Patiëntenfolder e-consult

Bron: Praktijkwijzer Informatiebeveiliging in de eerstelijnszorgpraktijk mei 2018

Hoe werkt het e-consult?

Aanmelding voor het e-consult

Als u voor het eerst gebruikmaakt van het e-consult, krijgt u eenmalig het verzoek om u aan te melden. U vult uw gegevens online op een formulier in en verzendt dit naar de eerstelijnszorgpraktijk. U ziet een schermbericht dat er een e-mail naar u verzonden is om uw e-mailadres te verifiëren en uw account te activeren. In deze e-mail klikt u op de link 'activeer uw account'.
De praktijk controleert uw gegevens en gaat na of u als patiënt bent ingeschreven. Als alles in orde is, wordt uw aanmelding geactiveerd. U ontvangt een e-mail waarin staat dat uw account succesvol is gekoppeld. In deze e-mail staat ook een link naar het patiënten portaal. Nu kunt u met uw gebruikersnaam en wachtwoord inloggen.
LET OP: zorg ervoor dat anderen uw inlognaam en wachtwoord niet kunnen achterhalen.

Ontvangstbevestiging en antwoordbericht

U ziet een schermbericht wanneer de vraag is verstuurd. U ontvangt een e-mail op het moment dat de praktijk uw vraag heeft beantwoord. In deze e-mails staan géén medische of persoonlijke gegevens, ze bevatten *alleen een melding*, dat de praktijk uw vraag heeft beantwoord in het – via uw inlognaam en wachtwoord toegankelijke – beveiligde deel van de website.

Antwoord van de praktijk

U start het internetconsult door op de website naar de patiëntenomgeving te gaan en dan te klikken op 'Consultoverzicht'. Als u een vraag stelt, ontvangt u een bericht wanneer het antwoord te verwachten is. Over het algemeen zal dit één tot twee *werk*dagen duren. Dit kan betekenen dat een vraag die u op vrijdagmiddag verstuurt, pas drie of vier dagen later wordt beantwoord. De tijdsduur hangt ook af van de werktijden en eventuele afwezigheid van uw zorgverlener. Het tijdsbestek dat in het bericht wordt aangegeven, is de maximale wachttijd voor uw specifieke vraag en situatie.

Wie leest uw vraag?

Als u een vraag stelt, kunt u zelf bepalen aan wie u de vraag stelt. Andere zorgverleners in de praktijk hebben géén inzage in uw vragen per e-consult.

Als de door u gekozen zorgverlener afwezig is, kunt u hem of haar géén vraag stellen, tenzij de taken (tijdelijk) zijn overgenomen door een collega of praktijkassistente. Dit staat dan duidelijk aangegeven. U bent er dus altijd van tevoren van op de hoogte wie uw vraag zal lezen.

Ongeschikte en geschikte vragen

Ongeschikte vragen voor een e-consult zijn:

- Spoedeisende vragen
- Vragen waarvan u niet zeker weet of ze spoedeisend zijn
- Vragen over klachten die verergeren of veranderen

Bel in deze gevallen naar de praktijk!

Nummer: 0343-512911

In geval van spoed: 0343-512911 met doorkiesnummer 1 of spoednummer: 0343- 532655

Als iedere seconde telt: bel 112

Avonden/nacht/weekend: 088 130 96 10

Andere ongeschikte vragen zijn:

- Vragen over nieuwe lichamelijke klachten

Vaak is dan lichamelijk onderzoek nodig. Voor deze vragen kunt u een afspraak maken voor het spreekuur.

- Vragen over emotionele problemen

Een gesprek waarbij u elkaar kunt zien, is dan het geschiktste. Bovendien is het soms lastig om emotionele problemen op te schrijven. Voor deze vragen kunt u een afspraak maken voor het spreekuur.

Geschikte vragen voor een e-consult zijn:

- vragen over onderzoek uitslagen, bijvoorbeeld van een röntgenfoto of bloedonderzoek;
- vragen over (de controle van) een chronische ziekte waarvan de zorgverlener al op de hoogte is, zoals hoge bloeddruk, suikerziekte of astma;
- vragen over medicijnen, bijvoorbeeld over het effect, bijwerkingen, doorgaan of stoppen;
- vragen over leefstijl zoals afvallen, voeding, alcoholgebruik en stoppen met roken;
- vragen over (lichamelijke) klachten waarvoor u al eerder op het spreekuur bent geweest;
- vragen naar aanleiding van een eerder contact.

Is het e-consult veilig?

Regels voor en adviezen over het internetconsult zijn vastgelegd in de *Richtlijn online arts-patiënt contact* van de Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Geneeskunst (KNMG).

Privacy en veiligheid

Uw vragen en antwoorden worden niet per e-mail verzonden, maar via een beveiligde internetverbinding. Dit voorkomt dat uw medische gegevens voor anderen zichtbaar zijn. Als u na het lezen van deze folder nog vragen heeft, neem dan contact met ons op.

Team,

Medisch Centrum Driebergen