



Joep de Groot: "We zijn wereldkampioen in pilots en willen wereldkampioen worden in opschaling."

Toegankelijkheid voor de patiënt veiligstellen

De hybride toekomst van de huisartsenzorg

Digitale zorg is in opkomst in de huisartsenzorg. Een waardevolle ontwikkeling, stelt Joep de Groot, bestuurslid van Zorgverzekeraars Nederland en in het dagelijks leven bestuursvoorzitter van zorgverzekeraar CZ. Maar het kan nog veel breder worden ingezet om de patiëntenzorg te verbeteren en de huisartsen en ondersteunend personeel te ontlasten. Zorgverzekeraars willen dit stimuleren.

TEKST: FRANK VAN WIJCK

"De huisarts speelt een belangrijke en zeer gewaardeerde rol in de gezondheidszorg", stelt Joep de Groot. "Huisartsen staan dicht bij de patiënt. Ze genieten vertrouwen en zorgen ervoor dat een aanzienlijk deel van de zorgvragen binnen de eerste lijn kan worden beantwoord. Maar we zien dat hun rol onder druk staat en dat op meerdere plaatsen in het land toegankelijkheids-

problemen ontstaan." De Groot hecht daarom groot belang aan de rol van digitalisering. Enerzijds om de druk op de huisartspraktijk te verlagen en anderzijds om de patiënt meer te betrekken bij zijn zorgproces. "Die twee kunnen goed samengaan, en er is alle reden daarin nu te versnellen", zegt hij. "Wat betreft digitaal een afspraak inplannen of herhaalmedicatie bestellen, zijn we

de discussie inmiddels echt wel voorbij. Beeldbellen raakt ook ingeburgerd. Het is ook van deze tijd, net als bellen op afgesproken tijden en avondsprekuren. Mooi, maar het bespaart de huisartspraktijk geen tijd. De patiënt via een app ruimte geven om vragen te stellen, doet dit wel. Hetzelfde geldt voor de chronische patiënt zelfmetingen laten verrichten. Dit geeft de patiënt meer zelfregie en leidt daarmee tot gerichtere consulten. Ook waardevol is de groeiende rol voor thuisarts.nl, om de patiënt te informeren en een goede afweging te laten maken over de vraag of een huisartsbezoek wel of niet aan de orde is. En Prisma, het digitaal meekijkconsult van de medisch specialist om onnodige verwijzingen naar de tweede lijn te voorkomen, is eveneens van grote waarde."

Druk op praktijk verminderen

Dit is het moment om vervolgstappen te zetten, stelt De Groot. "We moeten het niet laten bij denken in termen van digitalisering", zegt hij, "het is belangrijk ook de stap te zetten naar het anders inrichten van het zorgproces richting hybride zorg. Deels digitaal dus en deels fysiek, afhankelijk van wat op enig moment in het proces meerwaarde heeft. Dat vraagt een andere *mindset* van de huisarts, want die moet de stap zetten van iets wat heel goed werkt – het persoonlijke contact met de patiënt – naar iets wat toekomstbestendig is en de druk op de praktijk vermindert."

'Er is alle reden om het proces van digitalisering te versnellen'

Belangrijk hierbij is te beseffen dat die andere *mindset* niet moet leiden tot *one size fits all*, aldus De Groot. "We horen huisartsen zeggen dat veel mensen geen digitale zorg willen", zegt hij. "Maar veel mensen willen het wel en het is ook geen óf-óf: het is én-én. Als je het toepast voor die patiënten die het wél willen, speel je als huisarts tijd vrij voor de kwetsbare patiënten die meer en persoonlijke aandacht nodig hebben. Als je de digitalisering alleen gebruikt om de *worried well* te bedienen, verplaats je slechts energie."

Ook belangrijk is dat mensen beseffen hoe essentieel de huisartsenzorg is, en er dus niet onnodig een beroep op doen. "De huisarts is geen Albert Heijn", zegt De Groot. "De politie bel je ook niet voor kattenkwaad. Het is dus zaak dat mensen zichzelf de vraag stellen of contact met de huisarts wel nodig is om antwoord te krijgen op een

zorgvraag. Thuisarts.nl kan een goed alternatief zijn. En openstaan voor digitale triage helpt beide partijen: het helpt om een consult goed voor te bereiden en dus de werkdruk in de praktijk te verlagen. CZ heeft hier in Zeeland veel energie in gestoken, met een heel mooi resultaat."

Rol zorgverzekeraars

Dit laatste voorbeeld maakt duidelijk hoezeer de ontwikkeling van digitale zorg ook de zorgverzekeraars aangaat. "Ook wij zien dat doorgaan op de huidige voet binnen nu en enkele jaren de toegankelijkheid van de huisartsenzorg ernstig onder druk zet", zegt De Groot. "Als we stappen willen zetten, moeten we dat nú doen en dat lukt alleen als we samen optrekken. Wat wij daarin als zorgverzekeraars kunnen doen, is ontwikkelingen financieren en kennis delen. We zijn wereldkampioen in pilots en willen wereldkampioen worden in opschaling. Eigenlijk willen we helemaal geen pilots meer als daar niet ook een opschalingsplan bij zit." De Groot beseft dat dit ook een financieringsvraagstuk is. "Daarover zijn we dus in gesprek met de eerste lijn", zegt hij: hoe zou met gebruikmaking van de beschikbare kansen de zorg er over een aantal jaren uit kunnen zien en hoe financieren we de weg daarnaartoe? De blik verbreden dus, daarvoor willen we meer tijd maken met elkaar."

Recht voor de patiënt

Niet in de laatste plaats is het zaak de patiënt actief te betrekken bij de ontwikkeling. 'De gezamenlijke zorgverzekeraars pleiten samen met Patiëntenfederatie Nederland voor digitale zorg door het als een recht voor de patiënt te positioneren', zegt De Groot. "Het is daarvoor belangrijk dat zorgverleners met patiënten in gesprek gaan, om samen te bepalen wat passende zorg is. Waarbij we natuurlijk ook de mening van de zorgprofessional moeten accepteren als die zegt: dit kan niet digitaal. Ik zie dat niet als onwil, ik denk dat een deel van de huisartsen simpelweg nog niet weet welke mogelijkheden een hybride zorgmodel hun kan bieden om de toegankelijkheid van de huisartsenzorg voor de toekomst veilig te stellen. Het vergt tijd en die moeten we het dus ook gunnen. Tegelijkertijd mag er inmiddels toch ook echt wel wat versnelling in het proces komen. De coronacrisis en de versnellingsimpuls die het ministerie van VWS vorig jaar gaf aan digitalisering in de zorg hebben geholpen om de noodzaak hiertoe te benadrukken. En de mooie voorbeelden zijn er al. Het is in ieders belang nú door te pakken."

<<

Artikel in samenwerking met Zorgverzekeraars Nederland, partner van De Eerstelijns