

De digitale huisarts is niet bekend bij de burger

In oktober publiceerden Nictiz en NIVEL in opdracht van het ministerie van VWS de tweede editie van de eHealth-monitor. Dit grootschalige onderzoek laat de status van e-health toepassing in Nederland zien. Die inzet is sinds de eerste meting in 2013 in de meeste zorgsectoren niet echt toegenomen.



De monitor laat zien dat zorggebruikers en -aanbieders veel gebruikmaken van internet, en in toenemende mate ook van apps, wanneer het om het opzoeken van gegevens gaat. Met de online communicatie tussen huisarts en burger loopt het echter nog niet zo hard. Dat zal iedere huisarts zelf kunnen beamen, maar er is hier ook iets vreemds aan de hand.

Veel van de ondervraagde artsen geven aan dat bepaalde diensten wel degelijk mogelijk zijn. Zo meldt 69 procent dat de patiënten herhaalrecepten kunnen aanvragen via internet, en geeft 49 procent aan dat je via e-mail of de website een vraag kunt stellen. De ondervraagde burgers zeggen echter vooral dat dit nog niet mogelijk is bij hun huisarts, slechts dertig procent zegt een herhaalrecept te kunnen aanvragen, en slechts veertien procent meent dat de eigen huisarts via e-mail of internet te bereiken is voor een vraag. Bij het inzien van medische gegevens via Internet (dat kan overigens slechts bij twaalf procent van de praktijken), meent slechts drie procent van de burgers dat dit bij de eigen praktijk kan.

Het curieuze is dat in een andere vraag een groot deel van de ondervraagde burgers zegt dat men dit soort diensten wel graag zou willen gebruiken. De Nictiz-onderzoekers concluderen dat de patiënt niet op de hoogte is van al het digitale fraais dat nu al in de etalage van de huisarts staat.

Professionele status

Ik denk dat er nog iets anders aan de hand is. Doe voor de aardigheid eens een steekproef in uw eigen omgeving, en vraag op een verjaardag hoeveel mensen een e-mail naar hun huisarts kunnen sturen en daarbij op een redelijke termijn een antwoord verwachten. Check dan bij uzelf en uw collega's of het e-mailconsult dezelfde professionele status en prioriteit heeft als telefonische consulten, huisbezoeken of de spreekkamer. Dat dacht ik wel.

Zie hier een vicieuze cirkel. De consument wil het wel (of denkt het te willen), maar gaat er eigenlijk van uit dat het niet kan. U biedt de dienst pro forma aan, maar concludeert uit het beperkte gebruik dat de patiënt er niet om zit te springen. Tja, waarom zou je er dan verder ruchtbaarheid aan geven?

Ik kan u echter verzekeren dat de zorggebruiker in de eHealth-monitor van 2015 nog stilliger zal aangeven makkelijker online afspraken te willen maken, een SMS te willen ontvangen als het spreekuur uitloopt en 's avonds nog een foto van rare uitslag te willen e-mailen (en daar antwoord op te krijgen).

Wanneer u daar in mee wil gaan, laat dan de patiënten in ieder geval weten dat u die diensten aanbiedt. Dat is een eerste stap, maar niet de belangrijkste. Wanneer u werkelijk wilt weten hoe die nieuwe diensten uw praktijk gaan veranderen, neem ze dan net zo serieus als uw reguliere dienstverlening. Anders serveert u Buckler aan iemand die een smakelijk pilsje verwacht.

*Jan Jacobs
Uitgever van SmartHealth*