

CGM-HUISARTS

Het e-consult in het patiëntenportaal

Aan het afhandelen van een e-consult in het patiëntenportaal gaat een uitgebreide administratie vooraf. Bedenk daar bij dat het om een communicatiekanaal gaat waarbij medische informatie de lijnen passeert. Dit kanaal moeten we gaan benutten als er blijvend tijdwinst nodig is in de toenemende zorgvraag.

Als voorbeeld neem ik het aanmelden van een patiënt in CGM Life eServices. De eerste stap zet u bin-

nen het NAW-menu vanuit **Patiëntbeheer**. Daar moet in de rubriek voor het persoonlijke e-mailadres een e-mailadres zijn ingevuld. Het beste is het wanneer het persoonlijk e-mailadres voor ieder gezinslid verschillend is. Toch kan ook, bijvoorbeeld voor minderjarigen, een eService-account handig zijn. In dat geval kan het persoonlijk e-mailadres van een van de ouders in de bedoelde NAW-rubriek worden gebruikt, met als direct aansluitende

toevoeging #1 of #2. Zo kunnen er e-consulten worden verwerkt van minderjarige patiënten die geen eigen e-mailadres hebben.

De tweede stap is bewerkelijker. Hierbij moet voor de juridische borging via het menu eServices onder **Patiëntbeheer** tweemaal een toestemmingsverklaring worden geprint, zodat een ervan, ondertekend door de patiënt, kan worden opgenomen in de administratie van de praktijkorganisatie. Pas

Figuur 1. Het CGM eServices-scherm



Figuur 2. De knop Verwerk DC

als de toestemmingsverklaring is geprint, kunnen de vervolgstappen worden uitgevoerd via de knoppen in het eServices-scherm (figuur 1).

Als alle administratie is uitgevoerd, kan de patiënt in het portaal een e-consult genereren. De e-consulten komen binnen via het **Postvak** en kunnen daar worden ingezien. Alleen medewerkers in de praktijk met een eigen AGB kunnen dit afhandelen.

Door de bewuste regel in **Postvak** te selecteren kunt u de afhandeling

uitvoeren via de knop **Verwerk DC** (figuur 2). De vraag van de patiënt wordt in de S-regel getoond en voor de verwerking vult u in de P-regel een antwoord in. Alles wat u daar hebt ingevuld, stuurt u naar de patiënt. Natuurlijk niet in een direct e-mailbericht, maar naar de account in het portaal.

Het is verstandig om het aantal reacties op eenzelfde e-consult te beperken. Zo voorkomt u dat er een eindeloze vraag-antwoordreeks ontstaat. Het maximaal aantal reacties op een e-mailbericht is

voor alle patiënten gelijk en in te stellen onder het hoofdmenu **Systeembeheer**. Bij het bereiken van dit maximum is ook een standaardbericht in te geven, zodat het voor de patiënt duidelijk is wat er verlangd wordt. Dezelfde instelling is ook bruikbaar bij vakanties of andere redenen van afwezigheid. Het maximum wordt dan op 0 gezet en de retourtekst wordt daarop aangepast.

Daarnaast kan het ook nodig zijn om één bepaalde patiënt voor het portaal alleen voor e-consulten uit te sluiten. Het is dan wel belangrijk om dat goed af te spreken.

Hoe het nu te merken is of een patiënt is aangemeld, is moeilijk te zeggen. In directe zin natuurlijk wel, want u ziet de door de patiënt aangemaakte e-consulten in het **Postvak** verschijnen. Verder ziet u het in het werkscherm, dat ook het soort contact toont. Daar zal immers bij het soort contact ook EC voorkomen.

RENÉ VAN LEEUWEN
RENE.VAN.LEEUWEN@PLANET.NL