
STIMULANS DOOR ZORGVERZEKERAARS
MOET ZORG TOEGANKELIJK HOUDEN

Anders werken met slimme online triage

Zorgverzekeraars als VGZ en CZ stimuleren huisartsenpraktijken slimme digitale triage in te zetten om de werkdruk bij huisartsen te verlagen. Online triagesystemen werken vóórdat de patiënt de praktijk belt. Ze stellen geen diagnose, maar ondersteunen de patiënt bij zelfzorg of helpen patiënt en zorgverlener met een goede voorbereiding op het consult. Het succes staat of valt met het (anders) werken met zo'n tool. Max Andriessen, expert Zorg, digitale triage en hybride huisarts bij coöperatie VGZ UA: 'Wij stimuleren een efficiënte werkwijze. De komende twee jaar komen wij tegemoet in de kosten voor de aanschaf van een online triagetool als stimulans om huisartsenzorg toekomstbestendig in te richten.'

NICOLE VAN WETTEN
INFO@NICCOMMUNICATIE.NL

Het derde kwartaal 2023 rondde zorgverzekeraar VGZ een onderzoek af, waarin zestien huisartsenpraktijken de Finse triagetool Klinik beproefden. Huisartsen van Nederland, een bedrijf in Nieuwegein, heeft het Finse Klinik laten vertalen voor de Nederlandse markt. Het begeleidt praktijken bij de ingebruikname. Uit het VGZ-onderzoek blijkt dat de organisatie in de

huisartsenpraktijk een belangrijke factor is voor succesvolle slimme, online triage.

Wat bepaalt welke online triagetool VGZ kiest voor een pilot? Max Andriessen: 'Beschikbaarheid op de markt en een tevreden gebruiker. Dat waren de motieven om twee jaar geleden een pilot met Klinik te starten. Een huisart-

senpraktijk in het Brabantse Reerijk boekte naar tevredenheid resultaten met deze online triagetool. Reden voor VGZ om deze tool breder te testen. Wij monitorden de resultaten en maakten op basis daarvan beleid.'

Welk beleid is daaruit voortgekomen? 'Wij komen de komende twee jaar tegemoet in de kosten voor de aanschaf van

Standpunt NHG

Het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG) heeft nog geen uitgewerkt standpunt over online triagetools, maar wel een algemeen standpunt over digitale zorg: 'Digitale ontwikkelingen gaan snel. Behalve kansen geven ze ook risico's en mogelijk vermijdbare schade voor patiënten binnen de huisartsenzorg.'

Daarom werkt het NHG de komende tijd aan een strategisch inhoudelijk standpunt over digitale zorg. Digitale zorg die het zorgproces ondersteunt zoals huisartsen dat gewoon zijn aan te bieden. Bij de uitwerking van dit standpunt zullen leidend zijn: de kerntaken en kernwaarden van

de huisartsenzorg (<https://toekomsthuisartsenzorg.nl/>) en de professionele standaard met bijbehorende kwaliteitsaspecten (effectief, patiëntveilig, gelijkwaardig, tijdig, efficiënt, persoonsgericht), zoals omschreven in onder meer de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de gezondheidszorg (Wkkgz). Zie ook <https://www.nhg.org/thema/digitale-zorg/visie-op-digitale-huisartsenzorg/>.

Verder zet het NHG op het NedHIS-congres op 20 maart 2024 uiteen hoe met digitale triagemiddelen en de inzichten daarover moet worden omgegaan.

Bron: Stijn van den Broek, programmaleider Digitale Zorg



FOTO VGZ

Max Andriessen, expert Zorg bij coöperatie VGZ UA

een online triagetool. Deze vergoeding bedraagt een euro per jaar per ingeschreven patiënt en geldt voor huisartsenpraktijken met een VGZ-contract. Hiermee willen wij deze efficiënte werkwijze stimuleren. De huisartsenpraktijk kiest zelf een slim triagesysteem en hoe zij daarmee werkt. Zo'n systeem moet voldoen aan een aantal voorwaarden.'

VGZ-voorwaarden van vergoeding voor online triage

Een online-triagetool, die VGZ vergoedt:

- kan als digitale ingang functioneren voor de patiënt richting professional;

- genereert een klinische samenvatting van de zorgvraag van de patiënt die gemakkelijk te verwerken is;
- geeft geen uitkomst of medisch advies aan de patiënt (en is dus niet bedoeld als zelftriage);
- biedt een professionele omgeving, waarin binnenkomende triage volledig kan worden afgehandeld (bij voorkeur geïntegreerd in het HIS).

(Bron: *Bijlage Voorwaarden Digitale slimme triage, VGZ*)

Max Andriessen: 'Wij willen meer praktijken aansporen hun werkproces-

**'WERKEN MET ONLINE TRIAGE
BETEKENT DAT JE MEER
INGESCHREVEN PATIËNTEN
KUNT BEDIENEN'**

VGZ-pilot met Bingli

VGZ deed onderzoek naar de inzet van de tools Bingli en Klinik. Aan de pilot Digitale triage met Bingli namen maximaal 150.000 patiënten deel. In dit onderzoek werkte de digitale triage als volgt:

1. Start van de zorgvraag.
2. De patiënt wil een afspraak met zijn of haar huisarts. De huisarts stuurt de patiënt per e-mail een link naar de triagetool, of de patiënt vindt de link op de website van de huisarts. Een app downloaden is niet nodig.
3. Vragen digitaal beantwoorden.
4. De patiënt beantwoordt online tien tot vijftien vragen. In zijn eigen vertrouwde omgeving en in zijn eigen tempo. De vragen en volgorde ervan staan niet vast. De tool werkt met kunstmatige intelligentie en past de vragen aan naar aanleiding van wat de patiënt invult.
5. Samenvatting van de anamnese en differentiële diagnose.
6. De huisarts bekijkt een (samengevat) overzicht van de informatie die de tool verzameld heeft. Zo heeft de huisarts in één oogopslag een gedetailleerd beeld van de zorgvraag van de patiënt.
7. Snel to the point.
8. Tijdens het consult lopen huisarts en patiënt kort de vragen door, waarna verder op de inhoud kan worden gefocust.
9. Bijleren.
10. Nadat het dossier gesloten is, verwerkt de tool de uitkomsten van het consult. Bingli gebruikt de gepseudonimiseerde data om bij te leren. Doordat Bingli white box AI gebruikt, is het steeds mogelijk de redenering van de tool te volgen.

Bron: <https://www.cooperatievgz.nl/zorgaanbieders/huisartsenzorg/inkoopbeleid/samen-voorop/bingli-digitale-triage>

'INDIRECT STIMULEREN WIJ SOFTWARE- LEVERANCIERS OM DIGITALE SLIMME TRIAGE TE INTEGREREN IN HET HIS'



Voorbeelden van digitale triagetools

Medicoo

De Medicoo:-app is sinds 2020 in gebruik, het eerst in de provincie Zeeland. Deze app bevat een digitale triagemodule met inmiddels ruim 39 ingangsklachten. Wanneer een patiënt de digitale triagevragenlijst volledig en correct invult, heeft het medisch team sneller een duidelijk beeld van de aard en urgentie van de klacht. Op die manier kan een patiënt sneller een persoonlijk advies krijgen. (Bron: <https://medicoo.nl/digitale-triage/>)

Bingli

Een online triage-instrument dat voorafgaand aan een consult de juiste vragen stelt. Bingli is een Belgisch product en gebruikt nauwkeurige kunstmatige intelligentie (AI). Zie ook het kader VGZ-pilot met Bingli. Dit instrument maakt het mogelijk alle patiëntgegevens snel te beoordelen en triage uit te voeren op basis van de reden van het bezoek, de urgentie of de differentiële diagnose. Daarnaast importeert de huisarts eenvoudig gestructureerde gegevens in het EPD (elektronisch patiëntendossier) (SNOMED CT, ICD-10 of ICPC).

Bron: <https://www.bingli.eu/nl/>

Klinik

Huisartsen van Nederland levert software van de Finse partij Klinik Access aan huisartsenpraktijken. Klinik Access werkt met kunstmatige intelligentie. Huisartsen van Nederland heeft de software aangepast aan de Nederlandse omstandigheden. Hoe het werkt in het kort:

- Een patiënt stelt 24/7 zijn of haar zorgvraag digitaal. Hij of zij vult daarvoor online een vragenlijst in. De software helpt de patiënt stap voor stap door de vragenlijst heen. Daarnaast geeft de patiënt verhinderdata door voor het maken van een eventuele afspraak wanneer dit nodig blijkt te zijn.
- De software geeft een samenvatting van de antwoorden en een differentiële diagnose aan de assistente. Ook schat de software de urgentie in (triage).
- De assistente bepaalt op basis van het advies van de software de vervolgstap, bijvoorbeeld zelfzorg, een telefonisch advies of afspraak voor een consult bij een van de professionals in de praktijk.
- De assistente heeft via het systeem sms- of e-mailcontact met de patiënt. Bijvoorbeeld om direct een afspraak te maken of zelfzorgadvies te geven.

Bron: <https://klinikhealthcaresolutions.com/>

sen te laten ondersteunen met digitale hulpmiddelen. Onze insteek is ook dat zo'n werkwijze meer softwareleveranciers zal stimuleren dit soort digitale tools te integreren in het HIS. Daarnaast – dat is voortschrijdend inzicht – verlangen wij van de leverancier dat die de praktijk helpt bij het inrichten van het nieuwe werkproces.'

Certificering van online triagetools

'Online triagetools komen alleen op de markt met de juiste certificering. Zo gelden er Europese wetgeving voor medische hulpmiddelen en ISO- en NEN-certificeringen rond privacy en dataverwerking. Als een slimme triagetool in Nederland beschikbaar is en aan deze certificeringen voldoet, gaan wij ervan uit dat die goedkeuringen in orde zijn.'

Stel dat zo'n tool 30 procent van de patiëntconsulten afvangt: betekent dat minder inkomsten voor de huisartsen?
'Die vraag hoorde ik onlangs ook op een congres over digital health. Het antwoord van de expert luidde: "Waarschijnlijk levert de inzet van de tool geen probleem op voor de omzet. Als de voorspelling over de toenemende zorgvraag klopt, dan moet een huisartsenpraktijk binnenkort zorg kunnen leveren aan 2500 in plaats van aan 2000 ingeschreven patiënten."
'Heb je minder zorgvraag, maar kun je meer inschrijvingen op naam aan, dan verdient de praktijk meer geld. Dat is de uitbetaling waarop wij hopen en de reden waarom wij voor twee jaar opstartfinanciering hebben gekozen. Het werkproces met online triage betekent dat je met hetzelfde aantal fte een groter aantal ingeschreven patiënten kunt bedienen. Deze stimulans voor online triage is vooral ingestoken op het toegankelijk houden van zorg. Als zorgverzekeraar hebben wij zorgplicht en willen wij knelpunten in het zorgaanbod voorkomen. Een tool als slimme online triage helpt daarbij.'
Tot slot benadrukt Max Andriessen: 'Het betreft procesveranderingen in de praktijk en verschillende online tools



PHOTO: V&Z

van verschillende leveranciers helpen daarbij. Het is aan de huisartsenpraktijk om een tool te kiezen die past binnen een van onze vergoedingen. Bingli en Klinik vallen binnen de S3-vergoeding. Moet ik naar de dokter? valt bijvoorbeeld binnen een andere module: Service en bereikbaarheid.'
(Het S3-addendum 'zorgvernieuwing hybride huisartsenzorg' is een aanvullende prestatie die je als huisarts kunt aanvragen bij je zorgovereenkomst met een zorgverzekeraar. Doel van deze prestatie is de huisartsenzorg te moderniseren, innoveren en verbeteren met hybride zorgvormen, zoals digitale consulten, e-health en telemonitoring, red.)

De aanpak van zorgverzekeraar CZ

Ook zorgverzekeraar CZ vindt dat digitaliseren een belangrijke rol speelt in het toegankelijk houden van huisartsenzorg. Al in 2021 startte in de provincie Zeeland huisartsencentrum Axel met online triage, mede dankzij begeleiding van CZ. Patiënten krijgen hiermee locatieafhankelijke en persoonlijke zorg, via het platform Spreekuur.nl. Door on-

line vragen te doorlopen bereiden ze het consult zelf voor. Daarbij kunnen ze een foto of video toevoegen. Huisartsen en triagisten krijgen een goed beeld van de medische vraag en kunnen het consult gericht afhandelen. Dat kan eventueel via een chat of met videobellen.

Woordvoerder Rik van Druuten van CZ vertelt desgevraagd dat de Zeeuwse praktijk de ondersteuning vanuit CZ niet meer nodig heeft. Wat nog steeds geldt, is dat CZ binnen de S3-financiering een prestatie digitalisering heeft opgenomen. Van daaruit kan een huisarts ook nu nog een triagetool financieren. 'Wij vinden dat een triagetool past bij taakdifferentiatie en praktijkdigitalisering. Beide dragen bij aan het toekomstbestendig maken van een huisartsenpraktijk en dat wil CZ stimuleren. CZ stelt vooraf geen voorwaarden aan triagetools, het staat huisartsen vrij om te kiezen. Wij vergoeden het niet als verrichting, maar als opslag. In de prestatietekst staat: "Het is een kwartaaltarief per op naam ingeschreven verzekerde. Prestatiecode: 31454." ■

Oproep aan de lezer: de redactie wil graag meer weten over uw ervaringen met digitale triagetools. Dit kunnen de drie genoemde zijn (Medicoo, Bingli, Klinik), maar mogelijk ook andere triagetools. Stuur uw reactie naar: secretariaat@nedhis.nl