

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

2469

Vragen van het lid **Aukje de Vries** (VVD) aan de Minister voor Medische Zorg over het bericht «*Veel huisartsen nog onbekend met declaratiemogelijkheden e-mailconsult*» (ingezonden 29 mei 2018).

Antwoord van Minister **Bruins** (Medische Zorg) (ontvangen 18 juni 2018).

Vraag 1 en 2

Bent u bekend met het feit dat veel huisartsen nog onbekend zijn met de declaratiemogelijkheden voor een e-mail-consult?¹

Wat is de reden dat veel huisartsen nog onbekend zijn met de declaratiemogelijkheden voor een e-mail-consult?

Antwoord 1 en 2

Uit de eHealth-monitor² van Nictiz uit 2017 blijkt dat huisartsen niet op de hoogte zijn van de mogelijkheden en ruimte die de beleidsregels van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) bieden. Een derde van de huisartsen heeft toen aangegeven dat zij niet bekend zijn met de regels voor vergoeding van het e-mailconsult of deze duidelijk genoeg vinden.

Daarnaast hebben software leveranciers het e-mailconsult soms verkeerd ingebouwd in de software. Hierdoor wordt bij een e-mailconsult direct een (kort) e-mailcontact gedeclareerd.

Vraag 3

Deelt u de mening dat in de huidige tijd een e-mail-consult bij de huisarts een waardevolle aanvulling is en kan zijn?

Antwoord 3

Ik zie het e-mailconsult zeker als een meerwaarde, voor zowel huisarts als zorggebruiker, in de dagelijkse praktijk. Dit wordt onderschreven door de jaarlijkse eHealth-monitor van Nictiz. Uit de monitor van 2017 is gebleken dat 62 procent van de huisartsen het e-mailconsult makkelijk kan combineren met overige werkzaamheden en dat het eenvoudig te doen is (65 procent (helemaal) eens). Daarnaast zie ik het e-mailconsult als een van de oplossingen om meer tijd voor de patiënt te creëren doordat de huisarts efficiënter kan werken. Ook voor de zorggebruiker is er sprake van een duidelijke

¹ Bericht Farmacie en Zorg d.d. 23 mei 2018

² <https://www.ehealth-monitor.nl/>

meerwaarde. Patiënten hebben aangegeven dat het hen ruimte geeft goed na te denken over de vragen die hij/zij wil stellen (60 procent (helemaal) eens). Tot slot is het e-mailconsult een service die de huisarts aan patiënten kan aanbieden zodat zij niet naar de praktijk hoeven komen en verbetert het de toegankelijkheid van de praktijk.

Vraag 4

Hoeveel % van de huisartsen bieden inmiddels de mogelijkheid van een e-mail-consult aan?

Antwoord 4

Volgens de eHealth-monitor 2017¹ biedt op dit moment 62 procent van de huisartsen een e-mailconsult aan. Het gaat dan om zowel het actief aanbieden en promoten van het e-mailconsult en het passieve aanbod, zoals het op de website hebben van het e-mailadres van de praktijk.

Vraag 5

Wat gaat u doen om de bekendheid van de declaratiemogelijkheden van een e-mail-consult te vergroten?

Antwoord 5

Mijn ambtsvoorganger heeft Nictiz gevraagd om via een actieagenda meer aandacht te vragen voor (de toepassing van) het e-mailconsult. Dit heeft geresulteerd in een handboek voor huisartsen dat binnen enkele weken verschijnt. Hierin is duidelijk opgenomen wat de huidige regels zijn en welke ruimte de NZa beleidsregels bieden. In diverse vakbladen en online omgevingen is er aandacht voor geweest. De NZa heeft aanbieders en verzekeraars voorgesteld om de beleidsregels voor 2019 aan te passen. De besluitvorming hierover vindt in juni plaats. Bij de presentatie van het handboek wordt de besluitvorming van de NZa meegenomen. Het handboek gaat in op huidige NZa-beleidsregels en de wijzigingen, uitgaande van aanpassing van deze regels. Als de NZa de beleidsregels niet aanpast, bevat het handboek uiteraard alleen een verduidelijking van de huidige regels. Daarnaast geeft de NZa Wegwijzer bekostiging e-health informatie over de declaratiemogelijkheden van e-health voor onder andere huisartsen. De nieuwe Wegwijzer bekostiging e-health van de NZa is als bijlage toegevoegd.³

Vraag 6

Wat is de reden dat nog maar weinig huisartsen een e-mail-consult aanbieden?

Vraag 7

In hoeverre zijn patiënten op de hoogte van de mogelijkheid van een e-mailconsult? Ziet u mogelijkheden om mensen meer bewust te maken van deze mogelijkheden?

Antwoord 6 en 7

Zoals eerder aangegeven maakt al 62 procent van de huisartsen gebruik van het e-mailconsult. Het gebruik blijft wel duidelijk achter bij het aanbod. Uit de eHealth-monitor⁴ blijkt dat relatief weinig patiënten (17 procent) op de hoogte zijn van de mogelijkheid, en maar 4 procent er daadwerkelijk gebruik van maakt. Daarnaast is het ook noodzakelijk dat huisartsen het e-mailconsult actief promoten en aanbieden om het gebruik daarvan te verhogen. Het animo onder zorggebruikers voor het gebruiken van het e-mailconsult (42 procent) is aanwezig. Vanuit de praktijken is het mogelijk dit bewustzijn te vergroten. Uit ervaring blijkt dat huisartsen continue aandacht moeten hebben voor het bij patiënten onder de aandacht brengen van de mogelijkheden van een e-mailconsult. Patiënten zien niet altijd direct de voordelen en mogelijkheden, of kunnen opzien tegen een digitale communicatie. Het handboek beschrijft mogelijkheden voor uitbreiding van het gebruik van e-mailconsulten bij patiënten.

³ Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer

⁴ <https://www.ehealth-monitor.nl/>

Vraag 8

Hoe kan het aanbieden van een e-mail-consult gestimuleerd worden?

Antwoord 8

Bij huisartsen ontbreekt het vaak aan kennis en tijd om het e-mailconsult in te zetten, of op zijn minst is het idee dat het veel tijd kost. Naast een technische implementatie van een nieuwe functie en het waarborgen van de beveiliging hiervan, is er sprake van een verandering in de praktijkvoering. Om dat goed te laten verlopen zijn er verschillende keuzes en mogelijkheden voor de inrichting van dat proces. Als het dan aangeboden wordt is het ook van belang dat patiënten op de hoogte gebracht worden van de mogelijkheid en voor welke vragen het e-mailconsult geschikt is. Daarvoor is het van belang dat huisartsenpraktijken hierover communiceren.

Om huisartsen hierbij te ondersteunen, heeft mijn ambtsvoorganger Nictiz gevraagd een handboek te ontwikkelen. Dit handboek is gebaseerd op de actie-agenda die Nictiz het afgelopen jaar uitvoerde. Hiervoor zijn bijna vijftig huisartspraktijken geïnterviewd en gevraagd naar hun ervaringen. Daarnaast zijn patiënten bevraagd over hun wensen en inbreng. Het handboek beantwoordt onder andere vragen van huisartsen, geeft argumentenwijzers voor inrichtingskeuzes, geeft tips en tricks voor de toepassing en opschaling van het e-mailconsult en bevat een communicatietoolkit. Het handboek is een uitgave van Nictiz in samenwerking met de Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV) en het Nederlandse Huisartsen Genootschap (NHG).

Vraag 9

Ziet u mogelijkheden om ook via andere communicatiemiddelen een consult op afstand te faciliteren? Zo ja, op welke wijze kan dit gestimuleerd worden? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 9

Op dit moment is het al mogelijk om via beeldbellen/videoconsult een consult op afstand te faciliteren. Dit gebeurt al tussen huisarts en medisch specialist via het meekijkconsult. Ook kan een patiënt een vervolgsconsult hebben met de medisch specialist via een videoconsult. Op dit moment is er echter weinig animo voor videobellen tussen huisarts en patiënt. Uit de eHealth-monitor blijkt dat 74 procent van de huisartsen heeft aangegeven geen plannen te hebben om deze optie aan te bieden en nog niet te weten of ze dit willen danwel geven zij aan hier geen interesse in te hebben. Ook onder zorggebruikers is er weinig animo voor beeldbellen, 79 procent heeft aangegeven het niet te willen of niet te weten of ze het willen. Aangezien ik voorstander ben van het aanjagen van zorg op afstand, en de hiervoor genoemde cijfers laten zien dat er nog weinig animo is voor alternatieve vormen van communicatie op afstand tussen huisarts en patiënt, wil ik nu vooral de focus leggen op het stimuleren van een vorm die wel bij zowel patiënten als huisartsen op draagvlak kan rekenen, te weten het gebruik van het e-mailconsult bij de huisarts op een goede, veilige en gebruiksvriendelijke manier.

Vraag 10

Deelt u de mening dat het e-mailconsult en de inzet van andere communicatiemiddelen op afstand, zoals een chat of het gemakkelijk delen van zelfgemaakte foto's behoren bij de zorg van de toekomst en bijdragen aan de betaalbaarheid van de zorg?

Antwoord 10

Alle communicatiemiddelen die tussen mensen worden gebruikt hebben per definitie (potentieel) ook een plek in de zorg. Binnen de medisch-specialistische zorg is het afgelopen jaar al een aantal wijzigingen gemaakt in de bekostiging om zorg op afstand te bevorderen. Ook worden voor het komende jaar een aantal wijzigingen verwacht. Daarnaast volgt ook uit het rapport «De juiste zorg op de juiste plek»⁵ dat eHealth en zorg op afstand naar de toekomst toe een belangrijke(re) rol gaan spelen. Hierbij moeten wel randvoorwaarden worden meegenomen, zoals vertrouwelijkheid en integriteit

⁵ Tweede Kamer, vergaderjaar 2017–2018, 29 689 nr. 896

van de communicatie en het gemak. Zo is het gebruik van e-mail gemakkelijk, maar zonder speciale maatregelen niet veilig. Goede, veilige, gebruiksvriendelijke communicatiemiddelen moeten ontwikkeld en aangeboden worden. Uiteindelijk kan daarmee de kwaliteit van de zorg verbeteren en kan dat naar verwachting ook leiden tot lagere kosten.

Vraag 11

Bent u bereid om met de Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV) in gesprek te gaan over het stimuleren dan wel bevorderen van e-mail-consulten door de huisarts, en de Tweede Kamer daarover te rapporteren?

Antwoord 11

De resultaten van de «Actieagenda e-mailconsult» zijn de basis geweest voor het eerder genoemde handboek. Dit handboek is het resultaat van een nauwe samenwerking tussen LHV, NHG en Nictiz. Alle partijen gaan zich inzetten om het handboek te verspreiden onder de huisartsen. Daarnaast is de LHV in overleg met de NZa over zowel het verduidelijken als het aanpassen van de mogelijkheden om te declareren voor e-(mail)consulten. Ik blijf deze ontwikkeling stimuleren.