

Online contactmogelijkheden bij de huisarts

Zorggebruikers weten vaak niet welke online contactmogelijkheden huisartsen aanbieden. Een deel van de zorggebruikers wil wel online contactmogelijkheden gebruiken. Dit blijkt uit de eHealth-monitor 2013 van NIVEL en Nictiz. Om het gebruik van online contactmogelijkheden te laten groeien, zouden huisartsen hun patiënten moeten attenderen op de mogelijkheden.

ONLINE CONTACTMOGELIJKHEDEN

Communicatie via internet en mobiele middelen is niet meer weg te denken. Deze middelen zijn ook inzetbaar in het contact tussen patiënt en huisarts. Bijvoorbeeld online afspraken maken en vragen stellen via een website of e-mail aan de huisarts. Online contactmogelijkheden kunnen bijdragen aan betere doelmatigheid en toegankelijkheid van de zorg. Voorwaarde voor het gebruik zijn beschikbaarheid bij huisartsen en bekendheid onder zorggebruikers. We gaan in op twee vragen: 1) Welke online contactmogelijkheden hebben huisartsen beschikbaar in hun praktijk en 2) In hoeverre zijn zorggebruikers bekend met online contactmogelijkheden bij hun huisarts?

MOGELIJKHEDEN VOLGENS HUISARTSEN

[Figuur 1] laat zien dat er volgens een groot deel van de huisartsen online contactmogelijkheden zijn. Tweederde (66%) zegt dat het bij hun praktijk mogelijk is om via internet een herhaalrecept aan te vragen. Ook zegt ruim de helft (56%) dat het bij hun praktijk mogelijk is om via e-mail of website een vraag te stellen aan de huisarts. Via internet een gesprek voeren is daarentegen volgens geen enkele huisarts bij hun praktijk mogelijk.

MENSEN KENNEN MOGELIJKHEDEN NIET...

Zorggebruikers, die in het afgelopen jaar contact hadden met hun huisarts, blijken niet goed op de hoogte van de online contactmogelijkheden bij hun huisarts [figuur 2]. Bij ieder voorbeeld van online contact zegt ongeveer de helft van hen (48%-56%) niet te weten of dit mogelijk is bij hun huisarts. Het bekendste is de mogelijkheid om een herhaalrecept aan te vragen. Eén op de vijf (21%) geeft aan dat dit mogelijk is bij hun huisarts. Ook geeft één op de tien (10%) aan dat het mogelijk is om via e-mail of website een vraag te stellen aan de huisarts.

De hier beschreven resultaten komen uit de eHealth-monitor 2013 van NIVEL en Nictiz. Deze monitor brengt jaarlijks de ontwikkeling in het gebruik van eHealth in Nederland in kaart. Hiervoor zijn in 2013 data verzameld binnen het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het NIVEL en het KNMG-ledenpanel. Voor meer informatie zie: Krijgsman J, et al. eHealth, verder dan je denkt. eHealth monitor 2013. Den Haag/Utrecht: Nictiz en NIVEL, 2013. Op 9 oktober aanstaande verschijnt de eHealth-monitor 2014.

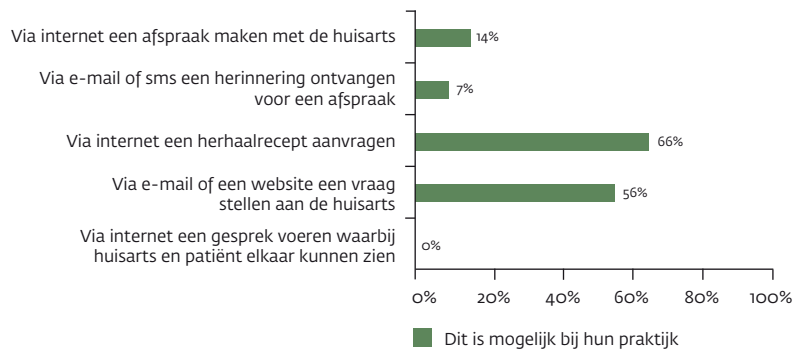
...MAAR WILLEN ER WEL GEBRUIK VAN MAKEN?

Het feit dat zorggebruikers vaak niet weten welke online contactmogelijkheden beschikbaar zijn, wil niet zeggen dat ze hiervan geen gebruik willen maken. Zo zou bijvoorbeeld 45% van de zorggebruikers via internet een herhaalrecept aan willen vragen. Ook wil ongeveer eenderde via e-mail of website een vraag stellen (35%), via e-mail of sms een herinnering voor een afspraak ontvangen (34%) of via internet een afspraak maken (34%).

TOT SLOT

Uit de eHealth-monitor 2013 blijkt dat er een verschil is tussen wat zorggebruikers weten dat mogelijk is in online communicatie en wat huisartsen zeggen dat mogelijk is. Wel wil een deel van de zorggebruikers gebruikmaken van online contactmogelijkheden. Om het gebruik hiervan te laten groeien, zouden huisartsen hun patiënten op de mogelijkheden moeten attenderen. ■

Figuur 1 Percentage huisartsen dat aangeeft online contactmogelijkheden te hebben voor patiënten (n = 226-235)



Figuur 2 Mogelijkheden om contact te hebben met de huisarts via internet voor zorggebruikers die in het afgelopen jaar contact hadden met hun huisarts (n = 565-573)

