

App Zilveren Kruis vermindert doktersbezoek met 34 procent

De Zilveren Kruis Wijzer, die gebruikers toegang geeft tot advies van een medische professional, vermindert aantoonbaar het doktersbezoek. Een op de drie gebruikers geeft aan dat zij zeker een arts zouden hebben bezocht als zij niet via de app contact hadden gehad met een arts of verpleegkundige.

De app van Zilveren Kruis werd enkele jaren geleden gelanceerd als De vakantiedokter. De app heeft 40.000 gebruikers, en er komen zo'n 4000 vragen per jaar binnen, met een piek in de vakantieperiode. 34 procent van de gebruikers geeft aan dat zij zonder de app 'zeker' een dokter hadden bezocht.

Inmiddels wil de zorgverzekeraar zijn dienstverlening uitbreiden naar mensen die thuis verblijven, vandaar de naamswijziging. Nieuw in de app is onder meer hulp en advies van een medisch expert bij vragen over corona.

Binnen 25 minuten

Gezondheidsvragen kunnen via een chatfunctie worden voorgelegd aan een medisch expert. Bijvoorbeeld bij twijfel of het verstandig is naar een arts of ziekenhuis te gaan, maar ook bij vragen over medicatie. Via de app kan een foto worden meegestuurd. De medisch professional beoordeelt de vraag volgens Zilveren Kruis overdag en 's avonds binnen 25 minuten. Als hij of zij geen direct antwoord kan geven, volgt een doorverwijzing naar een specialist.

Het team achter de app bestaat uit huisartsen en verpleegkundigen. Zij beantwoorden zeven dagen per week gezondheidsvragen die gesteld worden via de app, die overigens beschikbaar is voor alle zorgconsumenten, niet alleen klanten van Zilveren Kruis.

Wettelijke regeling

De publiciteit over de app volgt kort na een pleidooi van Zilveren Kruis dat alle patiënten die gebruik willen maken van digitale zorg, hier de wettelijke mogelijkheid toe moeten krijgen. Directievoorzitter Georgette Fijneman beschouwt dit als **een logische stap** om patiënten de keuze te geven zorg te krijgen op een wijze die het beste past bij hun persoonlijke situatie.

De oproep van Zilveren Kruis kwam tot stand in afstemming met de Patiëntenfederatie. ‘Samen willen we de opschaling van digitale zorg vasthouden en versnellen’, aldus Fijneman. ‘Zodat patiënten zich zo prettig mogelijk kunnen voelen in hun eigen omgeving. Dit telt mee voor de eigen regie van verzekerden, de kwaliteit van leven en gezondheid.’

Halve leven

Directeur Dianda Veldman van de Patiëntenfederatie voegde hieraan toe: ‘Ons halve leven speelt zich zo langzamerhand online af, alleen in de zorg lukte het maar niet om meters te maken. Wij hebben hier vaak discussies over met zorgaanbieders en die zeggen dan: ja maar de patiënt vraagt er niet om.’ Door die houding, aldus Veldman, lijkt het alsof de patiënt het gebrek aan digitale zorg heeft veroorzaakt. ‘Wij zijn ervan overtuigd dat digitale zorg het leven van de patiënt prettiger kan maken. Maar het werkt niet als je er in je eentje om moet vragen.’