

Verantwoorde elektronische consultvoering: Het kán nu, met eConsult!

Vanaf deze maand kan elke huisarts die een website heeft via Praktijkinfo, gebruikmaken van eConsult. Deze module maakt het mogelijk om patiënten op een professionele en veilige wijze het *on line* consult aan te bieden. Het NHG is direct betrokken geweest bij de ontwikkeling van deze module en zal ook richtlijnen aanbieden die de huisarts kunnen ondersteunen bij het implementeren van het *on line* consult in de eigen praktijk.

eConsult en Mediportaal

Met behulp van Praktijkinfo (een initiatief van NHG en LHV in samenwerking met uitgeverij Bohn Stafleu van Loghum) kunnen huisartsen op eenvoudige wijze hun eigen praktijkwebsite bouwen en beheren. eConsult wordt aangeboden als onderdeel van Praktijkinfo, maar eigenlijk zijn het twee verschillende applicaties. De eConsult-applicatie is in beginsel opgezet voor intercollegiale consulten tussen psychiaters en huisartsen, met een subsidie van de Orde voor Medisch Specialisten. Het is een uitermate gebruiksvriendelijke applicatie, die voldoet aan hoogstaande kwalitatieve eisen op het gebied van eHealth, met de nadruk op beheersbaarheid en veiligheid.

eConsult is ontwikkeld door Mediportaal, een bedrijf dat is opgericht onder de vleugels van het Universitair Medisch Centrum Utrecht. Vanwege de ruime ervaring van Mediportaal én omdat eConsult een al uitontwikkelde applicatie is waarin jaren gebruikservaring van artsen is geïncorporeerd, heeft Praktijkinfo juist deze samenwerking gezocht.

Voordelen voor de patiënt

De mogelijkheid van een *on line* consult maakt de praktijk nog patiëntvriendelijker voor die mensen die affiniteit hebben met elektronische media. Voor de huidige generatie jongeren horen e-mail en internet er gewoon bij. Maar internet en e-mail zijn ook handig voor mensen die aan huis gebonden zijn, zoals bijvoorbeeld gehandicapten en sommige ouderen.

De patiënt heeft het bijkomende voordeel dat hij een antwoord ontvangt dat hij kan lezen en herlezen, ook na verloop van tijd (een effectieve manier van patiëntenvoorlichting!). Links naar specifieke informatie op internet (zoals de NHG-Patiëntenbrieven) kunnen eventueel worden bijgevoegd. Daarnaast biedt het elektronische consult de patiënt de mogelijkheid een vraag te stellen wanneer het hem uitkomt. En wellicht is het een medium voor vragen die lastig te stellen zijn via de telefoon. Of er kunnen vragen opkomen die tijdens een eerder consult in de spreekkamer zijn vergeten.

Voor de huisarts is het aantrekkelijk dat hij zelf het moment kan kiezen om een bericht te lezen of te schrijven. Het kan wellicht de druk op het (telefonisch) spreekuur verminderen.

Zo werkt het

Vele huisartsen hebben al een eigen website gecreëerd via de mogelijkheden die Praktijkinfo hiertoe biedt. Een nieuwe module daarin is eConsult. Deze maakt het de patiënt mogelijk om veilig *on line* een vraag te stellen aan de eigen huisartsenpraktijk. De patiënt wordt daarbij aan de hand van een invulscreen geholpen om de vraag zo helder mogelijk te formuleren. Zodra een vraag is gesteld, komt hiervan een melding binnen bij de huisarts of praktijkmedewerker van wie vooraf is bepaald dat hij of zij deze categorie vragen zal afhandelen. De huisarts of medewerker logt in op een beveiligde website en beantwoordt de vraag binnen een eerder vastgestelde termijn. De patiënt ontvangt vervolgens bericht van antwoord en kan dit na inloggen lezen via Praktijkinfo. eConsult is, zoals alle mogelijkheden van Praktijkinfo, een optionele functie. De huisarts kan die naar believen inschakelen en weer uitschakelen.

Rondetafelconferentie eConsult

Onlangs bespraken alle betrokken organisaties met het ministerie van VWS de huidige ontwikkelingen rond eConsult en de uit te zetten lijnen voor het komende jaar. Duidelijk werd dat de vele particuliere initiatieven – die als paddestoelen uit de grond schieten – nopen tot heldere richtlijnen en wetgeving. Met name het verstrekken van medicatie door niet-onafhankelijke partijen op internet baart zorgen.

Men was unaniem van mening dat de focus voorlopig moet blijven gericht op 'bestaande behandelrelaties'. Voor de huisarts betekent dit dat eConsult niet wenselijk is (en mogelijk zelfs gevaar kan opleveren) bij patiënten die niet in de eigen praktijk zijn ingeschreven. Precies de insteek van het NHG dus! De Inspectie voor de Gezondheidszorg zal internet-consulten met niet-bestaande behandelrelaties op de voet volgen en 'commerciële uitbaters' (van bijvoorbeeld erectiepillen) trachten op te sporen en te vervolgen.

De effecten van implementatie van eConsult in de huisartsenpraktijk zijn nog verre van duidelijk en er zijn nog maar weinig onderzoeksgegevens voorhanden. Hoeveel tijd kost het afhandelen van een elektronisch consult gemiddeld? Levert het tijdswinst op of genereert het juist meer hulpvragen? Wat kan wel en wat niet? Wat vinden de patiënten? Vele vragen, die het wenselijk maken dat de start van eConsult gepaard gaat met een effectmeting in diverse huisartsenpraktijken. Hierover wordt nog overlegd met VWS en NPCF.

Door de wisselende geluiden over de tijdsinverstering die eConsult zou vergen, heeft het CTG vooralsnog geen tarief vastgesteld. Hierover later meer!

Het gaat nadrukkelijk niet om een 'real time'-contact, 'chat', expert-systeem of e-mailconsult. Vragen en antwoorden worden niet via e-mail gecommuniceerd, maar via een beveiligde internetverbinding (SSL). NAW-gegevens en de vragen en antwoorden van alle elektronische consulten worden centraal opgeslagen, maar altijd onafhankelijk van elkaar, in gescheiden databases. Dit om het gewenste veiligheidsniveau te kunnen garanderen.

U kunt eConsult helemaal invullen volgens de wensen van uw eigen praktijk:

- ▶ het soort toegestane vragen bepaalt u zelf;
- ▶ de toelichting voor uw patiënten kunt u zelf schrijven;
- ▶ het verstrekken van wachtwoorden (aan ingeschreven patiënten) regelt u zelf;
- ▶ de mogelijkheden van uw medewerkers om vragen te beantwoorden stelt u zelf in;
- ▶ uw voorkeuren rondom het ontvangen van meldingen (per e-mail en/of SMS) die u laten weten dat er een vraag is gesteld, bepaalt u zelf.

Wat wel en wat niet?

Het is essentieel dat het elektronische consult plaatsvindt binnen het kader van een bestaande behandelrelatie. Immers, het contact moet vooral worden gezien als aanvulling op, en niet als vervanging van de directe communicatie met de patiënt. eConsult is dan ook zo ingericht dat een patiënt zich identificeert voordat een consult mogelijk is.

Niet alles leent zich om via dit medium te worden uitgewisseld. Informatie die misschien moeilijk te begrijpen is, slecht nieuws bevat, of persoonlijke begeleiding behoeft, wordt het liefst 'in real life' verstrekt. Spoedeisende gevallen mogen nooit via deze weg worden afgehandeld. Verder zal de huisarts het initiatief moeten nemen tot directe communicatie met de patiënt als de elektronische communicatie daartoe aanleiding geeft.

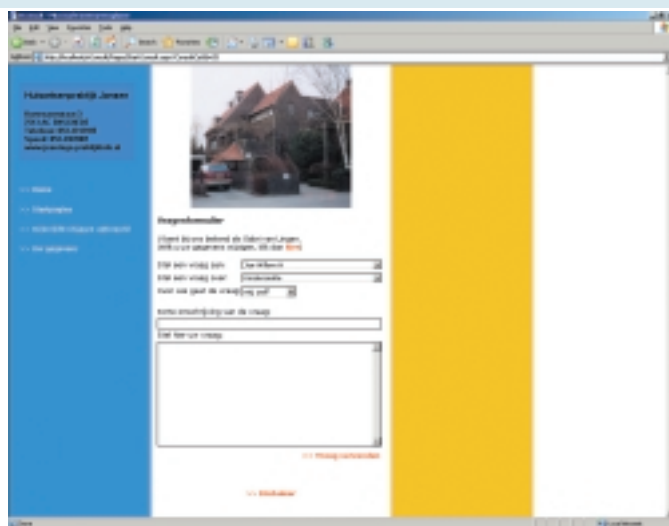
eConsult is bij uitstek wel geschikt voor:

- ▶ berichtgeving over (laboratorium)uitslagen;
- ▶ follow-up bij chronische ziekten of bij behandelingen waarbij een persoonlijk contact niet nodig is (herhalingsreceptuur of verandering van medicatie);
- ▶ advisering in niet-acute situaties;
- ▶ gezondheids- en leefstijladvisering.

eConsult kan op dit moment nog geen gegevens uitwisselen met uw HIS. Zodra de eerste versie van eConsult is gelanceerd, wordt bekeken of dit alsnog gerealiseerd kan worden.

De randvoorwaarden

De KNMG werkt aan een richtlijn voor e-mailconsulten en elektronische gegevensuitwisseling, en buigt zich daarnaast over de randvoorwaarden die nodig zijn voor een verantwoorde invoering van het e-mailconsult en de bijbehorende beveiliging ervan. Een concept-richtlijn is inmiddels gereed. eConsult voldoet aan de eisen van deze conceptrichtlijn. Mocht hier nog iets in wijzigen, dan zal eConsult de



wijzigingen zeker overnemen. Naar verwachting zal het KNMG-bestuur de definitieve richtlijn op korte termijn presenteren. Het tarievencollege CTG werkt ondertussen aan een beleidsregel voor artsen om een elektronisch consult te declareren.

Spelregels voor de patiënt

Indien u aan de slag wilt gaan met eConsult, zult u uw patiënten op de hoogte moeten brengen van deze mogelijkheid en van de voorwaarden die verbonden zijn aan het gebruik van deze communicatievorm. Denk hierbij aan zaken als de afspraken over wie welke vragen beantwoordt, de termijn waarbinnen antwoorden kunnen worden verwacht, de onderwerpen waarover kan worden gecommuniceerd, de vergoeding en de veiligheid. Het NHG zal richtlijnen opstellen die u zullen helpen bij de implementatie. Bovendien zullen er ook binnen de module allerlei voorbeeldteksten worden aangeleverd die u kunnen helpen bij het opstellen van de spelregels voor eConsult binnen uw praktijk.

Eerst even proberen

Elke huisarts die een website heeft via Praktijkinfo, krijgt de mogelijkheid om voor een periode van ongeveer een halfjaar vrijblijvend kennis te maken met eConsult. Daarna zal de module worden opgenomen in een 'plus-versie' van Praktijkinfo, hetgeen inhoudt dat er een extra abonnementsstarief voor zal moeten gaan worden betaald. Wie aan de slag wil gaan met het elektronische consult, kan terecht op www.praktijkinfo.nl. Omdat eConsult zo innoverend is, is het NHG buitengewoon geïnteresseerd in uw ervaringen en commentaar. Die informatie wordt dan weer gebruikt voor verdere ontwikkelingen. U kunt uw bevindingen richten aan ondergetekenden. Veel werkplezier met uw *on line* consultvoering!

Dorry Cox, coördinator Digitale Producten (d.cox@nhg-nl.org)

Patrick Jansen, huisarts, wetenschappelijk medewerker sectie Patiëntenvoorlichting