

Huisartsencoöperatie West-Brabant (HCWB) kiest als eerste regionale huisartsenorganisatie (RHO) voor een digitale triageoplossing met AI (artificial intelligence).

Huisartsencoöperatie West-Brabant (HCWB) kiest als eerste regionale huisartsenorganisatie (RHO), regiobreed, voor de digitale triageoplossing met AI (artificial intelligence) van Huisartsen van Nederland. De patiënt die voorheen de praktijk belde en overleg had met de assistente, vult nu eerst een digitaal intakeformulier in. Na ontvangst van dit formulier bepaalt de assistente of er een (bel)-afspraak nodig is of dat een email of sms naar de patiënt voldoende is om advies te geven. Met dit digitale hulpmiddel wil HCWB de huisartsen in de regio ontzorgen en ondersteunen. Om zo de werkdruk van de huisartsenpraktijken te verminderen.

Afgelopen jaar deden enkele leden van Huisartsencoöperatie West-Brabant al een proef met deze digitale triageoplossing. Daaruit bleek dat het positief werkte. Adrie Vincenten, huisarts-praktijkhouder bij Huisartsenpraktijk Westrand in Roosendaal vertelt waarom zij hebben meegedaan aan de proef: ‘Wij hebben besloten om gebruik te maken van de slimme triageoplossing om te zorgen dat wij minder worden gebeld in de middag. Met een verminderde telefoondruk is het mogelijk dat de assistentes een eigen spreekuur draaien, terwijl we door middel van de oplossing even goed bereikbaar blijven als voorheen.’ Uit de proef bleek dat zowel patiënten als deelnemende praktijken de proef positief hebben beoordeeld. Huisartsenpraktijken die nog niet zijn aangesloten, kunnen deze aansluiting in de komende maanden krijgen. Dit gaat stap voor stap. Bij het in gebruik nemen van deze toepassing ondersteunt HCWB bij de adoptie van deze nieuwe technologie in de praktijk.

De patiënt benadert zijn huisarts via het patiëntenportaal, waarna de triageoplossing wordt gestart. De patiënt krijgt vragen die hij moet beantwoorden. Afhankelijk van de antwoorden krijgt de patiënt aanvullende vragen. De praktijk krijgt deze aanvragen inclusief de antwoorden op de vragen en een aantal mogelijke diagnoses binnen in een portaal. Op basis hiervan bepaalt de assistente welke vervolgstappen er genomen moeten worden, bijvoorbeeld of er een afspraak wordt ingepland, er een belafspraak wordt gemaakt of er een zelfzorgadvies wordt gegeven. De communicatie met de patiënt verloopt via een ingebouwde sms-of e-mailmodule.

Hierdoor kan zowel de assistente als de patiënt eenvoudig reageren zonder dat er direct telefonisch contact nodig is met de patiënt. Het voordeel voor de patiënt is dat deze op ieder tijdstip dat het hem uitkomt, contact kan leggen met de praktijk. De assistente beoordeelt de digitale formulieren tijdens de reguliere werktijden. Er is hierdoor minder telefonische druk in de praktijk. Dat zorgt ervoor dat de assistente meer tijd overhoudt voor de patiënten die het telefonisch contact wel nodig hebben en om aanvullende spreekuurtaken vorm te geven. Ook zorgt de triage ervoor dat er al meer informatie beschikbaar is voor het spreekuur. Dit levert tijdswinst op voor zowel de assistente als voor de huisarts.

De proef van afgelopen jaar met de digitale triage gaf zoveel vertrouwen, dat Huisartsencoöperatie West-Brabant deze digitale triage nu geleidelijk in de hele regio uitrolt. Directeur Martijn Kilsdonk, “Digitalisering is nodig om de druk op de huisartsenzorg in onze regio te verlagen. Digitale oplossingen zijn altijd ondersteunend aan de persoonlijke huisartsenzorg die voor al onze inwoners bereikbaar moet blijven.”