

## **Factsheet Vergelijking fysieke consulten en consulten op afstand**

**Een afspraak met de medisch specialist. In de spreekkamer, telefonisch of online? In deze factsheet staan de voor- en nadelen, en verschillen en overeenkomsten van fysieke consulten en e-consulten op een rij.**

Sinds de coronacrisis hebben steeds meer mensen een afspraak met een medisch specialist via de telefoon of computer. Zo'n afspraak 'op afstand' noemen we ook wel een digitaal consult of e-consult. Vóór de coronacrisis was zo'n consult op afstand ook al mogelijk. Maar de meeste afspraken vonden toch plaats in het ziekenhuis, in de spreekkamer van de medisch specialist: een fysiek consult.

De medisch specialist levert bij een consult op afstand dezelfde zorg en inspanning als bij een fysiek consult. Een consult op afstand is daarom gelijk aan een fysiek consult. Het gaat beiden om medisch specialistische zorg. Dit valt onder het verzekerde pakket en gaat eventueel af van het eigen risico. Overigens kan een consult op afstand niet alle vormen van zorg(contact) vervangen. Vaak is een afwisseling van fysieke consulten en consulten op afstand een goede manier om zorg te krijgen. Dat noemen we 'hybride zorg'.

### **Wanneer krijg je een fysiek consult of een consult op afstand?**

De medisch specialist kijkt vooraf op basis van kennis en ervaring wat de voor- en nadelen zijn van een consult op afstand en een fysiek consult. Deze inschatting maakt de medisch specialist aan de hand van de verwijsbrief en zoveel mogelijk in overleg met jou als patiënt.

Wat is belangrijk bij de afweging van de medisch specialist?

- Jouw wens als patiënt;
- Medische / inhoudelijke redenen (de medisch specialist moet bijvoorbeeld lichamelijk onderzoek doen);
- Fysieke beperkingen van de patiënt (de patiënt is bijvoorbeeld slecht ter been of te ziek om naar het ziekenhuis te komen);
- Logistieke beperkingen (de patiënt heeft geen vervoersmogelijkheden of de specialist kan niet naar de patiënt komen of er zijn beperkende omstandigheden voor het kunnen doen van een fysiek consult in het ziekenhuis).

### **Wat kunnen voor- en nadelen zijn van een consult op afstand voor de patiënt?**

#### **Voordelen:**

- Je hebt als patiënt geen reiskosten en geen reistijd omdat je thuis kan blijven voor het consult. Ook hierbij wordt het consult normaal gesproken op een bepaalde tijd gepland.
- Partner, familie, begeleiding en/of anderen kunnen meeluisteren tijdens het consult. Zo kun je samen nog eens doornemen wat er besproken is. Dat is in het ziekenhuis niet altijd meer vanzelfsprekend met de coronamaatregelen. Naasten mogen meestal niet meer mee de behandelkamer in.
- Het consult vindt plaats in de eigen vertrouwde omgeving van de patiënt.
- Het consult kan zelfs op een andere locatie dan de thuissituatie van de patiënt plaatsvinden. Bijvoorbeeld bij een familielid, goede bekende of op het werk.

### Mogelijke nadelen:

- Een consult op afstand, bijvoorbeeld via de telefoon, kun je als patiënt als minder persoonlijk ervaren. Bij beeldbellen is dat weer anders omdat je de zorgverlener kunt zien.
- Als patiënt vind je het misschien spannend omdat je (nog) niet goed weet hoe beeldbellen werkt en soms is er een technisch probleem. Dan kun je je medisch specialist ook gewoon via de normale telefoon spreken.
- Als patiënt moet je goed bereikbaar zijn. Als het ziekenhuis belt en er neemt niemand op, dan moet er soms een nieuwe afspraak gemaakt worden. Dit zorgt voor extra kosten.

### Wat zijn de verschillen en de overeenkomsten tussen fysieke consulten en e-consulten?

Veel mensen hebben vragen over de kosten van een consult op afstand. Ziekenhuizen hebben hierover informatie geplaatst op hun websites. Het uitgangspunt is dat een consult op afstand inhoudelijk gelijk is aan een fysiek consult. Dat betekent ook dat het tarief van een consult op afstand gelijkwaardig is aan een fysiek consult. Bij een consult op afstand levert het ziekenhuis en ook de medisch specialist of andere zorgverlener namelijk dezelfde inspanning en werk en worden dezelfde kosten gemaakt als bij een fysiek consult. Er zijn veel activiteiten voor en na het werkelijke consult die in het ziekenhuis moeten worden uitgevoerd, die je als patiënt vaak niet merkt en die niet bij iedereen bekend zullen zijn.

Via onderstaande tabel laten we zien wat de verschillen en overeenkomsten zijn in handelingen van het ziekenhuis tussen een fysiek consult en een consult op afstand. Zowel van handelingen voorafgaand aan het consult als handelingen tijdens het consult. We gaan hierbij uit van een nieuw consult. Maar deze handelingen gelden ook voor een herhaalconsult. De activiteiten en acties met een \* zijn meestal niet noodzakelijk bij herhaalconsulten.

De tabel geldt voor 'beschouwende' specialisten: bijvoorbeeld de internist, cardioloog, longarts, mdl-arts. Sommige onderdelen zijn niet van toepassing bij 'snijdende specialisten', bijvoorbeeld de chirurg en orthopedisch chirurg. Of kleinere orgaan-specialisten zoals de oogarts en kno-arts.

	Fysiek consult		Consult op afstand	
Nr	Actie/werkzaamheid:	Door:	Actie/werkzaamheid:	Door:
	<b>Vooraf aan het consult:</b>		<b>Vooraf aan het consult:</b>	
1	Plannen roosters artsen, laboranten, ruimtes en secretaresses.	Secr.	Plannen roosters artsen, laboranten, ruimtes en secretaresses.	Secr.
2	Door huisarts ingestuurde (ZD/VL) verwijsbrief naar MS sturen voor beoordeling.*	Secr.	Door huisarts ingestuurde (ZD/VL) verwijsbrief naar MS sturen voor beoordeling.*	Secr.
3	Controleren patiëntgegevens (BSN, verzekering, tel. nummer), opvragen registraties door huisarts of in ander ZH verrichte onderzoeken (met toestemming formulier van patiënt).*	Secr.	Controleren patiëntgegevens (BSN, verzekering, tel. nummer), opvragen registraties door huisarts of in ander ZH verrichte onderzoeken (met toestemming formulier van patiënt).*	Secr.
4	Beoordeling (ZD/VL) verwijsbrief met probleemstelling, voorgeschiedenis en medicatie; aangeven urgentie poli-afspraak en eventuele onderzoek(en) vooraf.*	MS	Beoordeling (ZD/VL) verwijsbrief met probleemstelling, voorgeschiedenis en medicatie; aangeven urgentie poli-afspraak en eventuele onderzoek(en) vooraf.*	MS
5	Inplannen poli en evt. onderzoek(en).	Secr.	Inplannen poli en evt. onderzoek(en).	Secr.
6	Evt. controleren of opgevraagde gegevens binnen zijn.*	Secr.	Evt. controleren of opgevraagde gegevens binnen zijn.*	Secr.
7	Evt. invullen aanvragen (vooraf) onderzoeken.	MS	Evt. invullen aanvragen (vooraf) onderzoeken.	MS
8	Berichtgeving met evt. folders/uitleg aan patiënt (email, schriftelijk en/of telefonisch).	Secr.	Berichtgeving met evt. folders/uitleg aan patiënt (email, schriftelijk en/of telefonisch).	Secr.
9	Evt. telefonische beantwoording van vragen en/of verzetten afspraak en/of uitleg op verzoek patiënt.	Secr.	Evt. telefonische beantwoording van vragen en/of verzetten afspraak en/of uitleg op verzoek patiënt.	Secr.

10	Verrichten van evt. specifiek onderzoek in zorginstelling (bloedonderzoek, ECG, röntgenonderzoek en/of functie onderzoeken).	Div. personeel	Verrichten van evt. specifiek onderzoek in zorginstelling (bloedonderzoek, ECG, röntgenonderzoek en/of functie onderzoeken).	Div. personeel
11	Controle op gereed zijn verrichtte onderzoeken en bericht aan MS en evt. contact met patiënten opnemen die niet op afspraak zijn verschenen.	Secr.	Controle op gereed zijn verrichtte onderzoeken en bericht aan MS en evt. contact opnemen met patiënten die niet op afspraak zijn verschenen.	Secr.
12	Evt. beoordelen en verslag vooraf onderzoeken.	MS	Evt. beoordelen en verslag vooraf onderzoeken.	MS
13	Poli administratief voorbereiden.	Secr.	Poli administratief voorbereiden.	Secr.
14	Controleren actueel medicatie gebruik van patiënt via LSP en/of huisarts.	ASP	Controleren actueel medicatie gebruik van patiënt via LSP en/of huisarts.	ASP
15	Poli administratief voorbereiden en evt. voorgeschiedenis patiënt bijwerken.	MS	Poli administratief voorbereiden en evt. voorgeschiedenis patiënt bijwerken.	MS
	<b>Tijdens het consult:</b>		<b>Tijdens het consult:</b>	
16	Ophalen patiënt uit wachtkamer verificatie juiste patiënt (foto, geb. datum, ID-nummer).	MS	Bellen van patiënt (soms meerdere keren b.g.g.; verificatie juiste patiënt (geb. datum, ID-nummer).	MS
17	Doornemen medicatie, risicofactoren, etc. met pat.	MS	Doornemen medicatie, risicofactoren, etc. met pat.	MS
18	Anamnese: in kaart brengen klachten van patiënt.	MS	Anamnese: in kaart brengen klachten van patiënt.	MS
19	Lichamelijk onderzoek uitvoeren.*	MS	-	MS
20	Invullen/typen bevindingen in EPD.	MS	Invullen/typen bevindingen in EPD.	MS
21	Uitleg over bevindingen aan patiënt en evt. nog in te zetten onderzoek, evt. voorschrijven medicatie.	MS	Uitleg over bevindingen aan patiënt en evt. nog in te zetten onderzoek, evt. voorschrijven medicatie.	MS
22	Invullen evt. aanvraagformulieren aanvullend onderzoek, zo nodig aangeven controle afspraak.	MS	Invullen evt. aanvraagformulieren aanvullend onderzoek, zo nodig aangeven controle afspraak.	MS
23	Opstellen en versturen brief bevindingen aan huisarts.	MS	Opstellen en versturen brief bevindingen aan huisarts.	MS
24	Inplannen evt. aanvullend onderzoek of op wachtlijst met uitleg geven aan patiënt en/of controle afspraak.	Secr.	Inplannen evt. aanvullend onderzoek of op wachtlijst met uitleg aan patiënt en/of controle afspraak.	Secr.
25	Controle email patiënt, uitleg patiënten platform, uitvraag 'opt-in', inclusie in contact ZH-app.*	Secr.	-	Secr.
26	Meegeven recept aan patiënt.	Secr.	Mailen/sturen recept aan patiënt.	Secr.
	<b>Na het consult:</b>		<b>Na het consult:</b>	
27	Invullen diagnose code (DBC).	MS	Invullen diagnose code (DBC).	MS
28	Plannen van evt. aanvullende onderzoeken of opname.	Secr.	Plannen van evt. aanvullende onderzoeken of opname.	Secr.
29	Controle op gereed zijn van verrichtte onderzoeken en bericht aan MS.	Secr.	Controle op gereed zijn van verrichtte onderzoeken en bericht aan MS.	Secr.
30	Beoordelen evt. verrichte aanvullende onderzoek.	MS	Beoordelen evt. verrichte aanvullende onderzoek.	MS
31	Evt. opstellen en versturen brief met aanvullende bevindingen en advies aan huisarts.	MS	Evt. opstellen en versturen brief met aanvullende bevindingen en advies aan huisarts.	MS
32	Administratief afwerken spreekuur bij elke patiënt.	Secr.	Administratief afwerken spreekuur bij elke patiënt.	Secr.
33	Evt. aanpassen DBC-code.	MS	Evt. aanpassen DBC.	MS
34	Controles DBC's en verrichtingen codes.	Secr.	Controles DBC's en verrichtingen codes.	Secr.
35	Afhandelen verder acties als verder aanvullend onderzoek, gegevens sturen of opvragen ander ZH.	Secr.	Afhandelen verder acties als verder aanvullend onderzoek, gegevens sturen of opvragen ander ZH.	Secr.
36	Administratieve verwerking en controle financiële afdeling van verrichtingen en DBC's.	Fin.	Administratieve verwerking en controle financiële afdeling van verrichtingen en DBC's.	Fin.
37	Correctie van evt. DBC uitval.	Secr./MS	Correctie van evt. DBC uitval.	Secr./MS
38	Declaratie naar zorgverzekeraar.	Fin.	Declaratie naar zorgverzekeraar.	Fin.

\* = onderdelen die meestal niet noodzakelijk zijn bij herhaalconsulten

**Afkortingen:**

ASP = apotheek service punt

Fin. = financiële afdeling zorginstelling

LSP = landelijk service punt

MS = medisch specialist of gelijkstelde functionaris

Secr. = secretariaat polikliniek

ZD/VL = zorgdomein/VIP Live verwijzing