

Niet elke vraag is een e-consultvraag

ZO GA JE ERMEE OM



Een vraag die niet kan wachten

Het gaat hier bijvoorbeeld om een urgente vraag.

Wat kun je doen?

- Check of de patiënt inmiddels al gezien is. Zo niet, neem zo snel mogelijk contact op met de patiënt.
- Informeer de patiënt voor welke vragen een e-consult geschikt bijvoorbeeld via informatie op de website.

Achteraf

- Overweeg deze situatie te melden als incident.
- Ga na of de werkwijze e-consult aangepast moet worden.

“Een veelgehoorde zorg van huisartsen is dat via e-consulteren urgente hulpvragen worden gesteld. Dit gebeurt soms ondanks voorafgenomen voorzorgsmaatregelen.”



Een vraag die gericht is op het maken van een afspraak

Deze vraag is gericht op het achterhalen van de noodzaak om een afspraak op het spreekuur te maken.

Wat kun je doen?

- Weeg af of deze vraag te beantwoorden is via een e-consult. Kies bij twijfel een andere contactvorm.
- Overweeg een standaardtekst te maken voor dit type vraag.
- Informeer de patiënt voor welke vragen een e-consult geschikt is, bijvoorbeeld via informatie op de website.



Vragen die niet bij de huisarts horen

Het gaat hier bijvoorbeeld om een vraag over de behandeling van een andere zorgverlener.

Wat kun je doen?

- Overweeg een standaardtekst te maken voor dit type vraag.
- Verwijs indien mogelijk naar de juiste zorgverlener.
- Informeer de patiënt voor welke vragen een e-consult geschikt bijvoorbeeld via informatie op de website.



Vragen waarvoor het e-consult niet geschikt is

Het gaat hier bijvoorbeeld over een situatie waarbij de context van de patiënt vraagt om een andere contactvorm, bijvoorbeeld omdat lichamelijk onderzoek nodig is.

Wat kun je doen?

- Controleer of de vraag een direct antwoord vereist.
 - Zo ja, neem zo snel mogelijk contact op met de patiënt.
 - Zo nee, beantwoordt het e-consult met een standaardbericht en verzoek de patiënt een afspraak voor het spreekuur.
- Informeer de patiënt voor welke vragen een e-consult geschikt bijvoorbeeld via informatie op de website.



Meer weten?

Meer informatie vind je hier: www.nhg.org/praktijkvoering/overweeg-je-een-e-consult