



Workflow: E-consulten in de Huisartsenpraktijk

Hieronder volgt de workflow, opgedeeld in 6 fases, van binnenkomst tot declaratie.

▼ Fase 0: De Filter aan de voordeur

Doel: Verwachtingsmanagement optimaliseren, ongeschikte vragen proactief weren en de patiënt optimaal voorbereiden.

- **Patiënt start e-consult:** Via patiënten portaal of website.
- **Disclaimer & check**
 - **Urgentie: Strikte uitsluiting van spoed** (pijn op borst, uitval, ernstige benauwdheid, etc.). Dit wordt gevisualiseerd met een opvallende waarschuwing.
 - **Reactie termijn** = bijvoorbeeld binnen 1-2 werkdagen. Voeg eventueel toe: wanneer de e-consult inbox geleegd wordt.
 - **Geschikte onderwerpen (Checklist)** = geef voorbeelden van wat wél kan (foto uitslag, chronische controle, herhaelvraag) en wat niet kan (ingewikkelde psychische hulpvraag, stapeling van 5 klachten, nieuwe onbegrepen buikpijn, nieuwe klachten over het algemeen)
 - **Verplichte Vragen:** voeg vaste invulvelden toe om Fase 2 (aanvulling) te minimaliseren
 - Sinds wanneer heeft u deze klacht?
 - Heeft u koorts of andere alarmsymptomen?
 - Wat heeft u zelf al gedaan?
 - **Indienen:** Patiënt verstuurt bericht.

▼ Fase 1: Binnenkomst & Triage

Doel: Veiligheid checken, de urgentie bepalen en de eerste contact oplossing door de assistent maximaliseren

- **Rol** = Aangewezen, getrainde assistent (DA) van dat dagdeel. Dit is een vast protocollaire taak met vaste tijdslots.
- **Scan op urgentie (rode vlaggen)**
 - **Ja Spoed/Hoog-Urgent** = Direct bellen naar patiënt → omzetten naar spoedconsult/visite.
 - **Registratie:** Noteer in dossier dat e-consult is afgewezen/omgezet wegens urgentie.
 - **Nee → Geen Spoed:** Door naar volgende stap.
- **Scan op Geschiktheid (Complexiteit & Omvang):**
 - **Te Groot/Niet Geschikt** = Terminale zorg, complexe GGZ, 'stapelings' van klachten
 - **Actie** → Assistent stuurt standaardbericht: "Voor deze vraag is een e-consult niet geschikt i.v.m. de complexiteit.
 - Eventueel aanvullend: wij bellen u op [dagdeel/datum/tijd] voor een fysieke afspraak/belafpraak om dit goed te bespreken.
 - **Taakverschuiving (Assistent kan oplossen)** = assistent beantwoordt direct laag-complexe administratieve vragen (Herhaalrecepten indien akkoord, afspraak logistiek, simpele verwijsbrievenstatus) → direct naar Fase 4 (Antwoord) en afronden.

▼ Fase 2: Aanvulling

Doel = zorgen dat de behandelaar direct kan antwoorden met alle benodigde informatie, zonder eenmalige 'ping-pong' (eenmalige follow-up) met de patiënt.

- **Informatie Check & Protocollen** = De assistent hanteert een checklijst:
 - **Dermatologie** = is een scherpe foto bijgevoegd?
 - Nee → Actie: Assistent vraagt foto op.
 - **Infectie** = zijn temperatuur/duur klachten/plasfrequentie/lokalisatie vermeld?
 - Nee → Actie: Assistent vraagt dit uit.
 - **Uitslagen** = Is de uitslag al binnen? Is de uitslag **eerder besproken** of is dit een **primaire bespreekvraag**?
- **Dossier Inzien:** Assistent opent het patiëntendossier:
 - Is de patiënt bekend met de klacht?

- Wanneer was het laatste contact? (Voorkom dubbele acties)
- Staan er lopende taken in het dossier die de vraag irrelevant maken?
- **Wachtstand** = E-consult blijft bij assistent/in een aparte map (kies zelf naam) tot de informatie compleet en het dossier gecheckt is. Pas bij compleet dossier door naar Fase 3.

▼ Fase 3: Routing & Beantwoording

Doel: De juiste vraag bij de juiste, meest efficiënte behandelaar leggen.

Stroom	Type Vragen	Rol	Actie & Risicomanagement
A	Administratief/Simpele Adviezen	Doktersassistent (DA)	DA beantwoordt zelfstandig (conform NHG-standaarden en praktijkprotocollen). Sluit af en registreert.
B	Medisch Advies (Laag-Risico)	Doktersassistent (DA)	Type: UWI bij jonge vrouw, herhaalrecepten met medicatiebewaking, simpele dermatologie.
			Actie: DA formuleert antwoord (volgens Triage/ABCDE). Autorisatie/Vangnet: DA vinkt 'Te fiatteren/Autoriseren' aan voor de huisarts (HA) of VS/PA . Antwoord gaat pas de deur uit na akkoord HA.
C	De Behandelaars	HA, POH-S, POH-GGZ, VS/PA	Type: Medisch inhoudelijk, chronische zorg, medicatiewijziging.
		Actie (Assistent): Wijs e-consult toe aan de juiste postvak op basis van expertise.	Regel: Eén verantwoordelijke behandelaar per e-consult.
		HA: Complexe diagnostiek, onbegrepen klachten, medicatie-opstart.	
		POH-S/VS/PA: Diabetes/CVRM/Astma-vragen, specifieke taakgebieden.	
		POH-GGZ: Mentale vragen, lichte slaapklachten, medicatievragen antidepressiva.	

▼ Fase 4: Antwoord & Afronding

Doel: Het 'ping-pong effect' (onnodige vervolgvragen) vermijden door complete, duidelijke communicatie.

- **De Beantwoording (Gesloten Cirkel):**

1. **Direct Antwoord:** Geef een duidelijke conclusie.
 2. **Actie:** Wat moet de patiënt nu doen (medicatie starten, foto maken, afwachten)?
 3. **Vangnet: Cruciaal:** Wat te doen als het NIET werkt? "Als de klachten binnen 3 dagen niet verbeteren, of als u koorts krijgt/benauwd wordt, dan ..."
 4. **Vermijd Open Vragen:** Gebruik **geen** vragen als "Wat vindt u daarvan?" of "Heeft u nog verdere vragen?" (dit lokt onnodige nieuwe e-consulten uit).
- **Sluiting** = Sluit af met de procedurele instructie: "Heeft u hierna nog vragen die niet kunnen wachten, bel dan de praktijk tijdens kantooruren. Voor medische spoed bel [nummer]."

▼ Fase 5: Declaratie, Registratie & Kwaliteitsborging

Doel: Inkomsten borgen, data verzamelen en het proces evalueren.

- **Registratie (De Code):** De assistent/behandelaar zorgt dat de juiste episode (ICPC) gekoppeld is in het HIS.
- **Declaratiecheck (De Verrichting):**
 - **Verrichting:** De behandelaar/assistent vinkt de verrichting '**E-consult**' aan.
 - **Timing:** Controleer op dubbelingen: Is er voor deze vraag vandaag ook al een visite, belconsult, of fysiek consult gedeclareerd?
- **Archivering & Beveiliging:** Bericht wordt opgeslagen in het medisch dossier met tijdstip.
- **Kwaliteitsborging:**
 - **Evaluatie:** Eén keer per maand steekproefsgewijze controle op de autorisatie-stroom (Stroom B): heeft de huisarts de antwoorden van de assistent goed gefiatteerd?
 - **Tijdsmeting:** Meten van de doorlooptijd (van Fase 0 tot Fase 4) om de reactie termijn van 2 werkdagen te monitoren.