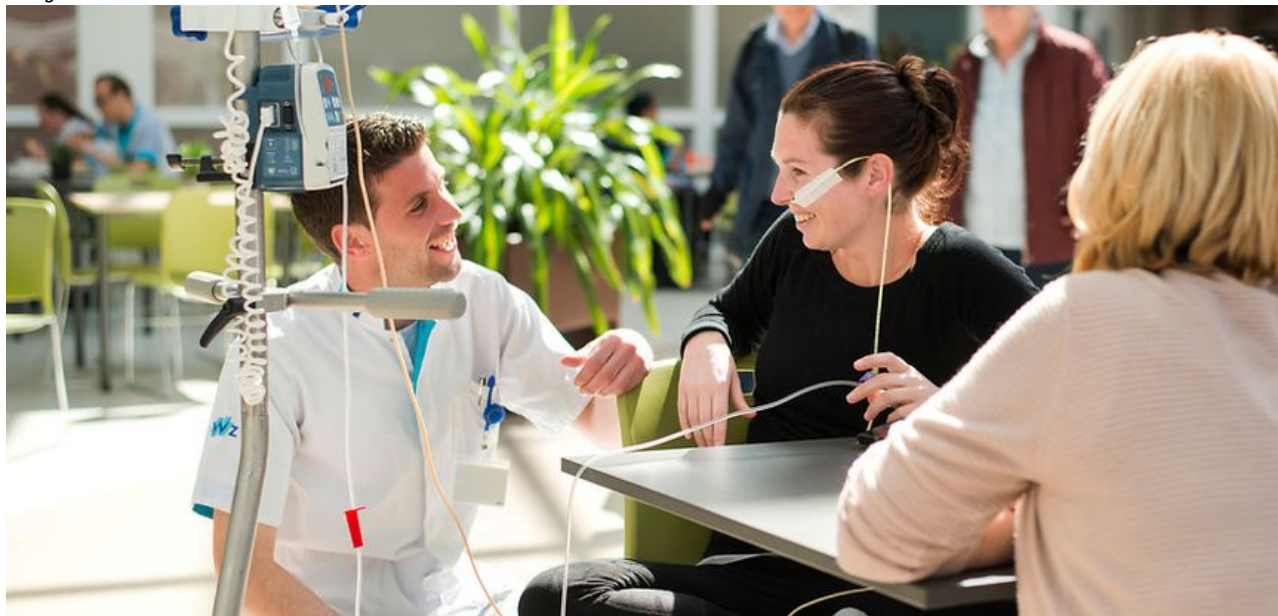


# E-consult CWZ moet patiënten meer betrekken bij eigen zorg

13 juli 2018



Longarts Anneke van Veen, een van de kartrekkers van het patiëntportaal, noemt het e-consult heel handig voor vragen die patiënten nu per telefoon stellen en [die geen spoed betreffen](#). Bijvoorbeeld: Ik heb meer klachten, is er actie nodig? Kan ik een herhaalrecept krijgen? Is het verstandig om me te laten vaccineren? Kan deze klacht een bijwerking zijn van de medicijnen?

“De vragen moeten betrekking hebben op de aandoening waarvoor de patiënt onder behandeling is. Het kan ook gebeuren dat een vraag niet geschikt is om via deze weg te beantwoorden. Dan vragen we om toch telefonisch contact op te nemen of een afspraak te maken.”

## **Minder lang wachten aan telefoon**

Van Veen hoopt dat het stellen van vragen via het patiëntportaal leidt tot minder telefoontjes naar de polikliek, omdat er telefonisch vaak lange wachttijden zijn. Andere voordelen zijn:

- Het is gemakkelijk, want patiënt en arts hebben het dossier er meteen bij.
- Het is efficiënt, want alles staat in één keer opgeslagen in het patiëntportaal én in het elektronisch patiëntendossier (EPD).
- Het is veilig, want alles gaat via een beveiligde verbinding.
- Het is flexibel, want de patiënt kiest zelf het moment waarop hij de vraag wil stellen en de zorgverlener het moment van antwoorden.

De patiënt logt in in MijnCWZ, vraagt een e-consult aan en stelt zijn of haar vraag. De vraag komt binnen in het EPD van CWZ, waarna een zorgverlener de vraag binnen twee werkdagen (soms wat langer) beantwoordt. De mogelijkheid om een e-consult te openen wordt automatisch gesloten als er binnen een jaar geen afspraak meer is geweest in CWZ. Eerder gevoerde e-consulten blijven zichtbaar voor zowel patiënt als zorgverlener.

## **Vervanging deel bestaande consulten**

Momenteel ligt de nadruk bij het e-consult op het stellen van vragen. Op termijn kan het ook een deel van de bestaande consulten gaan vervangen, verwacht de longarts. “Vaak heb ik belafspraken voor het doorgeven van een uitslag of om het effect van medicatie te evalueren. Dat kan ook per e-consult.”

Ze sluit niet uit dat het e-consult zelfs bepaalde vervolggconsulten op de poli overbodig gaat maken. “Denk aan de groep chronische patiënten met bijvoorbeeld astma of COPD. De zorg voor deze mensen kent veel standaard controles. We kunnen hen ook op afstand gaan monitoren. Als patiënten zelf in het portaal bepaalde informatie invoeren, kunnen verpleegkundig specialisten kijken of het behandelbeleid moet worden aangepast. Wanneer er behoefte is aan overleg, kan dat via e-consult. Het mooie is dat de patiënt er de deur niet voor uit hoeft.”

Aan het invoeren van het e-consult is een pilot van twee maanden vooraf gegaan. Van Veen verwacht niet dat het direct storm gaat lopen - vergelijkbaar met het gebruik [van een e-consult bij huisartsen](#). “De doktersassistenten en ik zijn het gebruik van het patiëntportaal, de vragenlijsten en het e-consult nu aan het promoten bij patiënten. Veel van hen zien we pas over een paar maanden weer op controle. Tegen die tijd zal het gebruik van het portaal echt op gang komen en dan gaan we meters maken.”

## **E-consult moet mensen meer regie geven**

Het patiëntportaal moet een belangrijke rol gaan spelen bij het zelfmanagement van ziekten. Het past net zoals het e-consult bij de ambitie van het CWZ om mensen meer te betrekken en [meer regie te geven](#) in hun zorg. Patiënten moeten actiever bij hun zorg betrokken worden.