

Professioneel patiëntcontact met het Meditra-Patiëntenportaal.

Hoe werkt het?

1. Patiënt gebruikt app voor invullen zorgvraag.



De patiënt stelt zijn zorgvraag via de app op een tablet, smartphone of pc. Hierbij beschrijft hij in eigen bewoording de klacht en sluit hij eventueel een foto ter verduidelijking bij. De persoonsgegevens van alle gezinsleden zijn bij het aanmelden ingevoerd en hoeven nu dus alleen aangeklikt te worden. De app is 24 uur per dag beschikbaar en gebruikt de datum en tijd om te bepalen of de zorgvraag naar de eigen huisarts of naar de huisartsenpost gestuurd wordt.

2. Triagist ontvangt en beoordeelt zorgvraag.



Alle zorgvragen komen binnen in de webapplicatie van het Patiëntenportaal op de dagpraktijk of huisartsenpost. De triagist kan nu op basis van de verstrekte gegevens mogelijk dringende zorgvragen voorrang geven. Bovendien kan een inschatting worden gemaakt van de complexiteit van de zorgvraag. Specifieke informatie (toxiciteit, comorbiditeit etc.) kan worden opgezocht. Kortom, de triagist kan zich nu voorbereiden op het triagegesprek.

3. Triagist belt patiënt voor triagegesprek.



Het Patiëntenportaal is volledig geïntegreerd met de Meditra NTS triage module. Hierdoor hoeven er geen persoons- of verzekeringsgegevens meer te worden uitgewisseld in het triagegesprek. Bovendien heeft de triagist enige tijd gehad om zich voor te bereiden, waardoor er tijdens het gesprek direct kan worden ingegaan op de aard en ernst van de klacht. Hierdoor zal het gesprek soepeler en sneller verlopen.

4. Triagist plant afspraak of verstrekt zelfzorgadvies.



Afhankelijk van de vastgestelde urgentie neemt de triagist de passende vervolgactie. Gemaakte afspraken worden via de app in overleg met de patiënt ingepland. Als er een zelfzorgadvies wordt verstrekt, ontvangt de patiënt dit via de app. Hiermee heeft hij alle gegevens op schrift waardoor de kans op misverstanden wordt verkleind.

Voordelen voor de Patiënt:

- Huisarts is 24 uur per dag bereikbaar via één interface.
- Geen wachttijden en keuzemenu's aan de telefoon. In plaats daarvan wordt u teruggebeld wanneer het u uitkomt.
- U kunt uw zorgvraag rustig verwoorden en zo nodig een foto bijsluiten.
- In het triagegesprek wordt direct ingegaan op uw zorgvraag.
- Afspraken worden duidelijk en in overleg in de agenda gezet.
- Zelfzorgadviezen zijn op schrift beschikbaar.

Voordelen voor de Triagist:

- Alle contactgegevens worden via de app vooraf doorgegeven; geen problemen met het verkeerd verstaan van namen of adresgegevens.
- Indicatie over de aard van de zorgvraag (tekst en foto). Voorafgaand aan het triagegesprek kunt u zich hier op voorbereiden.
- Minder wachtenden aan de telefoon dus minder stress en beter gehumeurde patiënten.
- Eenvoudig doorgeven van zelfzorgadviezen d.m.v. de app.

Voordelen voor de Organisatie:

- Efficiëntere triage is kostenbesparing aan de telefoon.
- Doordat u vooraf een indicatie heeft van de ernst en complexiteit van de hulpvraag kunt u personeel efficiënter inzetten.
- De triagist kan zich voorbereiden op de hulpvraag waardoor de kwaliteit van de triage verbetert.
- Via de app heeft u direct contact met al uw patiënten: ideaal voor doorgeven van nieuws.

Systeemeisen:

- Voor de mobiele Patiëntportaal app is een smartphone of tablet vereist met iOS7 of Android 4.x. De app is gratis verkrijgbaar in de Apple App store en Google Play store.
- Voor de webapplicatie is een desktop pc met een dualcore-processor en 1GB geheugen met daarop een recente browser (Internet Explorer vanaf versie 10, Firefox vanaf versie 25, Safari vanaf versie 6.x of Chrome vanaf versie 35.x)
- Voor integratie met NTS triage is Meditra NTS vereist.