



Welke vragen kan ik verwachten vanuit de patiënt?

De elektronische inzage kan ervoor zorgen dat u andere vragen krijgt, zowel aan de balie als in een consult. Hieronder zijn de meestgestelde vragen verzameld. Welke vragen verwacht u zelf in de praktijk? Bespreek deze vragen met elkaar en bepaal samen het antwoord dat jullie naar de patiënt communiceren.

1



Ik wil graag online mijn dossier en gegevens bekijken, kan dat?

Probeer in te schatten of dit een 'nieuwe patiënt' voor online inzage is of een patiënt waarbij het al een keer mislukt is. Patiënten die voor het eerst online gaan, hebben soms voldoende aan een korte toelichting, een verwijzing naar de praktijkwebsite en/of een folder. Dit kan veel vragen wegnemen. Ga bij de patiënt waarbij het niet gelukt is om het dossier online in te zien, na wat de vraag is, bedenk vooraf hoe u hiermee omgaat. Is er bijvoorbeeld een bepaald moment of speciaal aangewezen assistente beschikbaar?

Op welke manier kan ik mij aanmelden of inloggen?

Om in te loggen hebben patiënten meestal hun DigiD nodig, soms alleen met een gebruikersnaam en wachtwoord. Verwijs de patiënt naar de praktijkwebsite of direct naar de HIS-leverancier. En geef hen indien wenselijk voorlichtingsmateriaal mee. Kijk voor kant-en-klaar voorlichtingsmateriaal bijvoorbeeld op: www.open-eerstelij.nl/toolkit-patienten/.



2

3



Wat kan ik allemaal zien online?

Vertel patiënten dat zij met online inzage het volgende kunnen zien:

- De uitslagen van onderzoek, bijvoorbeeld het bloedonderzoek.
- Het advies van de huisarts.
- Een lijst met alle medicijnen.
- Medicijnen waar de patiënt allergisch voor is.

Naast deze onderdelen is de communicatie zichtbaar, net zoals de episodes (actuele en die met attentiewaarde).

Klopt de informatie in mijn dossier wel?

Het kan voorkomen dat de patiënt onjuiste informatie in het dossier ziet staan. Dit berust over het algemeen op een onbewust foutje. Wat namelijk kan gebeuren is dat bij vrijgeven van het dossier de contra-indicaties die onterecht in het HIS zijn gesloten, niet zijn verwijderd. Veel medicijnen hebben verschillende indicatiegebieden. Het is overkomelijk dat een zorgverlener te snel bevestigend antwoord op een voorstel van het systeem, waardoor een contra-indicatie per ongeluk in het systeem kan verschijnen. De patiënt ziet dan terecht de onjuiste informatie. Wees als zorgverlener hiervan bewust, probeer het waar mogelijk te voorkomen. Geef de patiënt deze terugkoppeling, communiceer helder en pas het waar mogelijk aan.



4

5



Wat betekenen deze uitslagen?

De (bloed)uitslagen kunnen vragen oproepen bij patiënten, dit begint al bij de betekenis van hetgeen waarop getest wordt. Er zijn meerdere adviezen om hiermee om te gaan.

1. Schrijf een toelichting bij de uitslagen, voordat deze worden gekoppeld aan het dossier. Voorzie de toelichting van een advies en geef aan wat u van de patiënt verwacht.
2. Verwijs de patiënt naar websites die voorzien van uitleg over medische begrippen en/of uitslagen. Zoals naar www.thuisarts.nl of naar www.saltro.nl.