



# FACTSHEET E-CONSULT





## Wat is een e-consult

Een e-consult is de mogelijkheid om digitaal, met tekst en beelden, zorgvragen te kunnen ontvangen en beantwoorden. Dit gaat vaker via het HIS portaal, maar kan ook via beveiligde e-mail. Een groot voordeel van e-consulten via het patiëntenportaal is dat de informatie direct in het HIS wordt verwerkt.

## Verschillen tussen e-consult via mail of via portaal:

	Mail	Toelichting	Portaal	Toelichting
Makkelijk	V	Indien patiënt mail heeft	V	Indien patiënt reeds bekend is met portaal
Veilig		Het is belangrijk een veilige mail te kiezen hiervoor	V	Altijd veilig vanuit de basis
Koppeling in HIS rapportage		De rapportage moet overgenomen worden in het HIS	V	De rapportage komt direct in HIS
Bijlage	V	Een bijlage kan makkelijk toegevoegd worden	V	Een bijlage kan makkelijk toegevoegd worden en komt direct in het HIS terecht
Notificaties		Dit dient goed ingesteld te worden, zodat mails van patiënten niet verloren raken	V	Er zijn verschillende notificatie-instellingen beschikbaar
Overzicht		Je dient naast je HIS een extra programma (het mailprogramma) te gebruiken	V	Het portaal is gekoppeld aan het HIS waardoor je geen extra programma hoeft te gebruiken

## Ervaringen van huisartsen:

- Het is fijn dat je een e-consult kan verwerken op een moment dat het jou uitkomt. Het loont om e-consulten snel te verwerken, bijvoorbeeld meteen op het begin van de dag. Dit stimuleert patiënten om in het vervolg weer een e-consult te sturen.
- E-consulten kunnen een fysieke afspraak vervangen, bijvoorbeeld als een patiënt een foto van huiduitslag stuurt en je deze goed kan beoordelen/behandelen aan de hand van de foto.
- Je kunt e-consulten ook gebruiken voor een evaluatie na een consult. Bijvoorbeeld door de patiënt te vragen om over 2 weken via een e-consult te laten weten hoe het met de klachten gaat (in plaats van telefonisch contact na 2 weken).
- Patiënten die eenmaal het e-consult hebben gebruikt, zijn sneller geneigd om dit een volgende keer ook weer te kiezen. Het bevalt vaak dus (ook) goed aan de kant van de patiënt.
- Je kunt links meesturen met relevante, extra informatie, zoals [www.thuisarts.nl](http://www.thuisarts.nl).
- Je kunt controleren of je alle vragen van de patiënt beantwoord hebt.
- Je kunt bij het beantwoorden van de vragen gebruik maken van formats met standaard antwoorden om zo het antwoorden sneller te laten verlopen.



- 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 blijkt uit ervaringen van huisartsen.

### Ervaringen van patiënten:

- Dankzij e-consulten is het eenvoudiger om contact te leggen en/of te onderhouden met de huisartsenpraktijk.
- De mogelijkheid om vragen te stellen waar en wanneer je dat wil is fijn. Je bent niet afhankelijk van telefonische/fysieke beschikbaarheid.
- Het is tijdbesparend, je hoeft niet te wachten en te reizen.
- Het versturen van een foto kan een fysiek consult voorkomen.
- 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.
- In een e-consult kan de patiënt rustig nadenken over de vraag die hij wil stellen en alle relevante informatie bijvoegen.
- De antwoorden in het e-consult zijn op een later moment rustig terug te lezen door de patiënt en andere betrokkenen (mantelzorgers, familie, partner).

*Tip: Geef de assistentes de verantwoordelijkheid over de inbox van de eConsulten. Zij controleren een paar keer per dag deze inbox, zetten de relevante berichten in de werklijst van de desbetreffende arts en beantwoorden zelf de vragen die zij normaal gesproken ook aan de telefoon beantwoorden.*

### Mogelijke functionaliteiten bij een E-consult

#### 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. Bekijk in het HIS van jouw praktijk of het mogelijk is een foto toe te voegen.

#### 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 terugkoppelen van een antwoord op een vraag van een patiënt, bijvoorbeeld na overleg tussen assistente en huisarts.
- 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. Vanwege de privacywetgeving is aan te raden het patiëntenportaal alleen beschikbaar te stellen aan patiënten van 16 jaar en ouder maar ouders kunnen natuurlijk wel een e-consult sturen over een kind. Dit e-consult kun je vervolgens verwerken en declareren in het dossier van het kind, waarna je het antwoord wel naar de ouder stuurt. Bij sommige HIS'en is hier een extra functionaliteit voor ingebouwd zodat je het e-consult direct aan het juiste dossier kunt koppelen en niet hoeft te kopiëren en plakken.

### Technische voorwaarden:

Tijdens een e-consult wordt er persoonlijke en medische informatie gedeeld. Deze gegevens mogen niet zonder (wettelijke) toestemming bij derden belanden. Het is belangrijk om te zorgen dat e-consulten altijd via een beveiligde, versleutelde verbinding plaatsvinden. Om te weten of een verbinding veilig is zijn normen ontwikkeld. Doorgaans wordt er gekeken naar de ISO27001 en de NEN7510. Biedt daarom ook geen e-consults aan via Whatsapp, Gmail of Skype, maar gebruik hier speciaal voor ontwikkelde software. Dan weet je zeker dat dat goed is geregeld.

### Het declareren van een e-consult, hoe zit dat?

Een e-consult mag net als alle andere consulten gewoon worden gedeclareerd. Tegenwoordig declareer je de daadwerkelijke tijd die je aan het consult besteed hebt. De vorm van het consult (fysiek, telefonisch of digitaal) is niet van belang. Ben je bijvoorbeeld 10 minuten met een e-consult bezig? Dan mag je een consult van 5 tot 20 minuten declareren. In veel gevallen zul je minder dan 5 minuten bezig zijn met een e-consult en dan declareer je dat.



Het declareren van het e-consult staat los van wie in de praktijk de zorg verleent. Zowel een huisarts, praktijkondersteuner als assistent mogen een e-consult voeren en declareren.

### Aan de slag!

Ben je enthousiast en wil je hier direct mee aan de slag?

Volg deze concrete stappenplannen om het E-consult goed te implementeren:

**Mijn gezondheid.net:** [www.slimmeregio.nl/wp-content/uploads/2022/03/MGn-e-Consult-.pdf](http://www.slimmeregio.nl/wp-content/uploads/2022/03/MGn-e-Consult-.pdf)

**Uw zorg online:** [www.slimmeregio.nl/wp-content/uploads/2022/03/MGn-e-Consult-.pdf](http://www.slimmeregio.nl/wp-content/uploads/2022/03/MGn-e-Consult-.pdf)

*Deze informatie is afkomstig van [www.lhv.nl](http://www.lhv.nl) en <https://ehealth88.nl/blog/wat-is-een-econsult/> en bewerkt door ROER voor Digivaardig in de Zorg.*

*Heb je opmerkingen of vragen over dit lesmateriaal? Mail dan naar [info@digivaardigindezorg.nl](mailto:info@digivaardigindezorg.nl).*

*Afbeelding via Pixabay*