



App de Dokter – FAQ

Just (een merk van CZ) start, in samenwerking met Medicinfo, een pilot met een nieuwe functionaliteit binnen App de Dokter; beeldbellen met een huisarts. In dit document worden mogelijke vragen uit het veld beantwoord.

in samenwerking met





Wat is App de Dokter?

Wat is App de Dokter?

Via App de Dokter kunnen Just verzekerden via chat gezondheidsvragen stellen aan onafhankelijke verpleegkundigen van Medicinfo. In de meeste gevallen kan de verpleegkundige de vraag beantwoorden (al dan niet na overleg met een achterwachtarts), maar in sommige gevallen moet de persoon gezien worden door een huisarts. In dat geval bepaalt de verpleegkundige middels een protocol (opgesteld door huisartsen) of de zorgvraag in aanmerking komt voor een online consult met een huisarts of dat er beter een afspraak gemaakt kan worden bij de eigen huisarts. Als de persoon open staat voor een online consult, plant de verpleegkundige een afspraak in. Op het afgesproken tijdstip beeldbelt de persoon met de dienstdoende huisarts van App de Dokter. Deze behandelt de zorgvraag. Deze huisarts schrijft geen medicatie voor en verwijst niet zelf door naar medisch specialistische zorg. Na afloop van het gesprek ontvangt de persoon een samenvatting van het online consult. Deze kan de persoon delen met de eigen huisarts.

Welke voordelen biedt App de Dokter voor de patiënt?

App de Dokter biedt verzekerden van Just de volgende voordelen:

- Ook 's avonds en in het weekend de mogelijkheid om vragen te stellen
- Vanaf elke gewenste locatie (dus ook het buitenland)
- Geen reistijd en -kosten
- Niet afhankelijk van anderen om naar de praktijk of huisartsenpost te gaan
- Comfort van een consult in eigen omgeving

Wat wil App de Dokter bijdragen aan de eerstelijnszorg?

- Just streeft ernaar om bij te dragen aan een toekomstbestendig stelsel. Dit doet Just door het faciliteren en versnellen van de invoering van digitale zorgprocessen. Nieuwe technologieën als beeldbellen zullen een centrale rol gaan spelen in de digitale transformatie van de gezondheidszorg. Uit brief van NZa (2015): "Nieuwe zorginitiatieven kunnen een waardevolle aanvulling zijn op het bestaande aanbod, en gevestigde huisartsen stimuleren om hun toegankelijkheid en bereikbaarheid te verbeteren."
- App de Dokter wordt veel gebruikt door verzekerden die twijfelen of een bezoek aan de huisarts of huisartsenpost nodig is. Door middel van gerichte vragen, triageren de verpleegkundigen de zorgvraag. Waar mogelijk geeft de verpleegkundige zelfzorgadvies. Daardoor zijn veel verzekerden na het chat gesprek voldoende geholpen en is een bezoek aan de huisarts of huisartsenpost niet nodig.



- App de Dokter draagt bij aan een vermindering van de druk op de huisartsenpost en -praktijken door de ruime openingstijden (ma-vr 07:00-23:00 za-zo 09:00-21:00). De verpleegkundigen triageren zorgvragen waar mogelijk met zelfzorgadvies. Medisch niet-urgente consulten kunnen, indien fysiek onderzoek niet noodzakelijk is, worden gezien door een huisarts via een beeldbelconsult.

Werkwijze App de Dokter

Wie zijn de huisartsen in App de Dokter?

Om de kwaliteit van onze dienst zo hoog mogelijk te houden, werken we uitsluitend met geregistreerde huisartsen. Naast het werk voor App de Dokter werken deze huisartsen in een (eigen) praktijk of zijn actief als waarnemer. 12 huisartsen zijn werkzaam voor App de Dokter. Voordat een online consult met een huisarts wordt ingezet, hebben de patiënten contact met ervaren BIG geregistreerde verpleegkundigen met jarenlange ervaring in triage en geven van zelfzorgadviezen. De verpleegkundigen worden ondersteund door een team van achterwachtartsen.

Hoe kan je een patiënt goed helpen als je geen inzage hebt in het patiëntendossier en/of de patiënt niet goed kent?

Bij patiënten met eenduidige vragen en problemen is het vaak voldoende om te werken met de informatie die de patiënt zelf geeft. Daar waar er sprake is van een complexere zorgvraag of een situatie waarin de patiënt-arts relatie cruciaal is, is inzicht in het patiëntendossier uiteraard wel belangrijk. Deze patiënten worden daarom ook door de verpleegkundige en huisartsen doorverwezen naar de eigen huisarts. Deze afwegingen worden met zorgvuldigheid gemaakt: alle huisartsen en verpleegkundigen zijn zich ook bewust van de beperkingen van online contact.

Hoe bepaal je of de hulpvraag van een patiënt via een beeldbelconsult beantwoord kan worden?

Uiteraard zijn er tal van voorbeelden te verzinnen waarbij een arts fysiek geraadpleegd moet worden, maar tegelijkertijd zijn er ook situaties waarbij een consult op afstand voldoende is. Voor het beeldbelconsult in App de Dokter is er een protocol opgesteld waarbij is bepaald welke aandoeningen in aanmerking komen voor een consult. Bij deze aandoening is 'hands-on' onderzoek niet noodzakelijk. Wanneer tijdens het beeldbelconsult geconstateerd wordt dat een fysiek consult toch wenselijk is, wordt de patiënt alsnog doorverwezen naar de eigen huisarts. Uiteraard kan de patiënt ten alle tijden zelf aangeven er de voorkeur aan te geven om naar de eigen huisarts te gaan.



Is het mogelijk om via een beeldbelconsult kwalitatief goede zorg te leveren?

Uiteraard staat een kwalitatieve goede zorg bij Just en Medicinfo op de eerste plaats. Daarom worden alleen patiënten met eenduidige vragen en problemen aangeboden gebruik te maken van een beeldbelconsult. Uiteraard kan de patiënt zelf kiezen om er gebruik van te maken.

Hoe wordt er bepaald welke aandoeningen wel/niet in aanmerking komen?

Voor het beeldbelconsult van App de Dokter is er een protocol opgesteld waarbij is bepaald welke aandoeningen in aanmerking komen voor een online consult met een huisarts. Gekozen is om te starten met aandoeningen die weinig complex zijn en waarbij er geen sprake is van complexe-, chronische- en voortdurende zorg.

- Voorbeelden van klachten die geschikt zijn: huidklachten die goed te zien zijn aan de buitenkant, gewrichtsklachten of vragen over SOA's waarvoor iemand zich schaamt om naar de eigen huisarts te gaan.
- Voorbeelden van klachten die NIET geschikt zijn: wanneer er sprake is van verdenking van ernstige klachten zoals pijn op de borst, benauwdheid of wegvallen of wanneer er hands-on onderzoek nodig is.

Hoe verloopt de communicatie met de eigen huisarts van de patiënt?

De patiënt ontvangt na het beeldbelconsult een samenvatting van het advies van de arts in App de Dokter. De patiënt kan dit advies delen met de eigen huisarts.

Kunnen de huisartsen van App de Dokter ook doorverwijzen naar diagnostisch onderzoek en/of specialisten?

De huisartsen van App de Dokter verwijzen niet door naar ziekenhuis of het doen van onderzoeken. Wanneer dit nodig is, wordt de patiënt doorverwezen naar de eigen huisarts.

Wordt de patiënt niet vaak alsnog doorverwezen naar de eigen huisarts?

Aan de hand van een protocol bepaalt de verpleegkundige van App de dokter of een patiënt in aanmerking komt voor een online consult. Gekozen is om te starten met aandoeningen waarbij er geen sprake is van complexe-, chronische- en voortdurende zorg en waarbij geen hands-on onderzoek nodig is. Op die manier wordt voorkomen dat een patiënt alsnog naar de eigen huisarts moet worden doorverwezen. Verder wordt het protocol continu geoptimaliseerd zodat dergelijke cases in de toekomst minder voorkomen.

Als blijkt dat dit toch noodzakelijk is, wordt de patiënt doorverwezen naar de eigen huisarts. In dat geval is het online consult een goede voorbereiding op het gesprek met de eigen huisarts.



Is App de Dokter een vervanging van de eigen huisarts?

Nee. Just wil met deze dienst niet de eigen huisarts vervangen, maar wil wel een vanuit gemak gelegitimeerde aanvulling bieden bij relatief eenvoudige gezondheidsvragen. Uiteraard blijft de patiënt gewoon ingeschreven bij de eigen huisarts.

Wat vonden huisartsen in de pilot periode van het beeldbelconsult in App de Dokter?

Voorafgaand aan livegang van de nieuwe functionaliteit is de dienst kleinschalig getest door enkele gebruikers van App de Dokter. In deze fase hebben de huisartsen een eerste ervaring opgedaan met een online consult. De reacties van de huisartsen op deze consulten waren positief. Zij geven aan dat het kunnen beeldbellen met een patiënt duidelijk toegevoegde waarde biedt doordat het persoonlijker is en non-verbale communicatie een belangrijk aspect is in de verduidelijking van de hulpvraag.

Hoe wordt App de Dokter bekostigd?

App de Dokter wordt momenteel betaald door zorgverzekering Just.

Juridische aspecten / Veiligheid / Privacy

Hoe is de veiligheid gegarandeerd?

Goede informatiebeveiliging en de bescherming van medische persoonsgegevens hebben onze continue aandacht. Medicinfo voldoet dan ook aan zowel de NEN 7510 als de ISO 27001-norm, twee belangrijke certificaten in de zorgwereld. ISO 27001 is de internationale standaard voor informatiebeveiliging. De NEN 7510 certificering is specifiek gericht op de zorgsector, in deze norm staat beschreven hoe medische- en patiëntgegevens beveiligd moeten worden.

Hoe is de privacy gegarandeerd?

Vertrouwelijke of persoonlijke informatie van de gebruikers van App de Dokter worden door ons gerespecteerd en behandeld volgens de regels van de privacywetgeving. Alle medewerkers die eventueel toegang zouden kunnen hebben tot persoonsgegevens zijn gescreend aan de hand van een VOG en hebben een geheimhoudingsverklaring ondertekend. Onze BIG-geregistreerde medewerkers hebben daarnaast nog een geheimhoudingsplicht vanuit beroepsgeheim. In onze [privacyverklaring](#) is meer informatie te vinden over hoe wij omgaan met privacy en persoonsgegevens.



Vragen over Just

Wat is de rol van Just en waarom biedt Just dit aan?

De doelgroep van Just vindt dat de zorg eigentijds en digitaler kan. Dit maakt deze doelgroep bij uitstek geschikt voor het toetsen van innovaties. De inzichten die we ophalen in de pilot, dragen bij aan het vinden van oplossingen voor grote uitdagingen in de zorg, zoals het huisartsentekort.

Vragen over Medicinfo

Wie is Medicinfo?

[Medicinfo](#) helpt organisaties om hun klanten meer grip te geven op hun gezondheid. Het team van ervaren medisch verpleegkundigen, huisartsen en specialisten behandelen gezondheidsvragen per app, mail, telefoon en beeldbellen. De diensten van Medicinfo worden ingezet door organisaties die te maken hebben met zorgvragen in een snel veranderend zorglandschap, zoals zorgverzekeraars en thuiszorgorganisaties. Voor Medicinfo zijn medische kennis en oprechte aandacht onlosmakelijk met elkaar verbonden om goede en persoonlijke zorg op afstand te bieden. Onze specialisten en deskundigen kijken verder dan de vraag die zij per telefoon, mail of app binnenkrijgen. Dankzij de juiste vraagtechnieken en oprechte interesse kunnen zij iedereen helpen met een oplossing. Dat kan een zelfhulpadvies zijn, uitleg over een behandeling of 'gewoon' een luisterend oor.