

**MyHealth Online is opnieuw uitgebreid met een nieuwe service: het webspreekuur. Dit betekent dat uw patiënt niet altijd meer de gang naar het ziekenhuis hoeft te maken, maar in zijn eigen omgeving thuis, via internet, het contact met de behandelaar of specialist onderhoudt.**

Na een verwijzing van een cliënt of patiënt van de huisarts naar de specialist, vervolgt het proces zich vaak in het ziekenhuis. De patiënt meldt zich in het ziekenhuis voor de afspraak en komt bij een specialist op bezoek voor zijn eerste consult. Met het webspreekuur van MyHealth Online biedt u patiënten de service om de eerste afspraak op de polikliniek op elektronische wijze te maken. Deze afspraak komt direct in de agenda van de specialist terecht. Naast een bevestiging van de afspraak ontvangt de patiënt zijn of haar anamnese. Deze kan vooraf worden ingevuld en op die manier is de specialist, voorafgaand aan het eerste consult, al op de hoogte van de klachten.

## *MyHealth Online*

# Webspreekuur

*Tijdbesparend, kwaliteit-verhogend en tevreden patiënten. Webspreekuur biedt toegevoegde waarde!*

Het consult kan zich daarom dan ook meer toeleggen op de aandacht voor de patiënt.

Tijdens een eerste consult wordt vaak de diagnose gesteld en wordt gestart met de behandeling. Veelal is het of de wens van de specialist of een onderdeel van de behandeling dat er meerdere herhaalafspraken moeten worden gemaakt.

En ook dit vervolgcontact met de specialist kan anders. En wel door gebruik te maken van internettechnologie en de inzet van webspreekuur: een kostenbesparende en vernieuwende vorm van herhaalconsults voor zowel patiënt als specialist. Op basis van een beveiligd vraag- en antwoordspel blijven patiënt en specialist met elkaar online in contact. Uw patiënt hoeft dus niet na het eerste consult elke keer weer terug naar het ziekenhuis, maar blijft in zijn eigen vertrouwde omgeving, thuis achter de laptop of pc.

### **De werking van webspreekuur via MyHealth Online**

1. Na het eerste bezoek aan de poli krijgt de patiënt of cliënt van zijn specialist een bericht om een webspreekuur in te plannen. De patiënt krijgt hiervoor, via MyHealth Online, een taak aangeboden.
2. De patiënt kan zich nu aanmelden voor het webspreekuur. De patiënt geeft aan of hij een herinnering van de afspraak wenst te ontvangen via de mail of via een sms. Eventueel vult de patiënt zelf enkele vragen in die de specialist of behandelaar al beantwoord wil hebben tijdens het webspreekuur. Voorbeelden hiervan zijn vragen over het effect van medicijnen of over de behandeling zoals fysiotherapie.
3. De specialist ziet de geplande datum van het webspreekuur in MyHealth Online, ontvangt het eerste bericht en start met het geven van mededelingen zoals uitslagen van onderzoeken, het beantwoorden van vragen, het bijvoegen van relevante documentatie, het stellen van nieuwe vragen, etc.
4. De specialist handelt de sessie af. De patiënt wordt via de mail of een sms op de hoogte gebracht met het verzoek om te reageren.
5. Het bovenstaande proces wordt op deze wijze meerdere malen, zo lang als nodig is, doorlopen. Het proces kan herhaald of beëindigd worden. Wanneer het spreekuur wordt beëindigd, dan wordt het dossier van de patiënt bijgewerkt met de verkregen informatie uit het webspreekuur. Eventuele administratieve handelingen (zoals tijdregistratie) worden automatisch door MyHealth Online verzorgd.

### De voordelen van het webspreekuur en de ervaringen

- Veel tijdwinst. Zo'n 40% van alle nieuwe polipatiënten kiest het webspreekuur in plaats van het gewone controlespreekuur. Dat betekent forse winst: een online consult kost gemiddeld 4 minuten tegenover een gemiddelde van 15 minuten voor het gewone spreekuur.
- De aanwezigheid van de patiënt in het ziekenhuis is niet altijd meer noodzakelijk.
- Gemak dient de patiënt door thuis in alle rust vragen voor te bereiden voor de specialist.
- Vaak blijkt het webspreekuur extra effectief, omdat patiënten langer over hun vragen nadenken én de antwoorden (op het beeldscherm) goed kunnen laten doordringen.
- De patiënt bekijkt het webspreekuur op een moment dat het hem of haar schikt. Een oppas regelen of vrij nemen van het werk is niet altijd meer noodzakelijk.
- De patiënt heeft geen reistijd en hoeft geen parkeergeld te betalen en
- Uw specialisten zijn in de regie van deze nieuwe vorm van online contact.

### "Webspreekuur St. Antonius groot succes"

Het online spreekuur van de polikliniek neurologie in het St. Antonius Ziekenhuis is een groot succes. De patiënten zijn tevreden, de wachttijden zijn gehalveerd. Het webspreekuur startte in 2008 als proef (om de oplopende wachttijden tegen te gaan) voor poliklinische controlepatiënten. Inmiddels maken honderden patiënten er gebruik van. Referenten voor het webspreekuur zijn onder andere neurologen Siegers en Vogels.

Neuroloog Peter Siegers, initiatiefnemer bij het Antonius Ziekenhuis in Nieuwegein: "We liepen 2,5 jaar geleden tegen het hoge aantal controlepatiënten aan. Het spreekuur verzoep. Ik heb al 20 jaar een praktijk, dus krijg je veel controlepatiënten. We hebben 1000 consulten per jaar, waarvan 700 controles". Het gaat om patiënten die onder andere komen voor onderzoek van carpaaltunnelsyndroom

("huisvrouwenhand") en Parkinson-patiënten die laten weten hoe een medicatie-aanpassing bevalt. "De internisten proberen het systeem nu ook uit", zegt Siegers. "En bij KNO is er veel belangstelling".

### Voordelen in het kort

- Kortere wachttijden
- Forse tijdbesparingen
- Kwaliteitsverhoging
- Beter geïnformeerde patienten
- Snellere doorstroom van patiënten
- Meer nieuwe patiënten
- Hogere patiënttevredenheid

### Tevredenheid over webspreekuur

De eerste resultaten van het webspreekuur zijn zeer positief. Recent is een onderzoek gehouden naar de patiënttevredenheid over webspreekuur:



Het resultaat van webspreekuur: het werkt! 85,8% van de patiënten die gebruik maken van webspreekuur is tevreden of zeer tevreden over deze nieuwe manier van het spreekuur bezoeken.

### Meer informatie

Wilt u meer weten? Neem dan contact op met uw accountmanager of bel (055) 599 9200. U kunt ook mailen naar [info.healthcare@pinkroccade.nl](mailto:info.healthcare@pinkroccade.nl).

Informatie over en contactpersonen van onze producten en diensten vindt u op [www.pinkroccade-healthcare.nl](http://www.pinkroccade-healthcare.nl) onder diensten en oplossingen!