen met uw softwareleverancier.

## Inrichtingskeuzes

Als u het e-consult gaat implementeren dan zult u een aantal keuzes moeten maken. Hoe gaat u het e-consult implementeren binnen uw huisartsenpraktijk? En hoe rolt u de implementatie van het e-consult uit naar uw patiënten? U leest over veelvoorkomende dilemma's en keuzes.

## Toepassing van het e-consult

Van het e-consult is het bekend dat het zich goed leent voor algemene toepassingen zoals vragen over medicatie. Een aantal huisartsen heeft door ervaring een aantal specifieke toepassingen van het e-consult gevonden. Ze delen dit graag met u zodat u nog meer uit het gebruik van het e-consult kunt halen.



## Software

Er zijn veel aanbieders van software voor het e-consult. De keuze voor een aanbieder hangt onder meer af van de functionaliteiten die u in uw huisartsenpraktijk nodig heeft. We zetten de meest gehoorde wensen ten aanzien van de functionaliteiten van de software op een rij.

## Declareren

Het financiële aspect wordt regelmatig door huisartsen genoemd. Men denkt dat het beantwoorden van de e-consulten veel tijd in beslag neemt en dat de vergoedingen die ertegenover staan, beperkt zijn. Dat is echter niet altijd het geval. In dit onderdeel volgt een toelichting op de vergoedingsmogelijkheden.

## Alleen communiceren via het veilig e-consult

Wanneer is een e-consult ‘veilig’? Ook na de implementatie van het e-consult komt het nog voor dat patiënten via minder beveiligde communicatiemiddelen contact zoeken. Hoe gaat u daar mee om? In dit onderdeel tips om het contact via de veilige route van het e-consult te laten verlopen.

## Opschalen

Blijft het e-consult een activiteit van een paar enthousiaste huisartsen of wordt het een regulier onderdeel van uw bedrijfsvoering? In dit onderdeel vindt u tips en adviezen om het gebruik van het e-consult op te schalen.

## Andere bronnen

Dit handboek is niet het eerste dat er is geschreven over het e-consult. We zetten een aantal nuttige bronnen voor u op een rij.



## Inrichtingskeuzes

Om het e-consult goed te laten aansluiten bij de wensen van uw patiënten én uw praktijkvoering moet u keuzes maken. Hierbij is er geen sprake van een goede of een foute keuze. Wel is het belangrijk dat u nadenkt over wát u kiest en waarom u dat kiest. Vervolgens is het belangrijk om uw keuzes te bespreken met uw collega's in de huisartsenpraktijk en om daarover afspraken te maken.

### Het is zinvol om over de volgende keuzes na te denken:

- Gaan u en uw collega's het e-consult breed aanbieden en/of voor specifieke toepassingen inzetten?
- Geldt het beleid voor e-consult voor de hele huisartsenpraktijk of bepalen huisartsen en medewerkers individueel hoe om te gaan met e-consulteren?
- Spreekt u een rolverdeling af binnen uw huisartsenpraktijk met de komst van e-consult? Wie heeft welke rol?
- Binnen welke termijn reageren u of uw medewerkers op een e-consult?
- Kiezen u en uw collega's een specifiek moment op de dag om e-consulteren te beantwoorden?
- Welke aanspreekvorm gebruikt u?



## Breed aanbieden en/of voor specifieke toepassingen inzetten

U heeft besloten om het e-consult aan te bieden. U kunt ervoor kiezen het e-consult standaard onder de aandacht te brengen van uw patiënten, ongeacht de aard van de zorginhoudelijke vraag. Maar u kunt ook starten met het inzetten van e-consulten voor specifieke toepassingen.

### Argumenten

| Breed inzetten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Specifieke toepassingen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• U heeft vaak de mogelijkheid het e-consult aan te bieden en het komt beschikbaar voor alle patiënten.</li><li>• U leert snel welke vragen geschikt zijn en welke niet.</li><li>• U ontdekt gaandeweg interessante specifieke toepassingen waar u het e-consult ook voor in kunt zetten.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Focus. Iedereen weet dat 'we het e-consult inzetten bij de verdenking van krentenbaard'.</li><li>• Goede inschatting te maken van het aantal e-consulten dat u kunt verwachten.</li><li>• Makkelijk afspraken te maken over de afhandeling van bepaalde type vragen (zoals het doorgeven van een uitslag door de assistent).</li></ul> |



## Beleid voor de hele huisartsenpraktijk of iedereen zelf laten bepalen

Het initiatief om te starten met het e-consult ligt vaak bij één van de huisartsen of de praktijkmanager. Niet alle medewerkers van een huisartsenpraktijk zijn altijd meteen enthousiast over de invoering van het e-consult. Soms kiezen praktijken ervoor dat de zorgprofessional zelf mag bepalen of hij met het e-consult gaat werken. Andere huisartsenpraktijken kiezen er juist voor dat iedereen in de praktijk het e-consult aanbiedt en ook een rol heeft in de beantwoording daarvan. In de tabel hieronder vindt u argumenten voor beide mogelijkheden.

| Argumenten                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beleid voor de hele huisartsenpraktijk                                                                                                                                                                                           | Iedereen bepaalt zelf                                                                                                                                                                                                |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Uniforme werkwijze.</li><li>• Eenduidigheid richting de patiënt.</li><li>• Alle medewerkers doen gelijktijdig ervaring op en kunnen deze delen.</li><li>• Opschaling mogelijk.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Alleen medewerkers die er enthousiast over zijn, werken met het e-consult.</li><li>• Ruimte voor eigen invulling.</li><li>• Mogelijkheid om snel te implementeren.</li></ul> |



## Wanneer op de dag beantwoorden?

Veel huisartsen kiezen ervoor om het beantwoorden van een e-consult tussen andere activiteiten door te doen, terwijl andere praktijken het op een vast moment doen. In onderstaande tabel de argumenten voor de verschillende opties.

| Argumenten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reguliere vaste momenten                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Wanneer het uitkomt                                                                                                                                                                                                                                                       | Ingepland in de agenda                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Voorspelbaarheid voor huisartsenpraktijk en patiënt.</li><li>• E-consulten blijven niet liggen.</li><li>• Goed in te plannen, ook als het aantal e-consulten toeneemt.</li><li>• E-consulten die direct actie verlangen (alsnog oproepen voor consult) worden tijdig gezien.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Gaten in de agenda kunnen door e-consulten worden gevuld.</li><li>• Vrijheid om afwisseling in het werk te creëren.</li><li>• Geen druk bij uitloop van andere afspraken.</li><li>• Mogelijkheid om direct te reageren.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Patiënt weet vooraf wanneer er antwoord komt.</li><li>• Goed in te plannen, ook als het aantal e-consulten toeneemt.</li><li>• Neemt alleen ruimte in als er daadwerkelijk een e-consult is.</li><li>• Voorkomt eventueel overwerk.</li></ul> |





## Binnen welke termijn reageren?

Voor patiënten die gebruik maken van het e-consult moet duidelijk zijn wanneer zij een antwoord kunnen verwachten. Hieronder leest u de argumenten voor het kiezen van een reactietermijn.

### Argumenten

#### Binnen 24 tot 48 uur

- Patiënten ervaren dat meer typen vragen geschikt zijn voor het e-consult. Het aantal e-consulten zal toenemen.
- Patiënten ervaren het als een betere service.
- Het zorgt voor een goede logistiek in de huisartsenpraktijk.
- Aparte check op urgente vragen is niet nodig. Het e-consult vergt slechts eenmalig de aandacht van de huisarts en/of patiënt.

#### Binnen 3 dagen

- Het aantal e-consulten blijft beperkt.
- Het probleem kan zichzelf opgelost hebben.



## De rolverdeling in de huisartsenpraktijk

Hoe wordt in een huisartsenpraktijk het e-consult afgehandeld en wie zijn daarbij betrokken?

In sommige huisartsenpraktijken komen de e-consulten bij de assistent binnen. Bij andere praktijken kunnen patiënten bij het e-consult aangeven voor wie de vraag is bedoeld. Het e-consult komt dan direct binnen bij deze zorgverlener. Ook zijn er huisartsenpraktijken waarin iedere medewerker bij alle binnenkomende e-consulten kan. In dat geval wordt de keuze gemaakt of een assistent eerst triage doet of dat de betreffende huisarts of POH-er de e-consulten oppakt.

| Argumenten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bij de assistent                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Bij de zorgverlener                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Voor iedereen zichtbaar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Vraag kan snel worden beoordeeld en worden opgevolgd met een actie (zoals het oproepen voor spreekuur of het in de werklíjst van de huisarts zetten).</li> <li>Direct afhandelen van vragen die door de assistent kunnen worden beantwoord.</li> <li>Assistent kan (delen van) het antwoord klaarzetten voor de huisarts.</li> <li>Bij afwezigheid van de huisarts kan de vraag naar een vervanger worden gestuurd.</li> <li>Bij een groter aantal e-consulten kan de assistent een deel van het spreekuur blokken voor e-consulten.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>De zorgverlener (huisarts of POH-er) kan zelf bepalen wanneer de e-consulten te beantwoorden.</li> <li>Direct en persoonlijk contact met de patiënt.</li> <li>Bij lage aantallen e-consulten is het sneller dat de zorgverlener de e-consulten beantwoordt dan wanneer er een proces moet worden ingericht voor de afhandeling.</li> <li>De huisarts is goed op de hoogte van wat er speelt bij zijn patiënten.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Vragen die door andere medewerkers kunnen worden beantwoord, worden direct afgehandeld. De patiënt krijgt daardoor snel antwoord.</li> <li>Proces kan naar behoeven worden ingericht (triage door assistent én afhandeling door beoogde zorgverlener).</li> <li>Minder kans dat een e-consult over het hoofd wordt gezien.</li> </ul> |



### Welke aanspreekvorm gebruikt u?

Schriftelijke communicatie dwingt u en uw patiënt om de onderlinge relatie expliciet te maken. Hoe wilt u worden aangesproken en hoe spreekt u uw patiënten aan? Zowel patiënten als huisartsen vinden het lastig om de juiste aanspreekvorm te bepalen. Een neutrale oplossing kan zijn om helemaal geen aanhef of ondertekening te gebruiken. Wanneer uw patiënten in het e-consult te maken krijgen met meerdere personen dan verdient het de aanbeveling om intern afspraken te maken over een eenduidige bejegening van patiënten.

Maak het ook bespreekbaar met patiënten. Hoe zien zij het zelf? U kunt, waar mogelijk, ook overwegen bij de registratie van een e-consult een keuze voor de aanspreekvorm op te nemen.





# Verhalen uit de praktijk



Wij zijn ongeveer 3,5 maand bezig met onze huisartsenpraktijk. Inrichtingskeuzes hebben we dus in overvloed gehad. Daarbij hoort uiteraard ook het patiëntenportaal en het bijbehorende e-consult. Van de 350 patiënten die onze praktijk nu telt, heeft zich toch al een aantal geregistreerd en weten dus van de mogelijkheid om het e-consult te gebruiken. Ik vind het e-consult ook eigenlijk wel een service die je je patiënt moet kunnen aanbieden. Omdat we deze praktijk vanaf nul opbouwen, is het een voordeel dat we doelgericht en stap voor stap onderdelen kunnen invoeren en uitbouwen. Juist met een tool zoals het e-consult is het heel belangrijk om eerst intern goed na te denken en te bespreken hoe je dat gaat inrichten. We hebben als team de voor- en de nadelen van het e-consult besproken en een gezamenlijke visie en doel geformuleerd. Pas daarna zijn we het gaan gebruiken. Ik vind dat belangrijk omdat dit ook zo zijn uitstraling heeft naar buiten. Want als je het als team al niet eens bent over de inrichtingskeuzes en het gebruik van het e-consult en geen eenduidige visie hebt, dan kun je het e-consult ook niet gericht inzetten. De basis moet goed zijn, want dan haal je er voordeel uit."



**Mette Claassen**

Huisarts in Nijmegen



## Toepassing van het e-consult



Het is van groot belang dat de huisarts en de assistent het gebruik van het e-consult onder de aandacht brengen bij patiënten. Daarom is het goed om te weten voor welke vragen het e-consult bij uitstek geschikt is.

In dit onderdeel leest u:

- Waarvoor kunt u het e-consult gebruiken?
- Specifieke, praktische toepassingen.



### Waarvoor kunt u het e-consult gebruiken?

Huisartsenpraktijken hebben verschillende wijzen van contact met hun patiënten. Het meest gebruikelijk is het face-to-face consult. Daarnaast zijn visites en ook telefonische consulten al lange tijd in gebruik. Het voordeel van consulten en visites is dat er triage plaatsvindt. Voor het e-consult ontbreekt dit directe contact. Het is daarom van belang dat voor zowel huisartsen als voor patiënten duidelijk is welke soort vragen geschikt zijn en welke niet. Het NHG heeft in zijn checklist e-consult aangegeven dat vragen met betrekking tot de volgende onderwerpen geschikt zijn voor het e-consult:

- Leefstijladviezen en -vragen.
- Vragen over medicijnen.
- Vragen over (uitslagen van) onderzoek.
- Vragen over een eerder consult.
- Controle en follow-up bij chronische aandoeningen.

In het promotieonderzoek dat Huygens (2018) uitvoerde is onderzocht welke medische vragen via het e-consult zijn gesteld. Daaruit blijkt dat de top 5 van onderwerpen waarover vragen gesteld worden de volgende zijn:

- Psychologische vragen.
- Endocrinologie, metabolisme, voeding.
- Bloedsomloop.
- Bewegingsapparaat
- Huid



Bovenstaande onderwerpen worden bevestigd door de geïnterviewde patiënten. Uit deze gesprekken blijkt dat zij het e-consult in het algemeen niet geschikt vinden voor de volgende situaties:

- Voor spoedeisende zaken.
- Als ze pijnklachten hebben.
- Als ze denken dat er fysiek onderzoek nodig is.
- Als de huisarts naar een plek op het lichaam, beeld of een foto moet kijken.

### Specifieke praktische toepassingen

Een aantal huisartsen heeft specifieke toepassingen van het e-consult<sup>2</sup> genoemd waar ze bijzonder tevreden mee zijn. Deze zijn:

- Het voorkomen van een volgend face-to-face- consult.
- Aanvraag verwijzing psycholoog.
- Contact met chronisch zieken:
  - Regulier contact.
  - Doorverwijzingen.
- Doorgeven onderzoeksresultaten van onder meer:
  - Urineonderzoek.
  - Bloedonderzoek.
  - SOA-test.
- Eenvoudige derma-diagnose, zoals krentenbaard.
- Voorbereiden op het face-to-face-consult.

<sup>2</sup> Wij wijzen nogmaals op het gebruik van de term e-consult in dit handboek. Het zijn digitaal schriftelijke contacten met een medische achtergrond. Niet in alle voorbeelden gaat het om een medisch inhoudelijke vraag.



### Het voorkomen van een volgend face-to-face-consult

Als er geen fysiek onderzoek nodig is of als een patiënt een terugkoppeling moet geven over hoe het gaat, dan is het e-consult een goed middel. Wanneer de patiënt naar het ziekenhuis moet en de huisarts graag wil weten hoe het bezoek is verlopen dan kan de patiënt de huisarts via een e-consult op de hoogte stellen. Het e-consult wordt dan ingezet om de behandeling te monitoren en het beleid voort te zetten. Ook kan via een e-consult een (reeds afgesproken) alternatieve behandeling worden gestart.

### Aanvraag verwijzing psycholoog

Hoewel u bij psychische problematiek in eerste instantie niet aan een e-consult denkt, wordt het in de praktijk door patiënten en huisartsen wel zo gebruikt. Er komen via het e-consult aanvragen voor een verwijzing naar een psycholoog. De huisarts kan na het lezen, inschatten of de vraag van de patiënt al dan niet in een face-to-face-consult verder moet worden besproken. Zo niet, dan kan via een e-consult de besproken behandeling verder worden vormgegeven.

### Contact met chronisch zieken

Persoonsgerichte zorg voor chronisch zieken (bijvoorbeeld diabetespatiënten), ook wel ondersteunde zelfzorg genoemd, leent zich ook goed voor een e-consult. Praktijkondersteuners geven aan dat ze dit een prettige manier vinden om het contact te onderhouden. Vaak laten patiënten weten dat er geen verandering is opgetreden in hun situatie. Het e-consult is dan een handig middel om dit te monitoren. Dit e-consult kan plaatsvinden via één van de gekwalificeerde zelfzorgplatforms of via de reguliere e-consult applicatie. Ook kunnen (standaard) doorverwijzingen van veelal bekende problematiek, gemakkelijk worden aangevraagd door de patiënten binnen deze doelgroep.





### Doorgeven onderzoeksresultaten

Via het e-consult kunnen onderzoeksresultaten eenvoudig aan de patiënt worden doorgegeven. Omdat bij veel software voor e-consulten het contact alleen vanuit patiënten kan worden geïnitieerd, moet de patiënt wel eerst zelf het verzoek om onderzoeksresultaat via een e-consult doen. Bij het gebruik van e-consult in het kader van onderzoeksresultaten is het belangrijk dat u aangeeft wanneer u de uitslag kunt versturen. Als stelregel kan hiervoor de termijn worden aangehouden die ook geldt wanneer de patiënten kunnen bellen voor de uitslag.

### Eenvoudige derma-diagnose

Veel patiënten kunnen eenvoudig een foto van goede kwaliteit maken met hun smartphone. Het e-consult is daardoor uitermate geschikt voor simpele derma-diagnoses zoals krentenbaard. Controleer vooraf of uw applicatie het toevoegen van foto's ondersteunt.

### Vorbereiden op een face-to-face-consult

Het e-consult kan worden gebruikt ter voorbereiding op het gesprek in de huisartsenpraktijk. Patiënten geven aan dat het soms fijn is alvast schriftelijk hun situatie aan de huisarts voor te leggen. Het e-consult kan ook worden gebruikt om informatie ter voorbereiding op een consult toe te sturen. Ook kan een vraag via het e-consult leiden tot het verzoek van de huisarts iets bij te houden en met die gegevens op het spreekuur te verschijnen.



# Verhalen uit de praktijk



Bijna vier maanden geleden ben ik samen met een andere huisarts een huisartsenpraktijk gestart. Uiteraard hebben we bij de inrichtingskeuzes ook stilgestaan bij de toepassingen van verschillende zaken, zoals het e-consult. We hebben nu drie e-consulten gedaan dus het staat bij ons echt in de kinderschoenen. Heel representatieve cijfers kan ik je dus nog niet geven. Maar vanuit mijn visie over het vak van huisarts heb ik wel een duidelijke visie over het toepassen van het e-consult. Communiceren via het e-consult hoort bij de tijd waarin we nu leven. Het is snel en efficiënt. Echt superhandig bij het doorgeven van uitslagen en het bespreken van medicatie. Maar er zijn soms zaken die ik liever tijdens het spreekuur met een patiënt bespreek. Je ziet dan ook de non-verbale communicatie van de patiënt en dat is heel veel waard. Als huisarts kun je daarop anticiperen en dan haal je net iets meer informatie op dan wanneer je een patiënt alleen ‘spreekt’ via het e-consult. Daarom vind ik het fijn als ik een eerste contact live in de spreekkamer kan doen. Vervolgconsulten kunnen dan over het algemeen wel via het e-consult. Hoewel ik bij het inzetten van het e-consult zo weinig mogelijk restricties zou willen hoor. En het spreekt voor zich dat bij acute of ernstige klachten direct contact kan worden opgenomen met ons. Dan gaan we natuurlijk niet eerst wachten op een e-consult.”



**Mette Claassen**

Huisarts in Nijmegen



## Software



Veel huisartsenpraktijken gebruiken bij het aanbieden van het e-consult hiervoor speciale software, een module binnen het HIS, via een zelfzorgplatform of een portaalmodule bij het aanbieden van het e-consult.

Hieronder treft u een overzicht van functionaliteiten die medewerkers van huisartsenpraktijken belangrijk vinden en die niet altijd als functionaliteit in het huidige aanbod van software zijn terug te vinden.

### Top 3 van gewenste functionaliteiten in de huisartsenpraktijk

Onderstaande functionaliteiten zijn verreweg het meest gevraagd. De functionaliteiten vergroten de toepassingsmogelijkheden van het e-consult.

- Bijlagen meesturen.
- Als huisartsenpraktijk het gesprek starten.
- E-consult voor een derde, bijvoorbeeld voor een kind.



### *Bijlagen meesturen*

Een bijlage (bijvoorbeeld een foto) kunnen bijvoegen bij het e-consult geeft de patiënt veel meer mogelijkheden om informatie te kunnen overdragen. Een foto bijvoegen kost tenslotte minder tijd dan het omschrijven van het probleem. Datzelfde geldt wanneer een huisarts een foto bijvoegt bij het stellen van een diagnose.

### *Als huisartsenpraktijk het gesprek starten*

Het is nuttig om vanuit de huisartsenpraktijk een gesprek met de patiënt te kunnen starten in plaats van te moeten wachten op het eerste bericht van de patiënt. Dit is handig bij bijvoorbeeld:

- Het doorgeven van de resultaten van een onderzoek, zoals bij een urineonderzoek, soa-test, etc.
- Het benaderen van chronisch zieke patiënten voor controle.
- Het toesturen van informatie voorafgaand aan of na een consult.

### *E-consult voor een derde*

Er is veel vraag naar de mogelijkheid om een e-consult te kunnen doen voor een derde, bijvoorbeeld voor een kind.



## Overige functionaliteiten

Naast een top 3, onderscheiden we de volgende categorieën met bijbehorende functionaliteiten:

| Categorie                               | Functionaliteit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informatievoorziening aan de patiënt    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Verwachtingsmanagement en openstaande vragen. <a href="#">Lees verder</a></li><li>• Eenvoudig links voor meer informatie kunnen meesturen. <a href="#">Lees verder</a></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Slim en efficiënt ingericht proces      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Adequate verwerking e-consult in HIS.</li><li>• Notificatie van nieuw ontvangen e-consult.</li><li>• Notificatie te lang openstaand e-consult.</li><li>• Kunnen samenwerken aan een bericht. <a href="#">Lees verder</a></li><li>• Standaardantwoorden. <a href="#">Lees verder</a></li><li>• Automatische (aanpasbare) aanhef en afsluiting. <a href="#">Lees verder</a></li><li>• Vragenlijsten. <a href="#">Lees verder</a></li></ul> |
| Gebruiksvriendelijkheid voor de patiënt | <ul style="list-style-type: none"><li>• Auto-save van het bericht. <a href="#">Lees verder</a></li><li>• E-consult voortzetten. <a href="#">Lees verder</a></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |



### *Verwachtingsmanagement en openstaande vragen*

In sommige situaties is het belangrijk om (automatisch) acties uit te (laten) voeren. Denk hierbij aan:

- Een melding aan de huisarts dat een e-consult de reactietermijn dreigt te overschrijden.
- Een melding aan de patiënt dat een antwoord mogelijk langer op zich laat wachten.
- Melding aan de patiënt op basis van de beschikbaarheid van huisartsen, bijvoorbeeld als een huisarts niet alle dagen van de week werkt of op vakantie gaat.
- Een algemene melding op de website als de standaardreactietermijn langer gaat duren.
- Tijdelijk dichtzetten van de mogelijkheid tot het starten van een e-consult
  - Hierbij is het belangrijk om uw patiënten te informeren over de tijdelijke aard van deze maatregel.

### *Eenvoudig links voor informatie kunnen meesturen*

Uw patiënt is gebaat bij goede en volledige informatie. Daarom is het fijn als in het e-consult eenvoudig links van websites kunnen worden meegestuurd, bijvoorbeeld een link naar [Thuisarts.nl](https://thuisarts.nl). Het zou nog mooier zijn als het systeem dat zelf op basis van de behandelinformatie kan voorstellen aan de huisarts.

### *Kunnen samenwerken aan een bericht*

Wanneer het aantal e-consulten toeneemt, geven huisartsen vaak de assistent een rol in het proces van het afhandelen ervan. Het is dan wenselijk dat er een workflow ontstaat in de praktijkvoering. Een voorbeeld hiervan is dat berichten niet direct als 'gelezen' worden gemarkeerd voor alle betrokkenen. Er is dan namelijk een risico dat de huisarts een e-consult mist als de assistent al een bewerking in dit consult heeft gedaan. Meer informatie hierover leest u in '[Inrichtingskeuzes](#)'.



### *Standaardantwoorden*

Standaardantwoorden zijn handig om veelvoorkomende vragen makkelijk, snel en zorgvuldig te beantwoorden. Voorbeelden hiervan zijn bij het doorgeven van bloedsuitslagen, uitslagen van urinetest, etc.

### *Automatische aanhef en afsluiting*

Bij het versturen van het e-consult komt automatisch de aanhef en de afsluiting van het bericht te staan. Met het oog op de verschillende aanspreekvormen is het wenselijk dat iedere zorgverlener een aantal varianten van aanhef en afsluiting beschikbaar heeft zodat hij deze makkelijk kan invoegen.

### *Vragenlijsten*

Voordat het e-consult van start gaat, is het mogelijk om toelichtende vragen aan de patiënt te stellen. Dit om de vraagstelling van de patiënt te verduidelijken. Dit kan door middel van de website '[moetiknaardedokter.nl](http://moetiknaardedokter.nl)' of via standaard vragenlijsten voor specifieke aandoeningen.

### *Auto-save van het bericht*

Om te voorkomen dat (een deel van) het e-consult verloren gaat, wordt het bericht automatisch opgeslagen. Op deze manier kunnen de patiënt en de huisarts de tijd nemen om over het e-consult na te denken en wellicht nog dingen op te zoeken alvorens het e-consult te versturen.

### *E-consult voortzetten*

Veel software sluit het e-consult af na het antwoord van de huisartsenpraktijk. Sommige huisartsenpraktijken vinden het wenselijk dat het e-consult kan worden voortgezet. De patiënt en de zorgverlener kunnen dan in gesprek blijven, bijvoorbeeld als de huisarts om aanvullende informatie vraagt.

### **Inzicht**

Let op! Mocht u het e-consult in een andere taal van een patiënt ontvangen, wees dan alert op vertaalfouten. Zelfs Engelse en medische termen zijn soms een bron van misinterpretatie.



## Declareren



Een veelgehoord argument onder huisartsen om het e-consult niet actief aan te bieden, is de financiële belemmering. Men denkt dat het beantwoorden van de e-consulten veel tijd in beslag neemt en dat de vergoedingen die ertegenover staan, beperkt zijn.

De regels voor het declareren van huisartsenzorg (waaronder e-health) zijn door de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) vastgelegd in de tariefbeschikking voor huisartsenzorg en multidisciplinaire zorg. Daarnaast kunnen er in de contracten tussen huisartsenpraktijken en zorgverzekeraars en tussen huisartsenpraktijken en zorggroepen afspraken zijn gemaakt over e-health. De declareerwijzer van de LHV (voor leden) geeft een overzicht van de regels, de interpretaties daarvan en voorbeelden over hoe te declareren.

### Declaratiemogelijkheden ruimer dan gedacht

- Veel huisartsen denken dat het tarief voor een e-consult altijd gelijk is aan dat voor een telefonisch consult. Dit is niet het geval.
- Tot en met 31 december 2018 mogen huisartsenpraktijken voor een e-consult een regulier of zelfs een dubbel consult declareren, mits de zorgverlening zowel inhoudelijk als qua tijdsbesteding vergelijkbaar is met de zorgverlening die in een face-to-face consult wordt geboden.
- Vanaf 1 januari 2019 gelden er nieuwe NZa-regels voor het declareren van consulten (waaronder de e-consulten).
- Daarnaast bestaan er, zowel in 2018 als daarna, aanvullende mogelijkheden om tarieven te declareren voor e-health.





### Declaratiemogelijkheden voor e-consulten t/m 31 december 2018

Een gevoerd e-consult kan tot een van de onderstaande drie declaratiesoorten leiden, afhankelijk van de feitelijk geleverde prestatie:

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

Deze regels gelden zowel voor e-consulten door huisartsen als voor e-consulten door assistenten. Voor de praktijkondersteuners voor de somatiek en de GGZ (POH-S en POH-GGZ) gelden andere regels. Ook kunnen er andere regels gelden voor ketenzorg. Deze andere regels worden op de volgende pagina toegelicht.

In alle gevallen geldt de aanvullende voorwaarde dat moet zijn voldaan aan de voorwaarden die de beroepsgroep zelf heeft opgesteld in de KNMG-richtlijn Online arts-patiëntcontact.



## Andere regels

### *Ketenzorg*

Veel huisartsenpraktijken zijn voor ketenzorg (zoals voor Diabetes Mellitus type 2 of voor COPD) aangesloten bij een zorggroep. Huisartsenpraktijken declareren dan voor deze zorg niet bij de zorgverzekeraar, maar ontvangen per geïnccludeerde patiënt een tarief van de zorggroep. Eventuele e-consulten over ketenzorg zullen onderdeel uitmaken van dat tarief, tenzij daarover aparte afspraken zijn gemaakt met de zorggroep en/of de zorgverzekeraar.

### *POH-S*

Of voor e-consulten door de POH-S ook de consulttarieven kunnen worden gedeclareerd, is afhankelijk van de afspraken met de zorgverzekeraar en de zorggroep. Als de werkzaamheden van de POH-S al worden vergoed via de moduleafspraken met de zorgverzekeraar (zoals een module POH-S) of vallen onder de afspraken met de zorggroep, dan kunnen de e-consulten van de POH-S niet apart worden gedeclareerd.

### *POH-GGZ*

De POH-GGZ heeft een eigen tarief voor het e-mailconsult. Verder kan ook het moduletarief voor POH-GGZ worden gebruikt voor de bekostiging van e-health.

### *Bekostiging via Segment 3*

Huisartsenpraktijken kunnen met zorgverzekeraars aanvullende afspraken maken over de bekostiging van e-health. Daarvoor is in Segment 3 een aparte prestatie 'Zorgvernieuwing e-health' opgenomen. Hiervoor geldt een vrij tarief (tussen huisartsenpraktijk en zorgverzekeraar overeen te komen).



### Declaratiemogelijkheden voor e-consulten vanaf 1 januari 2019

Vanaf 1 januari 2019 bestaan er geen aparte NZa-tarieven meer voor telefonische consulten en e-mailconsulten. Vanaf die datum is niet langer de *wijze* van contact met de patiënt bepalend voor de declaratie, maar de *duur* van dat contact. Afhankelijk van de duur van het patiëntencontact, declareert de huisartsenpraktijk:

- Een kort consult.
- Een consult  $\geq 5$  minuten.
- Een consult  $\geq 20$  minuten.

Deze nieuwe systematiek geldt dus ook voor e-consulten door de huisarts, de assistent en de POH-GGZ. De overige hierboven beschreven regels (zoals voor de POH-S en voor ketenzorg) zijn ongewijzigd.



## Alleen communiceren via het veilig e-consult



Patiëntengegevens, inclusief foto's, vallen onder het medisch beroepsgeheim. U weet dat het niet is toegestaan om medische gegevens te delen via een niet beveiligde e-mail of andere, onveilige digitale verbinding.

Vaak blijft een deel van de patiënten toch via de onveilige e-mail medische vragen stellen aan de huisartsenpraktijk of rechtstreeks aan de huisarts.

**Wat kunt u doen om zoveel mogelijk patiënten naar de veilige route te leiden?**

- Inventariseer onveilige communicatie.
- Stel beleid op en communiceer intern.
- Informeer uw patiënten.
- Monitor.

### Een veilig e-consult

Een veilig e-consult is een digitaal consult waarbij vertrouwelijkheid is gegarandeerd: er is een versleutelde verbinding, gericht aan de juiste persoon.

E-mail, sms, WhatsApp worden als onveilig gezien en ongeschikt voor het delen van medische gegevens.

Beveiligde e-mail is mogelijk. Daarvoor zijn verschillende systemen beschikbaar.



## Inventariseer onveilige communicatie

In de gesprekken met huisartsen van verschillende huisartsenpraktijken is gebleken dat er vaak meer onveilige communicatie is dan dat er communicatie plaatsvindt via de veilige e-consultsoftware. Door dit in uw eigen huisartsenpraktijk te inventariseren, krijgt u zicht op de stand van zaken in uw eigen praktijk.

### *U kunt bij uw inventarisatie de volgende zaken meenemen:*

- De mate van onveilige communicatie (e-mail, sms, WhatsApp, Telegram, etc.)
- Aan welke zorgverleners is deze onveilige communicatie gericht?
- Welke zorgverleners gebruiken het onveilige communicatiemiddel actief?
- De reden dat men nog niet werkt via het veilige e-consult.

## Stel beleid op en communiceer

Vervolgens kunt u beleid maken op de volgende aspecten:

- Hoe gaat u om met een zorginhoudelijke vraag via een onveilig communicatiekanaal?
- Hoe gaat u om met patiënten die toch via een onveilig communicatiekanaal contact blijven leggen?



### *Hoe gaat u om met een zorginhoudelijke vraag via een onveilig communicatiekanaal?*

Huisartsen hebben hiervoor verschillende werkwijzen. De beste oplossing is om niet inhoudelijk te reageren en een standaardantwoord te sturen met daarin de volgende onderdelen:

- De melding dat u niet inhoudelijk reageert.
- Uitleg over de wettelijke verplichtingen en de veiligheidsrisico's voor uw patiënt en de huisartsenpraktijk.
- Uitleg over het door u gekozen beleid.
- Een link naar het beveiligde e-consult op uw website.
- Uitleg over hoe een account aan te maken en hoe het e-consult te gebruiken.

In deel 3 van dit handboek vindt u de 'Communicatietoolkit' met voorbeeldteksten die u hierbij kunt gebruiken.

### *Hoe gaat u om met patiënten die toch via een onveilig communicatiekanaal contact blijven leggen?*

Helaas blijven sommige patiënten onverminderd mailen met de huisartsenpraktijk of rechtstreeks met de zorgverlener. Een aantal suggesties:

- Probeer te achterhalen wat de reden is dat de patiënt blijft mailen.
- Voer een gesprek met de patiënt en licht toe waarom u alleen communiceert via versleutelde verbindingen.
- Maak samen een account aan voor het beveiligde e-consult. Dat kan in de spreekkamer of door de assistent te laten bellen.
- Geef aan dat u niet meer reageert op de door uw patiënt gestelde medische vragen via niet-beveiligde mails en noteer dit in uw HIS.



## Informeer uw patiënten

Bij de lancering van het e-consult, maar ook na verloop van tijd, heeft u meerdere communicatiekanalen om uw patiënten te informeren. Specifiek op het thema veiligheid, zijn de volgende zaken van belang:

- Uitleg over de veiligheidsrisico's voor de patiënt en de huisartsenpraktijk.
- Uitleg over de bij wet aan u gestelde verplichtingen.
- Uitleg over het door u gekozen beleid.
- Een link naar het e-consult op uw website.
- Uitleg over hoe een account aan te maken en hoe het e-consult te gebruiken.
- Aangeven waar uw patiënten voor meer hulp terecht kunnen.

In de [communicatietoolkit](#) vindt u meer informatie over de communicatiekanalen en voorbeeldteksten om uw patiënten te informeren. Publicaties die u op weg kunnen helpen op het gebied van informatiebeveiliging zijn opgenomen bij [bronnen](#). De wet- en regelgeving waarmee u te maken heeft staat opgenomen in het kader.

### Wet- en regelgeving:

Als het gaat om informatiebeveiliging dan heeft u te maken met de volgende wet- en regelgeving:

- Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) die 25 mei 2018 in werking is getreden.
- Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO).



## Monitor

- Inventariseer het aantal veilige e-consulten en de mate van gebruik van onveilige communicatiemiddelen.
- Monitor ook 'of' en 'hoe' de aan u gestelde vragen die via een onveilige e-mail zijn binnengekomen, vervolgens ook door de patiënten via de veilige route zijn gesteld.





## Opschalen



Veel huisartsenpraktijken starten op kleine schaal met het gebruik van e-consult. Vaak is het een initiatief en een activiteit van een of enkele enthousiaste huisartsen. Deze aanpak werkt goed om ervaring op te doen met e-consult. Op enig moment neemt het aantal e-consulten niet meer toe. Het blijft dan steken bij enkele e-consulten per week of maand. Hoe schaaft u het gebruik van e-consult binnen uw huisartsenpraktijk op?

In dit onderdeel staan tips en adviezen om het e-consult een regulier onderdeel van uw bedrijfsvoering te gaan maken. In het kort zijn dit:

- Bepaal het doel.
- Betrek uw patiënten bij het invoeren van e-consult.
- Houd rekening met laagopgeleide patiënten.
- Communiceer intern.
- Zet het e-consult in voor specifieke toepassingen.
- Van onveilige mail naar veilig e-consult.
- Breng het e-consult onder de aandacht van uw patiënten.
- Gebruik meerdere communicatiekanalen.
- Is uw toepassing gebruiksvriendelijk?
- Maak het uw patiënten zo gemakkelijk mogelijk.



## Bepaal het doel

Bij het starten met het e-consult ontbreekt het vaak aan een specifiek doel. Waarom zet u het e-consult in en wat wilt u hiermee bereiken? Bij een helder doel zijn bepaalde inrichtingskeuzes bijna vanzelfsprekend. Een aantal doelen ter inspiratie:

- Tijd besparen voor de organisatie.
- Kwalitatief goede dienstverlening aan patiënten.
- Een minder volle wachtkamer.

U kunt zich afvragen hoeveel e-consulten nodig zijn om dit doel te kunnen bereiken (SMART). In het begin is het aantal e-consulten hooguit 1 à 2 per week. U kunt met concrete stappen en interventies naar uw doel werken. Voorbeelden van SMART-doelstellingen:

- 20 e-consulten per week.
- 5% van alle consulten is een e-consult.
- 50% van alle onderzoeksuitslagen via e-consult.
- 10% minder telefoontjes naar de assistenten.
- 75% van de patiënten weet van het bestaan van het e-consult.



## Betrek (al) uw patiënten

Bent u nog niet tevreden met het aantal keren dat het e-consult wordt gebruikt? Betrek dan uw patiënten erbij en vraag naar hun ervaringen. Zij zijn de ervaringsdeskundigen en kunnen u ongetwijfeld voorzien van goede tips en inzichten over het e-consult. Denk hierbij aan bijvoorbeeld een tevredenheidsonderzoek of vraag naar ervaringen bij het gebruiken van het e-consult bij een volgend bezoek aan uw huisartsenpraktijk. Bent u nog niet gestart met het e-consult?

Dan heeft u de kans om uw patiënten al tijdens de implementatie van het e-consult te betrekken. Ga bijvoorbeeld het gesprek aan met een aantal patiënten waarvan u de indruk heeft dat ze openstaan voor het gebruik van e-consult. U zult zien dat u dan tot een betere implementatie van het e-consult komt.

## Houd rekening met laagopgeleide patiënten

Gebruikers verschillen in vaardigheden. Wees u daarbij extra bewust van de grote groep laagopgeleide gebruikers. 2,5 Miljoen Nederlanders zijn laaggeletterd en nog eens 1 miljoen Nederlanders hebben moeite met het gebruik van digitale middelen. Twee derde van deze groep zijn mensen van Nederlandse afkomst. Gebruik in uw antwoorden eenvoudige taal, dan is de kans groter dat uw patiënten het snappen. De voorbeeldteksten in dit handboek zijn getoetst door Pharos, het expertisecentrum gezondheidsverschillen.

## Communiceer intern

Bij elke verandering in de praktijkvoering is interne communicatie belangrijk. Collega's die nog niet eerder met e-consult hebben gewerkt, zien vaak niet direct de meerwaarde ervan in.

De enthousiaste voorlopers in het gebruik van e-consult noemen veelal alleen de voordelen voor de patiënt. Maar het inzetten van e-consult heeft ook meerwaarde voor de huisartsenpraktijk.



### Zet het e-consult in voor specifieke toepassingen

Bij een inzet van het e-consult zonder focus op specifieke toepassingen is het risico al snel dat het e-consult als optie maar weinig ter sprake komt. Kiest u echter voor een (aantal) specifieke toepassingen dan heeft iedereen in de huisartsenpraktijk veel meer focus. Het is dan voor iedereen binnen de huisartsenpraktijk én voor de patiënten duidelijk wat de werkwijze is. Alle vragen rondom deze specifieke toepassingen worden via het e-consult beantwoord.

### Van onveilige mail naar veilig e-consult

Ongemerkt heeft u waarschijnlijk al meer e-consulten dan u denkt. Want ondanks de mogelijkheid van een veilige communicatie via het e-consult, maken patiënten nog relatief vaak gebruik van de onveilig e-mail om een vraag te stellen aan hun zorgverleners. Door het invoeren van veilige software met uw patiënt via het e-consult, biedt u patiënten en collega's een veilige manier van communiceren. Zie alleen communiceren via het veilig e-consult voor tips hoe dit aan te pakken.

### Breng het e-consult onder de aandacht van uw patiënten

U kunt het e-consult op veel manieren en momenten onder de aandacht brengen van uw patiënten. De meest effectieve manier is om het e-consult in een face-to-face afspraak aan te bevelen aan uw patiënt. In het hoofdstuk het e-consult onder de aandacht brengen leest u alle tips.



### Gebruik meerdere communicatiekanalen

Gebruikt u alle communicatiemomenten en -kanalen zo optimaal mogelijk? Op deze manier is de kans groter dat alle patiënten het e-consult leren kennen. In de [communicatietoolkit](#) staan de verschillende [communicatiekanalen](#) die u kunt gebruiken. In [voorbeeldteksten](#) vindt u formats die u kunt gebruiken.

### Is uw toepassing gebruiksvriendelijk?

Als de omgeving van het e-consult er aantrekkelijk uitziet en als de gebruiker zijn weg gemakkelijk kan vinden, is de kans groter dat het ook daadwerkelijk gebruikt gaat worden en meerwaarde heeft. Uit onderzoek is bekend dat wanneer het portaal gebruiksvriendelijk is voor laagopgeleiden, het prettig is voor iedereen, ook hoger opgeleiden vinden makkelijke teksten en gebruiksvriendelijkheid prettig.

### Maak het uw patiënten zo gemakkelijk mogelijk

Kijk kritisch naar de stappen die patiënten moeten doorlopen om het e-consult te kunnen gebruiken. Het e-consult moet makkelijk te vinden zijn op uw website. Maak bijvoorbeeld gebruik van een directe link op de homepage van uw website. Houdt het gebruiksvriendelijk en kies voor een eenvoudige inlogprocedure waarbij de veiligheid gegarandeerd is. Houdt ook rekening met mensen met een beperking. Is het e-consult bijvoorbeeld ook geschikt voor mensen met een visuele beperking?



# Verhalen uit de praktijk



Wij zijn ongeveer drie jaar geleden begonnen met het aanbieden van e-consult. Dat is natuurlijk eerst even wennen maar inmiddels zit ik op 25 e-consulten per week. Het e-consult maakt onderdeel uit van het e-portal. Dus toen ik het systeem van het e-portal eenmaal in de vingers had, ben ik gaan investeren in het promoten van e-consulten. In de eerste plaats heb ik dat gedaan door mijn patiënten op papier uitleg mee te geven over het e-consult. Ten tweede heb ik tegen mijn patiënten gezegd dat ze uitslagen van onderzoeken beter via het e-consult kunnen opvragen in plaats van het bellen naar de assistente. Ze krijgen dan in een beveiligde omgeving de uitslag zwart op wit. Dat was eigenlijk voor patiënten een eerste kennismaking met het e-consult. En doordat ze het gemak ervan zelf konden zien en ervaren, gingen ze vervolgens het e-consult ook vaker gebruiken. Het resultaat van mijn 'promotiecampaigned' voor het e-consult is zeker terug te zien in het gebruiken van e-consult door patiënten. Vanaf het laatste kwartaal van 2016 stijgt het aantal e-consulten gestaag. En natuurlijk heeft ook het e-consult zo zijn onhebbelijkheden maar ik heb mij daar overheen gezet en zie vooral de voordelen voor arts en patiënt. Ik richt mij op het attenderen van mijn patiënten op het e-consult en het enthousiasmeren. Ik durf best te zeggen dat ook aan het einde van 2018 de opwaartse lijn van het aantal e-consulten weer verder is gestegen."



**Jan Frans  
Mutsaerts**

Huisarts in Etten-Leur



## Andere bronnen



De volgende bronnen zijn nuttig als u meer wilt weten over het e-consult:

- NZa tariefbeschikking huisartsenzorg en multidisciplinaire zorg 2018.
- LHV-declareerwijzer 2018 (alleen voor leden).
- NHG-checklist e-consult 2014.
- Patiëntenfederatie Nederland: Themadossier e-consult op Digitale Zorggids 2018.
- KNMG-richtlijn Omgaan met medische gegevens, KNMG, September 2016.
- Patiëntenorganisaties: Samenwerken met patiënten = digitale zorg die werkt 2018.
- Zorgimpuls: Infographic e-consult 2017.
- Pharos' Quickscan digitale vaardigheden 2018.
- Amplitudo en Zorgvooronline.nl: Checklist implementatie e-consult 2017.
- Diverse publicaties op het gebied van informatiebeveiliging.

### NZa tariefbeschikking huisartsenzorg en multidisciplinaire zorg 2018

Sinds 1 januari 2015 is de bekostiging van huisartsgeneeskundige zorg en multidisciplinaire zorg samengebracht in één model. Het bekostigingsmodel kent drie segmenten met eigen kenmerken. In deze tariefbeschikking van de Nederlandse Zorgautoriteit vindt u alles voor 2018.

### LHV-declareerwijzer

De LHV declareerwijzer brengt u op de hoogte van de bindende regels, zoals die zijn vastgelegd in beleidsregels en tariefbeschikkingen voor huisartsenzorg en bevat vele praktijkvoorbeelden.



### NHG-checklist e-consult

De NHG-checklist e-consult is gebaseerd op de KNMG-Richtlijn 'Online arts-patiëntcontact' en bevat het standpunt van de NHG t.a.v. het e-consult op vier aspecten: inhoud, patiënt, organisatie en techniek. De checklist dateert uit 2014 en is nog in ontwikkeling. Het onderdeel 'Declareren' uit dit handboek is actueel.

### Themadossier e-consult op Digitale Zorggids

Het themadossier e-consult is geschreven voor patiënten. Het hoe en het wat van het e-consult wordt op een laagdrempelige wijze uitgelegd, inclusief een animatie (te gebruiken op uw wachtkamerscherf).

### KNMG-richtlijn Omgaan met medische gegevens

De KNMG-richtlijn 'Omgaan met medische gegevens' biedt voor alle artsen duidelijkheid over de regels rond uitwisseling en opslag van medische gegevens. Dit praktische handboek geeft advies over verschillende situaties waarvoor de arts kan komen te staan.

### Samenwerken met patiënten is digitale zorg die werkt

De publicatie 'Samenwerken met patiënten = digitale zorg die werkt' is een handreiking voor patiëntenparticipatie bij de ontwikkeling van digitale zorg. Er worden zeven aanbevelingen voor succesvol samenwerken met patiënten aan digitale zorg beschreven.

### Infographic e-consult van Zorgimpuls

Op basis van interviews bij Rotterdamse huisartsenpraktijken heeft Zorgimpuls een handzame infographic gemaakt over het e-consult.





### Quickscan Digitale vaardigheden van Pharos

Niet alle patiënten zijn even digitaal vaardig. Deze quickscan is een handig instrument voor zorgverleners om na te gaan of uw patiënt voldoende digitaal vaardig is voor het e-consult.

### Checklist implementatie e-consult van Amplitudo en Zorgvooronline

Amplitudo en Zorgvooronline hebben een checklist gemaakt voor de implementatie van het e-consult.

### Publicaties op het gebied van informatiebeveiliging

- Praktijkwijzer informatiebeveiliging 2018
- Handreiking voor naleving meldplicht datalekken 2016.
- Praktijkgids 'Patiëntgegevens in de cloud' 2017.
- BEIS-rapport deel 1 (authenticatie en autorisatie) en deel 2 (toegangslog) 2017.



# Communicatietoolkit





# Communicatietoolkit



Uit de eHealth-monitor 2017 blijkt dat 42% van de patiënten het e-consult zou willen gebruiken, maar slechts 17% weet van het bestaan van de mogelijkheid van een e-consult bij hun eigen huisarts. Kortom: de kans is groot dat te weinig van uw patiënten weten dat u het e-consult aanbiedt. In dit deel leest u hoe u op een effectieve manier het gebruik van het e-consult aan uw patiënten uitlegt en promoot. Ook leest u voorbeeldteksten die u in het e-consult kunt gebruiken.

## Tips voor de communicatie

Voor de communicatie naar uw patiënten over het e-consult zijn in dit handboek tips opgenomen, afkomstig van ervaringsdeskundigen uit verschillende huisartsenpraktijken.

## Communicatiekanalen

In uw huisartsenpraktijk zijn er veel manieren om het e-consult onder de aandacht van uw patiënten te brengen. In dit onderdeel vindt u tips en adviezen per communicatiekanaal.

## Aanleidingen voor in de spreekkamer

Het is het meest effectief wanneer u het e-consult onder de aandacht brengt tijdens face-to-face contact. Maar wat is dan een geschikt moment hiervoor? U leest hier verschillende scenario's.

## Voorbeeldteksten en standaardreacties

U treft hier een aantal voorbeeldteksten en standaardreacties aan die u als basis kunt gebruiken voor het contact met uw patiënten.



## Tips voor de communicatie

Huisartsen hebben de volgende tips gegeven voor de communicatie in het e-consult:

- Hanteer begrijpelijke taal.
- Schrijf nieuwe patiënten in via uw website.
- Geef een laagdrempelige instructie in de spreekkamer.
- Geef op de website de link naar het e-consult.
- Maak gebruik van visitekaartjes.

### Hanteer begrijpelijke taal

Uw patiënten verschillen in taal- en digitale vaardigheden en daarbij is het e-consult niet voor iedereen een gebruikelijke term. Ook de namen van portalen en tools zijn voor patiënten slecht herkenbaar als een plek waar ze een medische vraag aan de zorgverlener kunnen stellen. U kunt overwegen om de (web)teksten te ondersteunen met pictogrammen of plaatjes. Gebruik voor het beantwoorden van het e-consult ook begrijpelijke taal, schrijf op B1- niveau.

### Nieuwe patiënten inschrijven via website

Als een nieuwe patiënt zich inschrijft bij uw huisartsenpraktijk dan is dat het eerste contact met uw praktijk. Een aantal huisartsenpraktijken geeft als tip om de inschrijving via de praktijkwebsite te doen. Zo weet de patiënt uw huisartsenpraktijk meteen online te vinden. De kans is dan ook groter dat ze in het vervolg naar de website gaan om een e-consult starten. Uiteraard dient de identificatie van uw patiënt eerst face-to-face plaats te vinden, alvorens u online communiceert.



Bijkomend voordeel van digitaal inschrijven, is dat u meteen beschikt over de e-mailgegevens van uw patiënt. Een welkomstmil is een mooi middel om uw nieuwe patiënt te informeren over alles wat uw huisartsenpraktijk te bieden heeft én te vermelden dat ze bij u ook een e-consult kunnen doen.

### Laagdrempelige instructie in de spreekkamer

In de spreekkamer kunt u met uw patiënt bespreken of het e-consult een zinvolle toepassing voor hem is en voor welke vragen dit geschikt is. Het niet hebben van een digitaal account is een belemmering voor uw patiënt als hij een e-consult wil starten, gezien er altijd eerst een identificatieproces moet plaatsvinden. De volgende stappen helpen:

- Check voor elk consult in het HIS of uw patiënt al een account heeft.
- Geef patiënten zonder account een instructie mee tijdens het consult zodat ze een account kunnen aanmaken.

### Geef bij contactgegevens de link naar het e-consult

Patiënten zoeken vaak op de website als ze contact met de praktijk willen hebben. Als het algemene info@e-mailadres staat vermeld, dan bestaat de kans dat dit adres ook voor medische vragen wordt gebruikt. Op uw website kunt u dan beter apart een link opnemen voor medische vragen. Die link leidt dan naar het e-consult en maakt meteen duidelijk dat de communicatiekanalen verschillend zijn.



## Maak gebruik van visitekaartjes

Breng het e-consult onder de aandacht bij uw patiënten door aan het eind van elk consult een visitekaartje mee te geven met daarop informatie over uw website en redenen om het e-consult te gebruiken. Vraag patiënten eventueel actief om nog een reactie te geven per e-consult over hoe het gaat. Een eerste gebruik van het e-consult, en een positieve ervaring, vergroot de kans dat uw patiënt het e-consult in de toekomst blijft gebruiken.

Het visitekaartje kunt u ook achterlaten bij een visite. Als een patiënt nog aanvullende vragen heeft kunnen die via het e-consult gesteld worden.

### E-consult

U kunt ook via onze website een *medische vraag* stellen aan uw huisarts. We noemen dat een e-consult.

Voordelen:

- U kunt uw vraag stellen op een moment dat u tijd heeft.
- U hoeft niet naar de huisarts toe.
- U hoeft niet te wachten in de wachtkamer.
- U heeft alle tijd om uw vraag te formuleren.
- U kunt het antwoord van de huisarts rustig nalezen.
- U heeft over [aantal] dagen antwoord

Heeft u interesse in het e-consult? Ga naar (onze website) om u aan te melden voor het e-consult of vraag meer informatie aan de [huisarts/assistent]

VOORBEELD



## Communicatiekanalen

U kunt op verschillende manieren uw patiënten bereiken. In dit onderdeel behandelen we de meest voorkomende communicatiekanalen en geven we u tips van huisartsen en medewerkers uit verschillende huisartsenpraktijken. In het onderdeel voorbeeldteksten vindt u teksten die u voor deze kanalen kunt gebruiken.

Communicatiekanalen:

- Spreekkamer
- Telefoon
- Wachtbandje
- Website
- Wachtkamerscherm en andere publicatiematerialen in de wachtkamer
- Nieuwsbrief (papier en/of digitaal)
- Aansluiten bij andere campagnes
- Krant of andere media



### Spreekkamer

Het bespreken van het e-consult met de patiënt door de huisarts of de praktijkondersteuner is verreweg de meest effectieve manier om patiënten gebruik te laten maken van het e-consult.

### Telefoon

Het onder de aandacht brengen van het e-consult aan de telefoon door de assistent (of door de huisarts tijdens het telefonisch spreekuur) is ook effectief. Het voordeel is dat de assistent patiënten er direct op kan wijzen dat er ook een kanaal is waar ze niet in de wacht hoeven staan. Het helpt bovendien als ze hierbij vertellen waar meer informatie over het e-consult te vinden is.

### Wachtbandje

U kunt een mededeling over het gebruik van het e-consult op het wachtbandje van de telefoon doen. Dat hoeft niet per se te werken voor de actuele vraag waarvoor uw patiënt op dat moment belt, maar het is dan wel onder de aandacht gebracht voor een volgende keer.

### Website

De homepage is de belangrijkste pagina van uw website. Zorg dat daar duidelijk zichtbaar is dat uw patiënt ook online, via een beveiligd account een medische vraag kan stellen. Bij veel huisartsenpraktijken kan het e-consult zichtbaarder op de website. Om het e-consult extra onder de aandacht te brengen, kunt u overwegen om te werken met pictogrammen en een banner.





### **Wachtkamerscherm en materialen in de wachtkamer**

In de wachtkamer hebben patiënten de tijd en de gelegenheid dingen te lezen. Denkt u hierbij aan posters, flyers en/of een tekst of filmpje op het wachtkamerscherm. Vaak stelt de aanbieder van het e-consult hiervoor materiaal ter beschikking.

### **Nieuwsbrief (papier en/of digitaal)**

Als u (digitale) nieuwsbrieven verstuurt, kunt u hierin de mogelijkheid en voordelen van e-consult uitleggen. Laat uw lezers de ervaringen van andere patiënten zien om het zo meer te laten leven.

### **Sluit aan bij andere campagnes**

Het e-consult kunt u bij iedere mogelijkheid benoemen. Zo heeft een huisartsenpraktijk tijdens de griepcampagne ook informatie over e-consult meegestuurd. Ook hebben ze naar e-mailadressen gevraagd zodat patiënten werden geattendeerd en werden uitgenodigd voor het aanmaken van een account.

U kunt aansluiten bij lokale projecten in uw gemeente, zoals de promotie van het e-consult in het seniorencafé van de bibliotheek, of aandacht voor het e-consult bij een lezing voor inwoners over een specifieke aandoening (denk bijvoorbeeld aan het Alzheimer Café).

### **Krant of andere media**

U kunt in lokale kranten en/of uw Facebook-pagina melding maken dat uw patiënten het e-consult kunnen gebruiken.



## Aanleidingen voor in de spreekkamer

De meest effectieve manier om het e-consult onder de aandacht te brengen van uw patiënten is om het te bespreken in de spreekkamer. Niet elk spreekkamercontact leent zich er echter ervoor om het e-consult onder de aandacht te brengen. Wat zijn aanleidingen om het e-consult te noemen?

- Medische aanleidingen
- Specifieke toepassingen
- Opmerkingen van praktische aard

### Medische aanleidingen

Het NHG heeft in de NHG-checklist e-consult onderwerpen benoemd die in z'n algemeenheid geschikt zijn voor het e-consult, het betreft:

- Leefstijladviezen en -vragen.
- Vragen over medicijnen.
- Vragen over (uitslagen van) onderzoek.
- Vragen over een eerder consult.
- Controle en follow-up bij chronische aandoeningen.



### Specifieke toepassingen

Voor specifieke toepassingen verwijzen we naar [toepassingen](#). Als u er bijvoorbeeld voor heeft gekozen om eenvoudige derma-diagnoses zoveel mogelijk via het e-consult te doen, dan is dat vanzelfsprekend uw aanleiding.

### Opmerkingen van praktische aard

Patiënten maken soms in de spreekkamer terloops een opmerking van praktische aard wat een uitstekend aangrijpingspunt kan zijn om de voordelen van het e-consult onder de aandacht te brengen.

Een aantal voorbeelden:

- Weeromstandigheden: *“Het is wel erg koud.”*
- Bereikbaarheid: *“De bus deed er weer lang over.”*
- Wachten op een afspraak: *“Ik kon geen vrij krijgen.”*
- Wachten in de wachtkamer: *“Het spreekuur is erg uitgelopen.”*
- Rondlopen met een niet-urgente vraag: *“Ik loop al een tijdje met deze vraag.”*

Het kan natuurlijk zijn dat de patiënt in de spreekkamer zit met een medische vraag die zich niet leent voor het e-consult. Door toch het e-consult te noemen voor andere situaties is het e-consult onder de aandacht van uw patiënt. Hierdoor denkt uw patiënt in de toekomst bij een medische vraag die zich wel hiervoor leent wellicht aan het e-consult.

# Verhalen uit de praktijk



Inmiddels zit het in mijn systeem om patiënten tijdens het spreekuur te wijzen op de mogelijkheden van het e-consult. Het was een nieuwe manier van werken en ook hierbij kost het even tijd voordat het routine wordt. Daarbij hangt het natuurlijk sterk af van de aard van de klachten waarmee patiënten komen. Als ik het vermoeden heb dat er iets ernstigs aan de hand kan zijn, begin ik natuurlijk niet over de mogelijkheden van een e-consult. Dat is een kwestie van aanvoelen. Datzelfde geldt als ik weet dat patiënten niet digi- en taalvaardig genoeg zijn. Ook let ik bij het benoemen van het e-consult op de (non-verbale) reactie van mijn patiënten. Als ik zie dat ze bij het noemen van het woord ‘e-consult’ bij wijze van spreken al terugdeinzen, dan is het kennelijk geen goed moment om nog dieper in te gaan op de voordelen van het e-consult.

In mijn praktijk behandel ik ongeveer tien e-consulten per week. Ik merk dat vooral de jongere generatie heel positief is over deze manier van communiceren. Maar dat is ook inherent aan de aard van de klachten waarmee ze komen. Naarmate mensen ouder worden, is er meestal sprake van complexere en meerdere aandoeningen die je als huisarts niet zomaar via het e-consult kunt gaan behandelen. Met andere woorden: het hangt af welke patiënt ik voor me heb en met welke klachten deze op het spreekuur verschijnt. Aan de hand daarvan bepaal ik of ik het e-consult promoot of demonstreer. Het draait dus om keuzemogelijkheden en verleiden tot het gebruiken van e-consult.”



**Edwin de Vaal**

Huisarts in Nijmegen



## Voorbeeldteksten

Hieronder treft u een aantal voorbeeldteksten aan die u kunt inzetten voor het e-consult. Deze teksten zijn getoetst en geschikt gemaakt door Pharos, het expertisecentrum gezondheidsverschillen. Hierdoor zijn deze teksten ook voor laagopgeleiden goed te begrijpen.

### Onder de aandacht brengen

- Welkomstmail aan nieuwe patiënten.
- Tekst voor in een nieuwsbrief.
- Tekst voor op het wachtbandje.
- Tekst voor op het wachtkamerscherf.
- Tekst voor op de website.

### Bij het gebruik van een e-consult

- Tekst voorafgaand aan het e-consult.
- Tekst voor als het e-consult is verstuurd.

### Bij het ontvangen van een e-consult via een onveilige route

- Standaardreactie bij onveilige route.
- Uitleg waarom er is gekozen voor het e-consult.



### Welkomstmail nieuwe patiënten

*U kunt ook via onze website vragen stellen aan de huisarts. We noemen dat een e-consult. Klik op [deze link] voor een video. De video laat zien hoe het e-consult werkt. Het e-consult werkt goed bij vragen waarvoor u niet direct hulp nodig heeft. Het e-consult werkt vooral goed wanneer de huisarts u niet hoeft te onderzoeken. Stelt u een medische vraag via het e-consult? Dan krijgt u altijd over [aantal] dagen antwoord.*

*Via het e-consult kunt u persoonlijke medische vragen stellen aan uw huisarts. Het is daarom belangrijk dat alleen u en de huisartsenpraktijk uw vraag kunnen zien. Daarom kunt u het e-consult gebruiken via een beveiligde website. Klik op [deze link] om u aan te melden voor deze website.*

### Tekst voor in een nieuwsbrief

*U kunt vanaf nu ook via onze website een medische vraag stellen aan de huisarts. Dit heet het e-consult.*

### Wat zijn de voordelen van een e-consult?

- *U kunt uw medische vraag stellen op een moment dat u tijd heeft.*
- *U hoeft niet naar de huisarts toe.*
- *U hoeft niet te wachten in de wachtkamer.*
- *U heeft alle tijd om uw vraag te bedenken.*
- *U kunt het antwoord van de huisarts rustig nalezen.*



### *Hoe werkt het e-consult?*

*Ga naar [onze website] om u aan te melden voor het e-consult.*

### *Wat voor soort medische vragen kunt u stellen in een e-consult?*

*U kunt in een e-consult de volgende vragen stellen:*

- *Vragen over hoe u gezond kunt leven.*
- *Vragen over medicijnen.*
- *Vragen over uitslagen van onderzoeken.*
- *Vragen over uw vorige afspraak bij de huisarts. Misschien heeft u nog vragen als u weer thuis bent.*
- *Bent u chronisch ziek? Dan kunt u ook vragen stellen over uw ziekte. Of laten weten hoe het met u gaat.*

### *Is het e-consult veilig?*

*Het e-consult is veilig. Alleen de huisartsenpraktijk en uzelf kunnen al uw gegevens zien. Het e-consult is veiliger dan e-mail. De huisarts beantwoordt daarom geen medische vragen over uw gezondheid via e-mail. Heeft u vragen over het e-consult? Bel dan naar [nummer].*

### **Tekst voor op het wachtbandje**

*Er zijn nog [...] wachtenden voor u. Heeft u niet direct hulp nodig? Dan kunt u ook uw medische vraag stellen in een e-consult via onze website. U krijgt dan over (X) dagen antwoord. Gaat u voor meer informatie naar onze website.*



### Tekst voor op de monitor in de wachtkamer

*U kunt nu ook een medische vraag stellen via onze website. Dit heet een e-consult.*

*Wat zijn de voordelen van een e-consult?*

- *U kunt uw medische vraag stellen op een moment dat u tijd heeft.*
- *U hoeft niet naar de huisarts toe.*
- *U hoeft niet te wachten in de wachtkamer.*
- *U heeft alle tijd om uw vraag te bedenken.*
- *U kunt het antwoord van de huisarts rustig nalezen.*

*Heeft u interesse in het e-consult? Meldt u aan via onze website [website] of vraag meer informatie aan de [huisarts/assistent].*

### Tekst voor op de website

*Weet u dat u veel van uw medische vragen ook via het e-consult kunt stellen? Klik [hier](#) voor een korte video met uitleg over het e-consult. U kunt zich [hier] aanmelden voor het e-consult. Heeft u nog vragen? Bel dan naar het [nummer], of vraag het aan de huisarts.*





### Tekst voorafgaand aan het e-consult

**Inloggen:** Om in te loggen heeft u DigiD nodig.

Heeft u nog geen DigiD? Klik u dan [hier](#) om het aan te vragen.

**Gebruik:** Gebruik het e-consult als u niet direct hulp nodig heeft, maar wel een medische vraag heeft. U krijgt over [aantal] dagen antwoord van de huisarts. Heeft u snel hulp nodig? Wacht dan niet. Belt u dan de huisartsenpraktijk via [telefoonnummer]

**Wilt u een foto opsturen?** Op dit moment kunt u nog geen foto's meesturen bij uw medische vraag. Zodra dit mogelijk is, laten wij dit aan u weten.

OF: U kunt foto's meesturen bij uw medische vraag. Klik op [bijlage] om de foto mee te sturen.

### Tekst voor als het e-consult is verstuurd

Bedankt voor het gebruiken van het e-consult. We hebben uw vraag ontvangen. De huisarts geeft over [aantal] dagen antwoord.

Heeft u snel hulp nodig? Wacht dan niet op een antwoord, maar bel dan de huisartsenpraktijk via [telefoonnummer]



### Standaardreactie bij onveilige route

*Bedankt voor uw e-mail. We beantwoorden geen medische vragen via de e-mail.*

*Hiervoor hebben we het e-consult. In een e-consult kunt u medische vragen stellen aan de huisarts.*

*Het e-consult vindt u op onze [website].*

*[Voeg hier een instructie in hoe een account aan te maken. Stapsgewijs en/of via een instructievideo].*

*Heeft u snel hulp nodig? Bel dan naar onze huisartsenpraktijk via [telefoonnummer].*

### Uitleg waarom wij kiezen voor het e-consult

*Het e-consult is veilig. Alleen de huisartsenpraktijk en uzelf kunnen uw gegevens zien.*

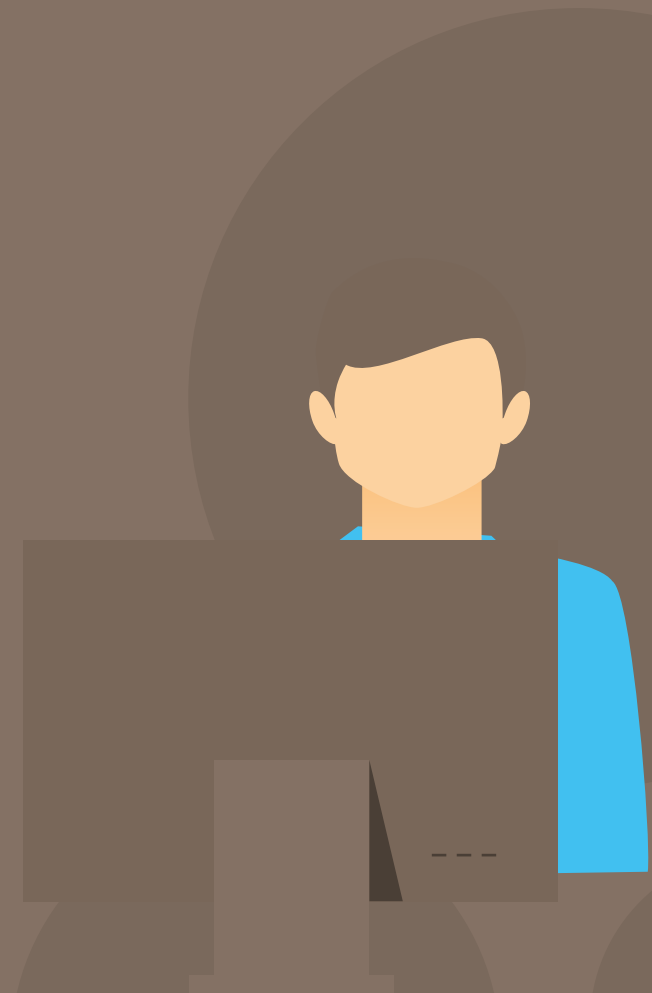
*Het e-consult is veiliger dan e-mail. De huisarts beantwoordt daarom geen medische vragen over uw gezondheid via e-mail. Heeft u vragen over het e-consult? Bel dan naar [telefoonnummer].*



# Bijlagen

Bijlage 1 [Achtergrond van dit handboek](#)

Bijlage 2 [Deelnemende huisartsenpraktijken](#)





## Bijlage 1

# Achtergrond van dit handboek

Dit handboek is het resultaat van het project 'Actieagenda e-consult bij de huisarts', gefinancierd door het ministerie van VWS. We beschrijven hier de achtergrond en opzet van het project.

### Workshop in eHealth-week 2017

Het e-consult is een bekende e-health-toepassing met voordelen voor de patiënt en de zorgverleners in de huisartsenpraktijk. Toch blijft het gebruik van het e-consult nog te beperkt. In de eHealth-week 2017 is daarom de workshop 'Het eConsult bij de Huisarts – Van belofte naar praktijk' gehouden met patiënten, huisartsen, praktijkondersteuners, zorgverzekeraars, beleidsmakers, adviseurs en ICT-professionals. Het resulteerde in een overzicht van de knelpunten én oplossingsrichtingen voor een breder en een effectiever gebruik van het e-consult bij de huisarts.

### De actieagenda e-consult bij de huisarts

Uit de workshop vloeide het idee voor dit handboek voort met als doel de zorgverleners in de huisartsenpraktijken te enthousiasmeren en praktisch te ondersteunen. Momenteel moeten huisartsen immers veelal zelf op zoek naar antwoorden op vragen. Het kost behoorlijk wat tijd, geld en energie om antwoorden te vinden op vragen als: 'Wat zijn voor mij en mijn patiënten de voordelen?', 'Voor welke vragen zet ik het in?', 'Hoe breng ik het onder de aandacht van mijn



patiënten?', 'Voor wie en in welke situaties is het wel of niet geschikt?', 'Hoe zit het met het declareren van een e-consult?'.

Een aantal huisartsen heeft al een antwoord op deze vragen gevonden en zet het e-consult naar tevredenheid in. De actieagenda e-consult moest ervaringskennis breder beschikbaar maken en voorkomen dat het wiel steeds weer opnieuw wordt uitgevonden.

### Focus op het e-consult

Elke e-health-dienst kent bij de implementatie zijn eigen specifieke uitdagingen. Dit is de reden waarom deze actieagenda zich niet richt op e-health in het algemeen, maar op het *e-consult als specifieke dienst*. Dit geeft focus en richting aan de energie en de acties van deelnemers en het vergroot de kans dat de acties leiden tot toepasbare inzichten en handvatten.

### Aanpak en deelnemers

De gehanteerde aanpak was een *iteratieve ontwikkelbenadering* waarbij ervaringskennis van huisartsenpraktijken is gekoppeld aan hulpvragen van andere huisartsenpraktijken.

Bijna 45 huisartsenpraktijken hebben zich aangemeld als deelnemer, verdeeld over de volgende groepen:

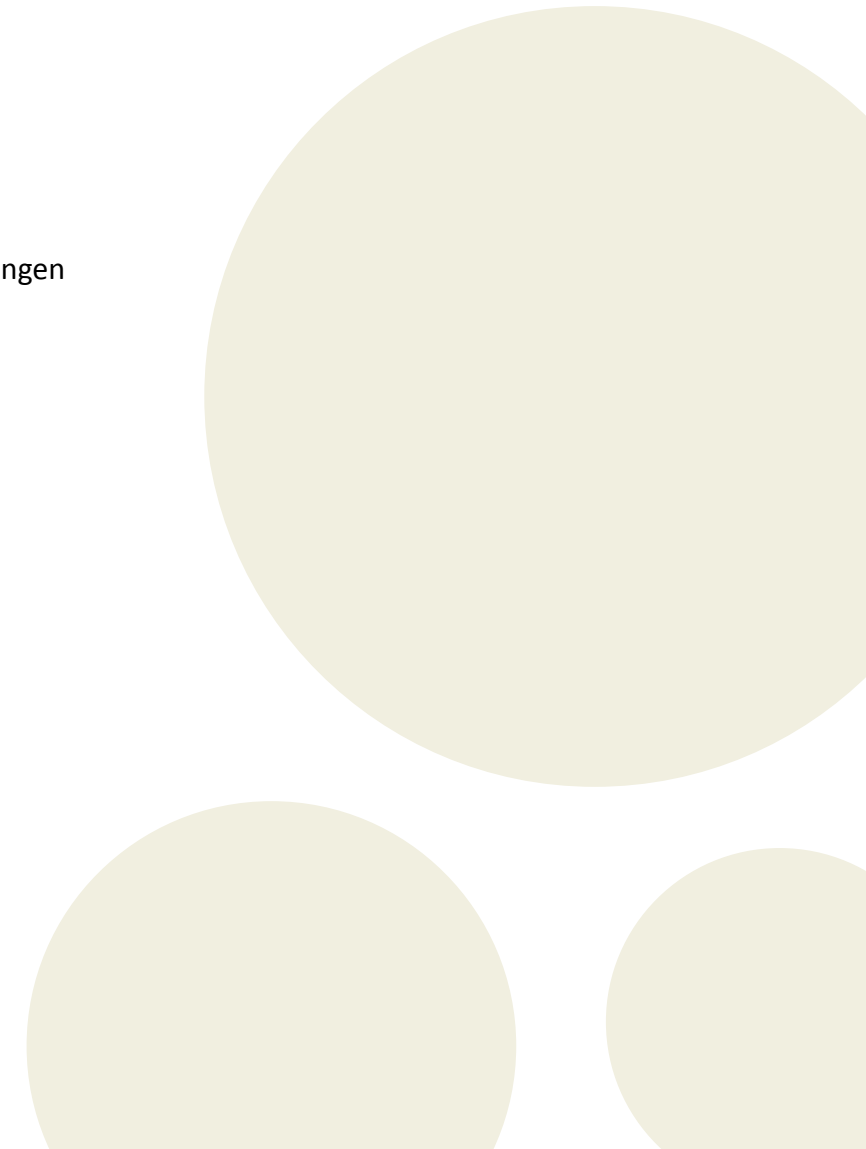
1. Werken naar tevredenheid met het e-consult.
2. Werken met het e-consult en willen er meer uithalen.
3. Werken nog niet met het e-consult.



Met de huisartsen en twee praktijkmanagers uit deze groepen zijn interviews gehouden waarin kennis, inzichten, ervaringen, tips en tricks zijn opgehaald. De uitkomsten hiervan zijn ook weer door de interviewers gedeeld. Op die manier is het project meteen ook een interventie geweest met als resultaat meer enthousiasme en energie voor het e-consult. De opgehaalde informatie is gebundeld in dit handboek. Op elke versie van het handboek is feedback opgehaald bij de deelnemende huisartsenpraktijken en andere betrokkenen.

### **Patiënten**

Naast de huisartsen zijn ook tien patiënten geïnterviewd over hun ervaringen met of verwachtingen ten aanzien van het e-consult. De opgehaalde informatie is casuïstiek en zijn voornamelijk als quotes opgenomen in dit handboek.





## Bijlage 2

### Deelnemende huisartsenpraktijken

De volgende huisartsenpraktijken hebben op variërende wijze een bijdrage geleverd aan de totstandkoming van dit handboek.

*Praktijk Het Erf*

*Huisartsenpraktijk Kloosterpad*

*Huisartsenpraktijk Blanker & Thiele*

*Huisartsenpraktijk Hoef en Haag*

*Huisartsenpraktijk Dorine Verschure*

*Huisartsenpraktijk Puth*

*Apotheekhoudende Huisartsenpraktijk Kuinre*

*Huisartsenpraktijk Kiewiet*

*Dolium Huisartsen Bv*

*Huisartsenpraktijk Waalfront*

*Huisartsenpraktijk de Beus*

*Huisartspraktijk de Vaal*

*Medisch Centrum Iepenhof*

*Het Doktershuis*

*Gezondheidscentrum Ommoord*

*Huisartsenpraktijk Tuindorp Nieuwendam*

*Praktijk St. Pieter*

*Huisartsenpraktijk de Brink*

*Huisartsenpraktijk de Munnikenhof*

*Huisartsenpraktijk Kleine Steeg*

*Huisartsenpraktijk Baexem*

*Clematis gezondheidscentra*

*Het Huisartsenteam De Keen*

*Het Doktershuis*

*Praktijk Rauws*

*Huisartsen Warmenhuizen*

*Huisartsengroep Avereest*

*Praktijk Sanders*

*Huisartsenpraktijk Gelder (voorheen Werker)*

*Huisartsenpraktijk Hoflaan*

*Huisartspraktijk Berkelmans*

*Apotheekhoudende Huisartsenpraktijk Giethoorn*

*Groepspraktijk Huisartsen Bergh*

*HOED Rubensstraat*

*Huisartsenpraktijk Overhoven-Hoogveld*

*Huisartsenpraktijk de Linde*

*Huisartsenpraktijk Mariahoek*

*GAZO - GZC Holendrecht*

*Huisartsenpraktijk Hendrikkx*

*Medisch Centrum Overhees*

*Eerstelijns Centrum Tiel*

*Regio Apeldoorn*

*Huisartsenpraktijk Berkenhove*

*Huisartspraktijk Davids*

## Colofon

### Uitgave van



### Dankwoord

We hebben daarnaast gedurende de looptijd van de actieagenda bijzonder goed contact gehad met diverse partijen uit het veld. We willen alle betrokken personen en organisaties bedanken voor hun bijdrage aan en inspiratie voor het opstellen van dit handboek.

### Auteurs

Marinka de Jong  
Edwin Stuart  
Michiel Faber

### Redactie en interviews

Annemarie Lamain

### Met speciale dank aan

Robuust is een ROS in Zuid-Nederland die zich inzet voor een gezonde samenleving. Lokaal en regionaal verbindt Robuust partijen in programma's om op deze manier gezamenlijke doelen te realiseren.

Riky de Veth is kennismanager bij Robuust, thema's waarmee zij verbinding legt zijn: e-health, digitalisering in de gezondheidszorg en de reis van de patiënt.

### Verder bedanken we ook nog

Patiëntenfederatie Nederland vertegenwoordigt 170 patiëntenorganisaties. We maken ons sterk voor alle mensen die zorg nodig hebben en werken eraan om de zorg voor iedereen beter te maken.

Laurens Rijpstra is beleidsmedewerker digitale zorg en werkt eraan om de samenwerking met patiënten (organisaties) in de ontwikkeling van e-health te verbeteren.

Pharos, het expertisecentrum gezondheidsverschillen, heeft de voorbeeldteksten gereviewd en aangepast op begrijpelijkheid voor laagopgeleiden.

De AVG-hulpdesk voor Zorg en Welzijn heeft het onderdeel 'Naar een veilig e-consult' beoordeeld en aangegeven dat alles wat hierin staat juist is.