

# ArtsOnline: een virtueel inlooppreekuur

ArtsOnline biedt huisartsen de mogelijkheid om online een inlooppreekuur te organiseren. Maar het platform is méér dan de zoveelste beeldbelapplicatie. Het is in de markt gezet om het hoofd te bieden aan het nijpende huisartsentekort dat ook in de regio Twente wordt gevoeld.

ANNET MUIJEN  
ANNET.MUIJEN@PLANET.NL

Op een virtuele marktplaats worden online spreekuren aangeboden. Potentiële waarnemers kunnen daarop intekenen. Zo kan een dokter die in de Randstad woont van huis uit waarnemen voor een collega elders in het land. 'Het huisartsentekort in Twente lossen we niet zomaar op', zegt Carin Pipers, productmanager van ArtsOnline en senior consultant bij Regionale Ondersteuningsstructuur Twente (ROSET). 'Er zijn nu al huisartsen die langer doorwerken omdat ze geen opvolger hebben.'

## Behoeftte aan flexibiliteit

Twente is een prachtige plek om te wonen, weet Pipers, maar de meeste artsen blijven hangen in de omgeving waar ze zijn opgeleid. 'Als ze zijn afgestudeerd hebben ze vaak al een partner, kinderen wellicht en dan ga je niet zomaar verhuizen naar een ander deel van het land. Daarnaast hebben jonge huisartsen veelal behoefte aan meer flexibiliteit wat betreft hun werkuren. Met onze kennis en ervaring op het terrein van ICT willen we een oplossing bieden voor het huisartsentekort in bepaalde regio's. Dat doen we door online inlooppreekuren aan te bieden die gebruikersvriendelijk zijn. Er zijn syste-

men waarbij je voor elke afspraak een linkje moet sturen. Veel te omslachtig. Onze applicatie is voor en door huisartsen ontwikkeld en is van begin tot eind volledig digitaal.'

## Digitale intake

Gebruikersgemak staat bij ArtsOnline hoog in het vaandel. Op internet wordt uitgelegd hoe de toepassing werkt. Onder het kopje 'Overzichten' ziet de

## 'ALLE PARTIJEN PLUKKEN DE VRUCHTEN VAN DEZE NIEUWE APPLICATIE'

patiënt op welke tijden de huisarts online spreekuur heeft. Vanaf een kwartier voor die tijd kan in het keuzemenu aangeklikt worden 'Ik wil online contact met de huisarts.' Daarna volgt de digitale intake, vergelijkbaar met de vragen die een doktersassistent stelt als een patiënt belt voor een afspraak. Wat zijn de klachten? Hoe lang hebt u daar al last van? Wat heeft u ondernomen om de klachten te verhelpen? Bent u al eerder met uw klacht bij de huisarts geweest? Nadat deze vragen zijn ingevuld neemt de patiënt plaats in de virtuele wachtkamer en ziet hij hoeveel wachtenden er voor hem zijn.

## Sms-bericht

Wachten voor je scherm tot je aan de beurt bent is niet nodig. Een sms-bericht geeft aan wanneer iemand de eerst wachtende is. De patiënt kan dan in een rustige ruimte plaatsnemen, de camera en microfoon testen en goed zichtbaar voor de camera gaan zitten. Een tweede sms geeft aan dat het consult begint. Dan dient er binnen 60 seconden op 'Akkoord' te worden geklikt. Hierna kan er worden gechat met de huisarts of er wordt gekozen voor een

## 'ARTSONLINE MOET ZICHZELF VERKOPEN'



videogesprek. Foto's delen behoort ook tot de mogelijkheid. Na beëindiging van het consult keert de patiënt automatisch terug naar het kopje 'Overzichten', waar de chatgeschiedenis is in te zien.

### Explosieve groei

'Door het coronavirus is de belangstelling voor ArtsOnline explosief gegroeid', zegt Pipers. 'Huisartsen moesten er opeens over nadenken hoe ze hun zorg op een andere manier konden verlenen. Wij zijn half maart vervroegd live gegaan. Ik geloof heilig in ons product, maar dat wil niet zeggen dat het niet voor verbetering vatbaar is. Van onze gebruikers horen we graag hoe het functioneert, wat er nog

ontbreekt of aangevuld kan worden. We denken na over de verdere ontwikkeling van koppelingen, over de integratie met het HIS, maar eerst moet de huidige toepassing 100 procent feilloos werken. Dit product moet zichzelf verkopen. Als huisartsen oordelen dat het prachtig functioneert – en dat is wat we momenteel horen –, dan werkt dat als een olievlek.'

### Pilotfase

ArtsOnline bevindt zich momenteel in de pilotfase. Mede daarom worden er tot 1 oktober aanstaande geen gebruikerskosten in rekening gebracht. Om de verdere ontwikkeling en verbetering van het platform te garanderen worden er na die datum licentiekosten berekend. Pipers: 'Ik hoop echt dat mensen ervaren dat dit een duurzaam systeem van praktijkvoeren is. De huisarts heeft meer vrijheid wat betreft werkindeling en krijgt de nodige ondersteuning. Patiënten worden, zeker in krimpregio's, beter bediend en op een moderne manier, passend bij deze tijd, geholpen. Zo plukken alle partijen de vruchten van deze nieuwe applicatie.' ■

**'WIJ WILLEN EEN OPLOSSING  
BIEDEN VOOR HET  
HUISARTSENTEKORT  
IN BEPAALDE REGIO'S'**