

De huisartsenpost Apeldoorn heeft samen met van Campen Consulting een landelijke app ontwikkeld 'Moet ik naar de Dokter?'

Hardnekkige huiduitslag of een kind met koorts? Iedereen twijfelt wel eens of een bezoek aan de huisarts nodig is. Met de app Moet ik naar de dokter? kunnen mensen zelf beoordelen of en wanneer het nodig is om de huisarts te raadplegen.

De app geeft aan wat ze zelf kunnen doen om hun klachten te verlichten en in welke gevallen ze alsnog de dokter moet bellen. Ze krijgen een deskundig en eerlijk advies en zijn zo verzekerd van de beste zorg, op het juiste moment door de juiste zorgverlener.

Wanneer te downloaden?

Ik overhandig de app op a.s. vrijdag 15 juni aan mevrouw Wilna Wind, directeur van de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF). Vanaf deze dag kan de app gedownload worden via www.moetiknaardedokter.nl of via de Appstore van de telefoon.

Hoe werkt de app?

De app gebruiken mensen wanneer het hen uitkomt. Ze vullen de gegevens van hun eigen huisarts in. Ook dienen ze hun eigen leeftijd en geslacht eenmalig in te vullen.

Aan de hand van de vraag Waar heb ik last van? kiezen ze een klacht. Ze beantwoorden een aantal opeenvolgende vragen met ja of nee. Op basis van hun eigen beoordeling krijgen ze een advies over de vervolgactie die past bij hun hulpvraag, klacht of situatie. Dat kan zijn afwachten, meteen de arts bellen of wachten tot de volgende werkdag. Soms is gerustgesteld worden voldoende.

Gebruikers kunnen ook aangeven dat ze de app voor iemand anders gebruiken.

Bij elk advies krijgen ze te horen dat bij twijfel of erger worden van de klachten ze altijd moeten bellen met de dienstdoende huisarts.

Direct uw huisarts of huisartsenpost bellen

Als u de app gebruikt, kan de uitkomst zijn dat u contact moet opnemen met uw huisarts. De app verwijst u dan door naar uw eigen huisarts of naar de huisartsenpost. Dit is afhankelijk van welke hulp het best past bij uw klacht en het tijdstip waarop u belt. Op basis van GPS weet de app waar u bent en hoe laat het is. Buiten kantoor tijden wordt u doorverwezen naar de dichtstbijzijnde huisartsenpost. Dit werkt op basis van de GPS-coördinaten. In het scherm verschijnt het juiste telefoonnummer van de huisartsenpost.

In de nabije toekomst willen we met deze app een koppeling maken met de digitale agenda van de huisarts, zodat de patiënt zelf een afspraak kan maken in deze agenda.

VHN (Vereniging Huisartsenposten Nederland)

De reactie van de VHN is: "De VHN is voorstander van het inzetten van moderne media bij de toegang tot de spoedzorg, zodat zelfzorg gestimuleerd wordt en patiënten een actievere rol kunnen spelen bij hun eigen behandeling. We zijn dan ook blij met dit initiatief van één van onze leden, wat goed past binnen het beleid van de VHN. Een instrument als deze nieuwe app kan er wellicht aan bijdragen dat het aantal telefoontjes naar de huisartsenpost afneemt. De VHN wil graag onderzoek naar de effecten van de app stimuleren en over de opzet daarvan meedenken. Verder vindt de VHN het belangrijk dat de app inhoudelijk voldoet aan de professionele maatstaven. In dat verband bevelen we de makers van de app aan om het oordeel te vragen van het NHG (Nederlandse Huisartsen Genootschap), immers de organisatie die de zorginhoudelijke normen voor de huisartsenzorg vaststelt.

Met de NHG hebben we gesprekken gevoerd, die willen de app graag testen en binnen kort starten we de gesprekken over een mogelijke samenwerking met de Thuisarts.nl van het NHG

De app Moet ik naar de dokter? kan gedownload worden via www.moetiknaardedokter.nl of via de Appstore van de telefoon.



FAQ:

Waarom deze app gemaakt?

Op de huisartsenpost neemt het aantal telefoontjes elk jaar weer toe. De huisartsenpost is er voor spoedeisende gevallen maar er komen ook heel veel telefoontjes die niet spoedeisend zijn. 40% van de bellers zijn ongerust en twijfelen of ze naar de dokter moeten of niet. De app is een hulpmiddel om de ongerustheid weg te halen en de burger een advies te geven of hij wel of niet naar de dokter moet.

Met deze app hopen we het aantal niet spoedeisende telefoontjes te verminderen waardoor de wachttijd aan de telefoon teruggedrongen kan worden.

Hoe werkt de app?

De eerst keer als je de app download moet je een paar gegevens invullen zoals, je geboorte datum en of je een man of een vrouw bent en het telnummer van je eigen huisarts.

Dan komt er een poppetje waar je op kan klikken. Stel je bent duizelig dan klik je op het hoofd waarna je een aantal klachten ziet die met je hoofd te maken hebben waaronder bv duizeligheid.

Je klikt op duizeligheid en dan komen er een aantal vragen die je met Ja of nee moet beantwoorden. Bv hoe lang bent u al duizelig, heeft u ook hoofd pijn, kunt u op een schaal van 0-10 aangeven hoe erg de pijn is. Uiteindelijk geeft de app je een advies wat je kan doen om bv flauwvallen te voorkomen of hij verwijst je naar de huisarts of huisartsenpost. Ook geeft de app aan als het niet noodzakelijk om nu naar de huisartsenpost te gaan maar wel verstandig om morgen contact op te nemen met je eigen huisarts.

Hoe veilig is de app?

Wat belangrijk is, is dat de app is gebaseerd op de protocollen die gebruikt worden op de huisartsenpost en bij de huisartsen. Door jarenlange ervaring zijn deze adviezen geschreven. Het is dezelfde wijze waarop de assistente u aan de telefoon vragen stelt maar dan geschreven in eenvoudige taal.

Dus er kan nooit een verkeerd advies gegeven worden?

Het is erg onwaarschijnlijk dat dit gaat gebeuren maar we kunnen niets uitsluiten. Het is van groot belang dat er eerlijk antwoord gegeven wordt op de gestelde vragen, het een beetje erger maken of minder erg maken heeft invloed op het advies wat gegeven wordt. Dus bij eerlijken antwoorden krijg je ook een eerlijk advies.

Is de app getest?

De app is uitgebreid getest door medisch studenten, triagisten (dat zijn de assistenten die de telefoon aannemen op de huisartsenposten) door huisartsen en door leken, die laatste vooral om te kijken of de vragen in duidelijke eenvoudige taal geschreven is.

Wat gebeurt er met het geld?

Met de inkomsten hopen we in eerste instantie de kosten terug te verdienen. De app heeft bijna 100.000 euro gekost. Met de eventuele winst willen we onder andere de app verder ontwikkelen, denk bv aan een videoconsult tussen de mobiele telefoon en de huisartsenpost, zodat je bv. aan de dokter kan laten zien dat de uitslag op je huid toch wel heel erg is.

Noot voor redactie (niet voor publicatie)

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Gert-Jo van Doornik, directeur Huisartsenpost Apeldoorn, telefoon 06-46267442.