

## Advies over inzet beeldbellen en videoconsult



Sinds de corona-uitbraak in Nederland, verkennen veel huisartsen de mogelijkheden voor beeldbellen met patiënten, als middel voor het verlenen van zorg aan patiënten op afstand. In dit bericht beantwoorden we enkele veelgestelde vragen, geven we praktische handvatten en presenteren we een overzicht van applicaties en hun functionaliteiten.

Deze informatie is door LHV en NHG samen opgesteld en zal waar relevant worden aangevuld en geactualiseerd. Met vragen kunt u contact opnemen met het NHG-Kenniscentrum: [kenniscentrum@nhg.org](mailto:kenniscentrum@nhg.org).

In verband met de maatregelen rondom COVID-19 wordt fysiek contact met patiënten zoveel als mogelijk afgeraden. In plaats daarvan kan beeldbellen in deze situatie aanvullende informatie geven die noodzakelijk is om goede zorg te verlenen. Ook op HAweb staat nuttige informatie en kunt u ervaringen van anderen lezen (zie, als u bent ingelogd, de discussies [Ervaringen met Videoconsult?](#) en [Analyse video beeldbellen](#)).

Lees hieronder meer over:

### Vergoedingen/declareren ▲

Een videoconsult wordt gewoon vergoed zoals ieder ander consult. Sinds 1 januari 2019 maakt het voor de vergoeding van een consult niet langer uit in welke vorm dit consult plaatsvindt; alleen de duur van het consult is nog bepalend voor de hoogte van de vergoeding. Zie voor meer informatie de [Declareerwijzer 2020](#).

### Overzicht van beeldbelapplicaties ▲

LHV, InEen en NHG hebben gezamenlijk een overzicht gemaakt van bestaande beeldbelapplicaties, waarbij we ze op verschillende criteria vergeleken.

[Bekijk hier de keuzetabel](#).

Door in de keuzetabel gebruik te maken van filters op de kolommen kunt u op basis van criteria die voor u van belang zijn het aantal toepassingen verkleinen. Voor duurzaam gebruik van een beeldbelapplicatie raden wij u in ieder geval aan om een toepassing te selecteren die:

- specifiek voor de zorg is ontworpen (zie kolom "Ontworpen voor de zorg")
- voldoet aan ISO27001 én NEN7510 normering (zie kolom "Certificering")

Deze tabel is met zorg samengesteld op basis van informatie die voorhanden is via publieke kanalen. Bespeurt u desondanks een fout/omissie? Laat het ons weten! Mail naar [kenniscentrum@nhg.org](mailto:kenniscentrum@nhg.org) onder vermelding van 'Keuzetabel beeldbelapplicaties'. Deze tabel wordt wanneer nodig geüpdatet.

### Veiligheid ▲

Belangrijk uitgangspunt bij de keuze voor een applicatie is de veiligheid. Maak gebruik van toepassingen die voldoen aan strenge veiligheidsnormen voor de zorg. Is het gebruik hiervan redelijkerwijs niet mogelijk en is beeldbellen noodzakelijk om goede zorg te kunnen verlenen, dan kan het een individuele afweging zijn om andere communicatiemiddelen in te zetten. De [Autoriteit Persoonsgegevens](#) geeft aan dat goede zorg boven privacy gaat, maar dat men wel bijzondere waarborgen moet nemen en alleen bij hoge uitzondering gebruikmaakt van niet veilig bevonden applicaties. Maakt u deze afweging, documenteer dan in het dossier waarom u voor zo'n niet veilig bevonden

applicatie heeft gekozen. Bespreek de privacyrisico's met de patiënt, bespreek zo min mogelijk gevoelige gegevens en vraag toestemming. Maak hiervan een notitie in het dossier.

#### Aandachtspunten ▲

Communicatiemiddelen bedoeld voor consumenten lijken soms aantrekkelijk, omdat zowel u als uw patiënten gewend zijn daarmee te werken. Maar het gebruik in de zorg geeft - buiten bezwaren omtrent de bescherming van persoonsgegevens - vaak ook praktische ongemakken. Bijvoorbeeld:

- Vaak moet u 06-nummers van patiënten opslaan in uw smartphone.
- Patiënten hebben dan ook uw 06-nummer.
- Sommige applicaties werken alleen met iOS (Apple) of alleen met Android.

Naast het kiezen van een veilige applicatie zijn er andere voorwaarden van toepassing en geven we adviezen over de inzet van beeldbellen met uw patiënt. Gebruik bij voorkeur een bekabelde internetverbinding (of zorg voor een sterk wifi-netwerk, uiteraard beveiligd). Indien mogelijk, gebruik een headset met microfoon voor een zo natuurlijk mogelijk geluid (minder 'mechanisch'). Probeer niet te dicht bij de camera te zitten; het prettigst is om met hoofd en een deel van de romp in beeld te zijn.

#### Werkwijze consult met beeldbellen ▲

Het is aan te raden zo veel mogelijk aan te sluiten bij de gangbare werkwijze in de praktijk. Uw patiënt neemt contact met u op voor een afspraak. U/uw assistent beoordeelt dat de patiënt gezien moet worden en dat visite of een regulier consult ongewenst is. De afspraak komt op de gebruikelijke manier in de agenda van de praktijk. De patiënt krijgt een veilige link, een tijdstip en instructies. Vraag uw patiënten vijf minuten voor aanvang digitaal aanwezig te zijn en laat weten dat ze mogelijk even moeten wachten voordat u de verbinding start. Sommige applicaties bieden de mogelijkheid van een digitale wachtruimte, waar patiënten kunnen wachten totdat u beschikbaar bent.

Als de verbinding tot stand is gekomen:

- Verifieer indien nodig de identiteit van uw patiënt, bijvoorbeeld door te vragen naar naam en geboortedatum.
- Beoordeel de kwaliteit van de verbinding (beeld en geluid). Vraag uw patiënt eventueel extra licht aan te doen of bel met de telefoon voor een beter geluid. Twijfelt u of de verbinding van voldoende kwaliteit is om een medisch advies te kunnen geven, plan dan een fysiek consult.
- Dossiervoering is belangrijk. Naast de gebruikelijke dossiervoering, kan het handig zijn om in het journaal vast te leggen met welke applicatie u heeft gecommuniceerd, hoe de kwaliteit van de verbinding was en welk apparaat de patiënt gebruikte.
- Beëindig na afloop van het consult de verbinding en let erop dat u de sessie afsluit.

#### Voorwaarden medisch advies en medicatie voorschrijven via beeldbellen ▲

Naast het kiezen van een veilige applicatie voor beeldbellen, is een aantal gedragsregels van toepassing. De [KNMG-richtlijn Omgaan met medische gegevens](#) geeft een aantal voorwaarden voor het online verstrekken van medisch advies en online voorschrijven van medicatie (paragraaf 1.5.4.3). Een aantal belangrijke voorwaarden zijn:

1. De arts heeft voldoende relevante en betrouwbare (medische) gegevens van de patiënt, inclusief de medicatiehistorie en informatie over eventuele contra-indicaties wanneer online medicatie wordt voorgeschreven.
2. De identiteit van de patiënt is vastgesteld.
3. Informeer de patiënt over de (on)mogelijkheden bij een videoconsult, bijvoorbeeld dat u geen lichamelijk onderzoek kunt doen en u zich baseert op de door de patiënt gepresenteerde gegevens en eventueel de beschikbare dossiergegevens.
4. Medicatie mag alleen worden voorgeschreven aan bekende (ingeschreven) patiënten en indien er op basis van de beschikbare informatie en met het oog op de in te zetten medicatie geen aanleiding is voor (lichamelijk) onderzoek.