

E-consult via Constamed ter discussie

De lancering van een site waar patiënten aan willekeurige huisartsen vragen kunnen stellen, zorgt voor beroering. 'Zie het als een pilot om uit te vissen wat patiënten willen.'



Advertenties in de media, billboards, brieven aan alle huisartsen – het bestaan van Constamed kan niemand ontgaan zijn. Voor degenen die het hebben gemist: Constamed is een online (constamed.nl) en mobiel platform (app) waar huisartsen antwoord kunnen geven op minder urgente vragen van patiënten. Alleen geregistreerde huisartsen krijgen toegang tot het platform, dat gratis is. Vragen worden versleuteld en zijn alleen zichtbaar voor de huisarts die ze behandelt. Inloggen gaat met DigiD.

De eerste reacties op site en app waren wisselend: sommigen (zoals de Consumentenbond) zien de toegevoegde waarde niet. Antwoorden op algemene gezondheidsvragen kunnen patiënten ook vinden op Thuisarts.nl. Constamed zou bovendien de behandelrelatie tussen huisartsen en hun eigen patiënten veronachtzamen. Maar anderen noemen site en app toegankelijk en gebruiksvriendelijk – echt iets voor de jongste generatie.

Grote partij

De argwaan werd ook gevoed doordat Constamed met veel tamtam in de markt is gezet. Er moest dus wel 'een grote partij' achter schuilgaan. Eén van de oprichters, Kate van der Heijden, voorheen werkzaam in de revalidatiezorg, verzekert dat dit niet het geval is. En er is nog een misvatting volgens haar: 'De site wil vooral focussen op vragen stellen aan je eigen huisarts. Dat blijkt ook uit de eerste cijfers: huisartsen die met Constamed werken beantwoorden in ongeveer 70 procent van de gevallen vragen van eigen patiënten. We willen dat stimuleren. We hopen dus dat nog veel meer huisartsen zich zullen registreren. Maar het blijft denkbaar dat een patiënt doelbewust een andere huisarts wil raadplegen, uit schaamte of omdat een second opinion gewenst is. Constamed kun je zien als een pilot om uit te vissen wat patiënten in dat opzicht willen.'

Onder het groepje huisartsen dat zich inmiddels heeft geregistreerd bij Constamed zijn er nogal wat die voordien geen e-consultmodule hadden. Kate van der

CONSTAMED

Heijden beaamt dat: 'Wij zijn laagdrempelig. Wie gebruikmaakt van Constamed hoeft niet een extra applicatie bij het HIS aan te schaffen. Met onze app kun je als patiënt vanuit iedere locatie een vraag stellen en als huisarts je patiënten op elk moment te woord staan.'

Eigen huisarts

De initiatiefnemers hebben kort na de lancering een gesprek met het NHG gevoerd. Maar dat was 'alleen informeren', aldus NHG-woordvoerder Annet Janssen. Het heeft mede geresulteerd in de reactie die nu op de NHG-site is te vinden, waarin digitaal en veilig contact tussen patiënt en eigen huisarts weliswaar wordt toegejuicht, maar waarin ook wordt benadrukt dat alleen bij bestaande behandelrelaties e-consultering gepast is. De patiënt moet ingeschreven zijn in de praktijk, bij voorkeur bekend zijn en er moet een dossier zijn. 'Als dat ook de insteek is van Constamed, dan zijn we er niet tegen', zegt Janssen. 'Want wij vinden dat patiënten ook schaamtegevoelige onderwerpen of de wens voor een second opinion eerst met de eigen huisarts zouden moeten bespreken, zodat hij of zij op de hoogte blijft van de gezondheid van de patiënt. Dat kan eventueel met een e-consult.'

Expertgroep

De Utrechtse huisarts Bart van Pinxteren, die zich heeft geregistreerd bij Constamed, is het eens met het NHG: 'Er ligt op de site een berg vragen van mij onbekende patiënten. Daar zou ik er een paar uit kunnen pikken, maar ik laat die berg onaangestast. Ik reserveer Constamed uitsluitend voor digitaal contact met mijn eigen patiënten.'

Van Pinxteren profileert zichzelf als e-health-huisarts. Hij bepleit de oprichting van een expertgroep van huisartsen die ervoor moet zorgen dat ICT een prominente plaats krijgt in de opleiding, dat er onderzoek wordt gedaan naar effectiviteit en veiligheid van applicaties, en die betrokken is bij de ontwikkeling van apps. Hij ziet Constamed als een pionier: 'Laat ik me ook eens als een cowboy gedragen

'Prima dat Constamed de knuppel in het hoenderhok gooit'

en meedoen, dacht ik. Ik vind het namelijk prima dat Constamed de knuppel in het hoenderhok gooit. Het is een goeie manier om innovaties in de huisartsenzorg te versnellen, want nu gaat het soms wel erg langzaam.'

Het e-consult kan wel een stimulans gebruiken: volgens cijfers van februari (Nivel) biedt iets minder dan een kwart van de praktijken momenteel deze contactvorm aan. Vooral onduidelijke wet- en regelgeving en een gebrek aan financiële vergoeding zouden het toepassen van onlinecontact met patiënten belemmeren.

Prikkel

Huisarts Teun van der Wijst, verbonden aan Generation Next, een groep jonge huisartsen die op de bres staat voor 'de kernwaarden van het vak', piekert er echter niet over zich te registreren bij Constamed: 'Er is een behoefte bij patiënten om via de digitale weg zorgvragen beantwoord te krijgen, maar of dat via een andere weg moet zijn dan met je eigen huisarts, is voor mij de vraag. Als huisartsen streven we naar kwalitatief goede zorg dicht bij de patiënt, adequate dossiervoering, samenwerking met ziekenhuizen, en goede ketenzorg, en daar hoort een initiatief als Constamed niet bij. Maar ertegen ageren is niet de goede reactie. Laat zo'n initiatief liever een prikkel zijn om zelf aan de slag te gaan.'

Van Pinxteren voegt alvast de daad bij het woord: 'Wij starten binnen afzienbare tijd met een patiëntenportaal waarin mensen ook met DigiD moeten inloggen, hun vragen in mijn HIS verschijnen en ik ze ook via mijn HIS kan beantwoorden. Als dat portaal draait, dan houd ik mijn account bij Constamed waarschijnlijk

niet langer aan.' Van Pinxteren vindt dat helemaal niet raar: 'Het is het soort vluchtigheid dat je meer ziet in de digitale wereld. Je stapt ergens in, je snuffelt eraan, en stapt er ook zo weer uit.'

Verdienmodel

Over de financiële afwikkeling van consulten bij Constamed bestaan vooralsnog vragen. Nu exporteert de huisarts de gegevens uit Constamed en importeert ze in het HIS, waarna vervolgens via de reguliere circuits wordt gedeclareerd bij de zorgverzekeraar. Dat moet handiger kunnen: 'Die handeling doet namelijk deels het gemak dat Constamed biedt weer teniet', vindt Van Pinxteren.

Prangender kwestie is wat er gebeurt met de afhandeling van 'passanten'. 'Krijgen die het passantentarief?', vraagt Teun van der Wijst (en hij niet alleen) zich af. 'Als dat niet zo is, dan wordt kennelijk niet ieder antwoord in rekening gebracht.' Oprichter Kate van der Heijden kan nog geen uitsluitsel geven. 'Er zijn nu inderdaad huisartsen die hun antwoorden zien als een vorm van service. Maar daar moet een vergoeding tegenover staan. Huisartsen moeten hierover afspraken maken met zorgverzekeraars.' Van Pinxteren vindt het intussen merkwaardig dat je als huisarts 'een willekeurige patiënt uit de brand helpt met het risico een fout te maken, en dat je daar vervolgens geen honorarium voor krijgt'.

Constamed is gratis voor patiënten en artsen. De vraag is welk verdienmodel eraan ten grondslag ligt. Ook daarover bestaat, zo geeft Kate van der Heijden toe, nog geen helderheid. 'Dat is met opzet; we willen een model ontwikkelen waarmee alle betrokken partijen uit de voeten kunnen. Het zou bijvoorbeeld een bedrag kunnen zijn dat de huisarts betaalt voor het gebruik van Constamed of een download-fee voor het gebruik van de app. Maar dit is nog helemaal niet zeker. Dat er een model komt, staat echter vast.' ■

web

Meer informatie over dit onderwerp vindt u bij dit artikel op www.medischcontact.nl.