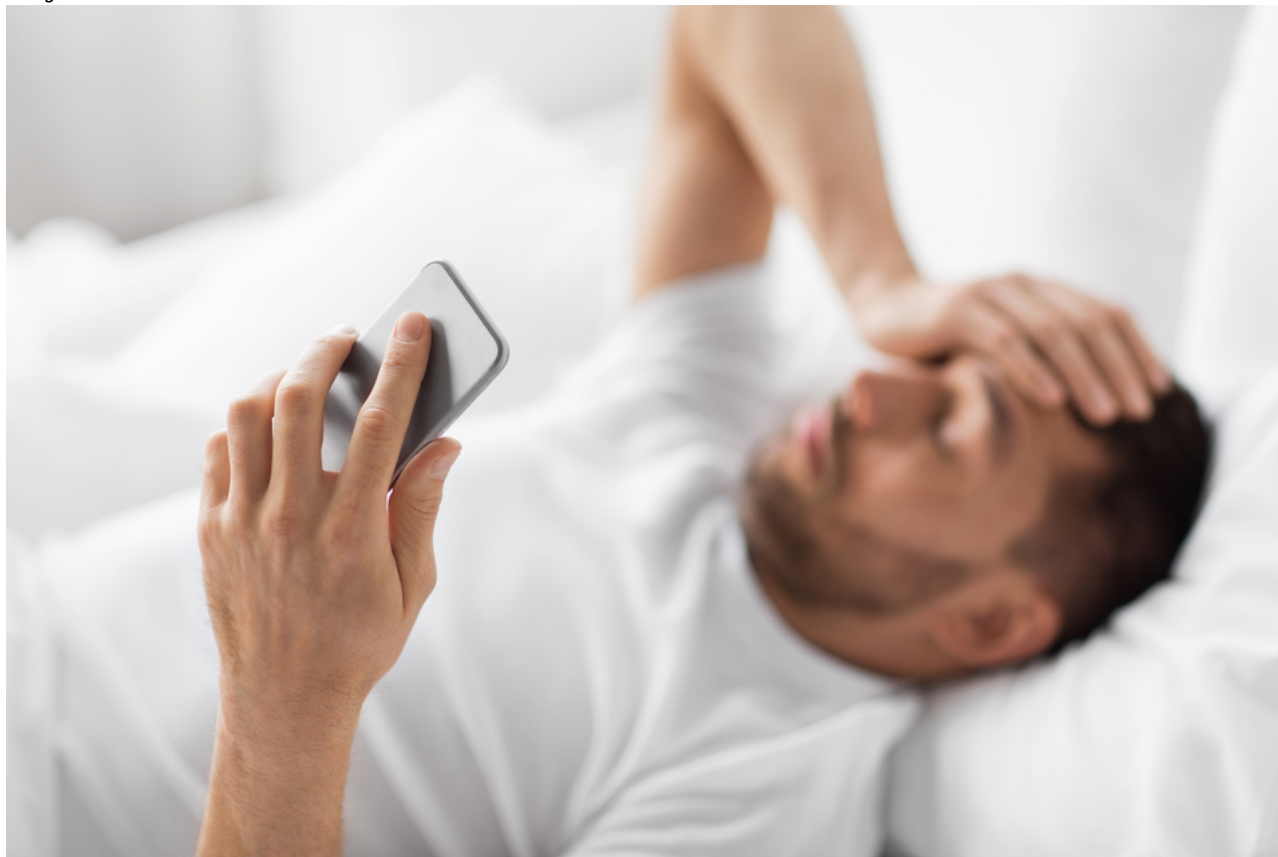


Medicinfo: medische vragen per app verdubbeld

14 juni 2019



Medicinfo behandelt met een team van medisch verpleegkundigen en specialisten per app, mail en telefoon gezondheidsvragen en geeft concreet advies. De diensten worden ingezet door organisaties die te maken hebben met zorgvragen in een snel veranderend zorglandschap - in de praktijk vooral zorgverzekeraars. Daarnaast zou de dienst ook bedoeld zijn voor onder meer thuiszorgorganisaties en leveranciers van medische hulpmiddelen.

Vraag-op-afstand

Het totaal aantal medische vragen dat consumenten per mail, app en telefoon stellen, blijft voortdurend groeien. Hieruit kan [volgens Medicinfo geconcludeerd](#) worden dat steeds meer Nederlanders voordeel zien in deze vorm van zorg op afstand die zorgverzekeraars bieden. De meest genoemde reden van consumenten om gebruik te maken van deze diensten van (met name) zorgverzekeraars is laagdrempeligheid en het gemak om een vraag te stellen, het persoonlijke karakter en de betrouwbaarheid ten opzichte van een standaard zoekopdracht op internet.

Medicinfo krijgt maandelijks gemiddeld 2.000 app-berichten binnen met medische vragen, variërend van huidklachten tot vragen over anticonceptie. De vragen worden door medisch deskundigen beantwoord namens verschillende zorgverzekeraars. Meer dan de helft van de gebruikers van deze dienst is jonger dan 30 jaar. Toch gebruiken niet alleen jongeren moderne communicatietechnieken om antwoord te krijgen op gezondheidsvragen: ook het aantal

mensen van boven de 70 dat afgelopen jaar via telefoon, app en mail contact zocht, zou groeien.

Betere en betaalbare zorg

Volgens Medicinfo zetten zorgverzekeraars zorg-op-afstand-diensten steeds vaker in om bij te dragen aan betere en betaalbare zorg. Met behulp van snelle technologische ontwikkelingen is het steeds eenvoudiger om op grotere schaal houdbare zorg te bieden aan klanten.

In haar whitepaper 'Merkbaar resultaat met persoonlijke zorg op afstand', schetst Medicinfo wat mensen in Nederland belangrijk zouden vinden in de zorg. Zo moet zorg kostenefficiënt zijn, willen mensen weten waar ze aan toe zijn, zelf de regie houden en een luisterend oor beschikbaar hebben.

Verder staat in de publicatie waarom zorg op afstand zo'n groei doormaakt en hoe en waarom dit bijdraagt aan goede, betaalbare en toegankelijke zorg zoals dit staat omschreven in Ambitie 2025 - de in 2017 gepubliceerde visie van Zorgverzekeraars Nederland.

Medische vragen via app

Laagdrempelig medische vragen online stellen - zoals via een app - wordt steeds vaker ingezet. Een voorbeeld is [de app](#) BeterDichtbij, ingezet door een aantal ziekenhuizen en huisartsenpraktijken. Als voordeel wordt hierbij onder meer gesteld dat vragen eenvoudiger gesteld kunnen worden - want men hoeft niet te bellen - en beantwoord kunnen worden wanneer een zorgprofessional hier tijd voor heeft.

Het Groningse universiteitsziekenhuis UMCG voerde [onlangs de mogelijkheid](#) in voor patiënten om via het patiëntportaal van het UMCG chatberichten uit te wisselen met een zorgverlener. Het gaat om berichtenuitwisseling met zorgverleners bij wie mensen de afgelopen 12 maanden onder behandeling zijn geweest of die in het zorgteam zitten van de patiënt.