

Medicinfo: van online vraagbaak naar zorg op afstand

1 december 2020



Na de oprichting van de digitale vraagbaak voor zorgconsumenten is Medicinfo uitgebreid met diverse andere zorgdiensten zoals de gezondheidslijn, vakantie-apps, GGZ-coachlijn en beeldbelconsulten. Zo werd in 20 jaar tijd de focus langzaam maar zeker verlegd van het aanbieden van medische informatie naar [diensten](#) die als integraal onderdeel van het zorgpad ingezet kunnen worden. Deze nieuwe diensten faciliteren persoonlijke zorg op afstand.

Daarbij worden zowel de zorgverzekeraars als eerstelijns zorgverleners ondersteund. De zorgvragen die binnenkomen worden beantwoord door een medisch team, bestaande uit verpleegkundigen, huisartsen en andere specialisten.

Innovatie in DNA

Innovatie, met als doel te kunnen meebewegen met veranderende behoeften en ontwikkelingen in het zorglandschap is sinds de oprichting al een van de speerpunten van Medicinfo. “Nu de zorg steeds meer uitdagingen kent, biedt de zogeheten hybride zorg uitkomst. De zorgvraag neemt toe door enerzijds vergrijzing en, in samenhang daarmee, het aantal patiënten met chronische aandoeningen. Het aantal mantelzorgers gaat heel hard achteruit, dus het vangnet wat er nu is, wordt kleiner”, vertelt Caroline Besuijen, Algemeen Directeur van Medicinfo.

Tussen nu en 2023 zal het tekort aan huisartsen in meerdere regio’s blijven groeien. Daarnaast neemt ook het tekort aan verpleegkundigen en triagisten toe. “Anderzijds verwachten

patiënten meer snelheid en bereikbaarheid, meer eigen regie, en goede informatievoorziening. Medicinfo ziet daarom een belangrijke rol voor de ‘hybride huisartsenzorg’ in de nabije toekomst: een combinatie van zorg op afstand en fysieke consulten”, aldus Besuijen.

Besuijen wil dat digitale zorg in de toekomst een logisch onderdeel van een zorgtraject wordt. De tijd en ruimte die daarmee vrij komt kan dan besteed worden aan hen die dat het meeste nodig hebben. Maar Besuijen beaamt ook dat niet alles online kan. “Een fysiek consult voor bepaalde klachten blijft nodig. Maar eerste ervaringen vanuit de huisartsen waar we mee werken laten zien dat een groot deel van de patiënten goed geholpen kan worden via een app of beeldbellen.”

Corona versnelde zorg op afstand

Het is al vaker ter sprake gekomen en al lang geen nieuws meer, maar de coronacrisis heeft een (noodgedwongen) versnelling op het gebied van digitale zorg en -consulten te weeg gebracht. Heel veel (huis)artsen en patiënten hebben in deze periode voor het eerst ervaringen opgedaan met online contact. Bij huisartsen, zo bleek uit onderzoek, was het aantal praktijken dat gebruik maakt van [videobellen met patiënten](#) gestegen van 0 procent in 2019 naar 72 procent ten tijde van de eerste coronagolf.

“Er lijkt een toenemende bereidheid te zijn om zorg op afstand, via beeldbellen, telefonisch en via een app, toe te passen. Zo startte we in de huisartsenpraktijk van het toeristenplaatsje Ouddorp met Medicoo waarbij de praktijk ondersteuning kreeg van ons Medisch Contact Centrum. Wij spreken steeds meer praktijken die aangeven dat nu hét moment is om door te pakken met e-health”, aldus Besuijen.

Verpleegkundige Angela van Vugt van het Medisch Contact Centrum bij Medicinfo ziet ook dat zorgprofessionals én patiënten nu steeds vaker open staan voor zorg op afstand.

“In het Medisch Contact Centrum werken BIG-geregistreerde verpleegkundigen volgens de Nederlandse Triage Standaard. Huisartsen uit het hele land werken als zogeheten achterwachtartsen. Er is dus altijd een medisch professional betrokken bij de adviezen die we mensen geven. Mensen die niet naar de huisarts hoeven, geven we zelfzorgadvies. We gaan daarin dus verder dan de meeste doktersassistenten. We horen vaak terug dat mensen daar heel blij mee zijn. En dat geeft ons heel veel voldoening!”, vertelt Angela.