

Minder druk op huisarts **'Covid-19 leidt tot doorbraak in zorg op afstand'**

Zorg op afstand verlicht de druk op de eerste lijn, stelt Alex Damaschek. Daarmee zegt hij niets nieuws, aldus de commercieel directeur van Vcare, want de techniek is er al geruime tijd. Maar zorgaanbieders zijn lang terughoudend geweest om er gebruik van te maken. Door de coronacrisis is dat razendsnel veranderd.

TEKST: FRANK VAN WIJCK

FOTO: ADOBE STOCK

Elke huisartspraktijk zal het beeld herkennen: op maandagochtend om acht uur is er een korte, fikse piek in het aantal telefoontjes naar de praktijk. "En al vijf minuten later zwakt die weer af", zegt Alex Damaschek. "Niet omdat iedere patiënt die een vraag had dan al is geholpen, maar omdat een deel geen zin of tijd heeft om naar de pauzemuziek te blijven luisteren. Maar in de afgelopen maanden is er iets nieuws bijgekomen, namelijk dat dezelfde piek zich voordoet op de andere dagen van de week. Niet van mensen dus die het weekend ervoor op de huisartsenpost te horen hebben gekregen dat ze op maandagochtend contact kunnen opnemen met hun eigen huisarts, maar van andere patiënten. En die beweging was er al heel duidelijk voordat de gevolgen van de coronacrisis merkbaar werden."

Waarom gebeurt dit? Damaschek: "Wat we horen van huisartsen, is dat patiënten op ieder gewenst moment behoefte hebben aan toetsing van zorginformatie die ze via andere kanalen tot zich nemen. Wij noemen dit zorghonger. Deze mensen willen gerustgesteld worden: 'Ik lees hier dit en vindt u ook...'. De bedoeling van een website als thuisarts.nl is natuurlijk nu juist dat dit minder wordt. Maar het punt is dat mensen in antwoord op hun vragen een mogelijke indicatie krijgen en dan toch gaan bellen naar de huisartspraktijk of de huisartsenpost, omdat een mogelijke indicatie nu eenmaal geen diagnose is. Wat dus feitelijk nodig is, is geen indicatie-voorziening, maar een op basis van *artificial intelligence* zelflerende diagnosetool."

Uitzielen

Totdat die er is, neemt de druk op de zorgprofessionals in de eerste lijn alleen maar toe, stelt Damaschek. "Misschien moeten we leren dat we als patiënten niet



Alex Damaschek: 'De zorgverzekeraars en brancheverenigingen moeten de route voor huisartsen uitstippelen.'

meer op iedere vraag à la minute een antwoord kunnen krijgen", zegt hij. "We proberen overal een middel voor te vinden, maar iets als een griep bijvoorbeeld moet je toch echt gewoon thuis uitzieken. Het heeft geen zin daarvoor naar de huisartspraktijk of de huisartsenpost te bellen. De huisarts komt veel te veel onder druk te staan." Wat ziet hij huisartsen doen om die druk het hoofd te bieden? "Een heel goede ontwikkeling is toenemende samenwerking in zorggroepen om de taken beter te kunnen verdelen", zegt hij. "Dat werkt, zeker als die samenwerkende huisartsen ook nog eens allemaal hetzelfde ict-systeem gaan gebruiken. Dat vereenvoudigt de uitwisseling van gegevens en helpt bovendien om



BELANG ONDERKEND

Verwacht Alex Damaschek dat de coronacrisis een *boost* gaat geven aan zorg op afstand? "O ja, dit is de doorbraak", zegt hij resoluut.

"Dit is een blijvertje, daar ben ik van overtuigd. Zowel zorgaanbieders als patiënten onderkennen nu het belang ervan. Veel meer werkwijzen zullen veranderen, in de zorg en in andere sectoren. Het geldt ook voor de manier waarop wij zelf communiceren. Wij zitten in Enschede, waarom zou ik naar Den Haag gaan voor een presentatie die ook prima via beeldbellen kan?"

de waarneming op de huisartsenposten beter vorm te geven. Spreekuren voor bepaalde patiëntcategorieën zien we ook ontstaan. Solistische huisartspraktijken kunnen misschien op het platteland nog voortbestaan, maar in de steden kun je daarmee niet meer bieden wat van je wordt gevraagd."

'Ineens is er veel aandacht voor beeldbellen'

Route uitstippelen

Op de vraag of de huisartsen in antwoord op de toenemende druk op hun werk ook openstaan voor zorg op afstand, zegt Damaschek: "Dat was tot voor kort nog geen prioriteit voor ze. Maar nu ze zo overspoeld worden met zorgvragen, is dat toch echt wel aan het veranderen. Toch zien ze nog niet het licht aan het einde van de tunnel. De route moet helder beschreven worden voor ze. Ze krijgen nu zoveel voorstellen voor oplossingen als videobellen, maar die eHealth-oplossingen worden soms heel complex voorgesteld. Dat houdt ze nog tegen. Ik zie een rol voor de zorgverzekeraars en voor de brancheverenigingen om die route voor huisartsen uit te stippelen. De

brancheverenigingen kunnen dit doen door inhoudelijke informatie te bieden, de zorgverzekeraars door de financiering te stroomlijnen."

Een aantal maanden geleden sprak Damaschek met de zorgverzekeraars over de opties videobellen en diagnose op afstand. "Ze vonden beide heel interessant, maar op de vraag of het declarabel kan worden gemaakt, werd het stil", zegt hij. "Zeker toen duidelijk werd dat de patiënt er geen arts mee consulteert, maar een algoritme."

Declareren als digitaal consult

Nu mogen videobellen en diagnose op afstand ineens wel als digitaal consult worden gedeclareerd. "Maar het is jammer dat daarvoor een coronacrisis nodig was", zegt Damaschek. "Het kan al lang en het kan de druk op de huisartsen wegnemen en patiënten helpen." Hoe dan ook, de aandacht ervoor is er nu wel. "We zien een enorme toename in de vraag naar het implementeren van beeldbellen", zegt hij. "Het zijn echt tientallen aanvragen per week, zowel van huisartspraktijken als op huisartsenposten. En de systemen die we plaatsen, worden ook daadwerkelijk tientallen keren per dag gebruikt. De volgende stap hebben we ook al in voorbereiding: de introductie van een digitaal medisch paspoort, waarmee de gegevens van de patiënt die daarvoor toestemming geeft veel sneller kunnen worden uitgelezen en geanalyseerd. Die toepassing scheelt echt tijd in een call." <<

Artikel in samenwerking met Vcare