

# ‘Met videoconsultaties is de wachtkamer verleden tijd’

**ICT** In ons land moeten videoconsultaties nog doorbreken in de praktijk. Nochtans heeft deze vorm van telegeneeskunde heel wat voordelen zowel voor patiënten als artsen. Een nieuw initiatief combineert dergelijke consultaties met nog een andere tendens: die van dienst(zorg)verlening op aanvraag.

**S**ee a doctor anywhere, anytime’ prijkt op de welkomspagina van [www.ViVidoctor.com](http://www.ViVidoctor.com). Het vat goed samen waar de toepassing voor wil staan. De website gaat uit van een reserveringssysteem dat patiënten de mogelijkheid biedt om voor bepaalde aandoeningen of advies een afspraak te boeken bij een dokter die zich op afstand bevindt. De consultatie vindt plaats aan de hand van een videogesprek tussen arts en patiënt.

Met ViVidoctor willen de initiatiefnemers “geneeskunde tot bij de mensen brengen”, vertelt ceo Sidar Ok. “Zie het als een virtueel doktersbezoek (ViVidoctor staat voor *virtual visit doctor, nvdr.*)”

“Veel patiënten stellen een doktersbezoek uit door tijdsgebrek, niet zelden omdat ze in eigen land relatief ver moeten reizen om specialistische zorg te krijgen. Wie toch naar de dokter gaat, moet in de wachtkamer vaak veel geduld uitoefenen. Dokters moeten op hun beurt vaak afrekenen met no-shows.”

## Geen wachttijd

Een videoconsultatiesysteem waarbij patiënten aan het stuur zitten van de afsprakenagenda komt aan deze problemen tegemoet, stelt Sidar Ok. “Ten eerste hoeven mensen zich niet meer te verplaatsen. Daarnaast kunnen ze een afspraak boeken wanneer dat voor hen past – vandaag, morgen of over een week. Wij zorgen dat er op het geboekte tijdstip een arts beschikbaar is.”

Wie onmiddellijk een videoconsultatie wil, moet gemiddeld elf minuten wachten. Voor andere afspraken is er geen wachttijd. “De reden hiervoor is dat onze videoconsultaties exact tien minuten duren. Consultaties kunnen met andere woorden niet uitlopen. Dat maakt het zowel voor de patiënt als

voor de arts mogelijk om zich beter te organiseren.”

Klinkt allemaal veelbelovend, maar om een beroep te kunnen doen op deze virtuele artsen heb je wel een computer of ander mobiel toestel en een internetverbinding nodig. “In 2015 had 98,9% van de huishoudens een breedbandverbinding van ten minste 30 Mbps (of NGA)”, zegt Sidar Ok. “82% van was in het bezit van een computer. Vijf jaar geleden hadden we met dit concept wellicht geen voet aan wal kunnen zetten, maar vandaag is dit een heel ander verhaal.”

## Richtlijnen

De grote vraag is of het wel mogelijk is om in tien minuten een consultatie te houden? “Op basis van wetenschappelijk onderzoek hebben we, in samenspraak met onze medische directeur Vincent Qin, richtlijnen opgesteld over de aandoeningen die te ‘behandelen’ zijn in een videoconsultatie van die duur.”

Met behandelen bedoelt Ok: het stellen van een diagnose, opvolgen van een aandoening, geven van advies en schrijven van een voorschrift. “Het is niet zo dat we vanop afstand echografieën gaan bekijken, we doen alleen wat mogelijk is.” De specialisten in de database van ViVidoctor consulteren in de domeinen diabetologie,

dermatologie, beroerte, oncologie, pediatrie, psychiatrie en wondzorg. Een voorbeeld van pakweg een dermatologieconsult kan bijvoorbeeld een follow-up zijn na radiotherapie. “Hoe reageert de patiënt, heeft hij niet te veel neven-effecten?”, legt Sidar Ok uit. ViVidoctor werkt ook met huisartsen. Zij consulteren over verkoudheid,

griep, vermoeidheid, diarree/misselijkheid en andere ‘eenvoudige’ aandoeningen.

Al deze aandoeningen zijn opgelijst op de website, zodat patiënten weten waarvoor ze

een afspraak kunnen maken, legt Sidar Ok uit. Tijdens de reserveringsprocedure moeten patiënten hun symptomen en achtergrondinformatie ingeven zodat de arts voorbereid aan het gesprek kan beginnen. De eerste twee minuten van het gesprek stelt de arts nog een reeks vragen om zich ervan te verzekeren dat het om een probleem gaat dat via videoconsultatie kan opgelost worden. “Dit om te vermijden dat de arts midden in de conversatie moet vaststellen dat de aandoening een fysiek bezoek vereist. Is dat het geval is, dan stopt de consultatie en hoeft de patiënt niets te betalen.”

Bestaat het risico niet dat patiënten dit systeem zullen ‘misbruiken’ om snel aan een voorschrift te geraken? “Aangezien het gesprek tot tien minuten kan duren, heeft de arts tien minuten de tijd om vragen te stellen over het voorschrift in kwestie”, zegt Sidar Ok. “Momenteel worden die voorschriften nog via de post gestuurd, binnenkort moet dat elektronisch kunnen. In 2017 moet het mogelijk zijn om dat via Recip-e te doen.”

## Verschillende formules

In tegenstelling tot een ‘gewone’ doktersconsultatie waar bij je op het einde betaalt, betalen patiënten hier bij het boeken, vertelt Sidar Ok. Dat om het bekende probleem van no-shows te voorkomen. Je kan opteren om te betalen voor een eenmalig consult, of kiezen uit verschillende ‘abonnementen’. Ter illustratie: een jaarabonnement voor één persoon komt neer op tien euro per maand. Daarmee mogen patiënten zoveel video-afspraken bij de ViVidoctor-huisartsen boeken als ze willen.

“Een schappelijke prijs”, vindt de ceo zelf. Hij gelooft er steevast in dat videoconsultaties op termijn zullen terugbetaald worden. Om aan te tonen dat zijn project de kosten voor de patiënt zal doen dalen en de kwaliteit van zorg zal toenemen, lopen verschillende pilotstudies. Het eerste met het Wondzorgcentrum, het tweede met Cliniques Universitaires Saint-Luc (follow-up voor diabetes en cardiologie), twee



Tijdens de reserveringsprocedure moeten patiënten hun symptomen en achtergrondinformatie ingeven zodat de arts voorbereid aan het gesprek kan beginnen.

‘Geneeskunde op afstand is niet de toekomst, het is nu’ – Sidar Ok

psychiatrische ziekenhuizen van Broeders van Liefde (videotherapie en e-voorschriften) en CHU Luik (follow-up voor borstkanker). Het team van ViVidoctor stelde zijn project reeds voor aan Maggie De Block en ging begin juli ook in op de oproep van het kabinet voor pilootprojecten m-health.

Maar ondertussen wachten de makers niet om live te gaan. In oktober zouden patiënten via ViVidoctor volop videoconsultaties kunnen boeken. Geïnteresseerde dokters mogen zich volgens Sidar Ok altijd aanmelden. “Onze artsen moeten uiteraard niet alleen expert zijn in hun vakgebied, ze moeten ook aanleg hebben voor technologie en patiëntgericht zijn.” De ceo hamert op dat laatste aangezien videoconsultaties toch een andere omgang met patiënten vergen. “Zo moeten je vragen zeer gericht zijn en moet je snel ‘mee’ zijn in het verhaal van de patiënt.” De eerste nieuwsgierigen namen reeds contact op, vertelt de oprichter van ViVidoctor. “De meeste reacties zijn positief, maar er zijn ook vragen. In zekere zin zijn wij controversieel, we willen de gezondheidszorg transformeren.”

Emily Nazionale