

Welkom bij deze webinar over Beeldbellen.

Voordat we beginnen:

- De webinar begint om 19.00 uur en duurt tot 20.00 uur.
- Wilt u controleren of uw camera uit staat en uw microfoon op 'mute'.
- Vragen kunt u tussentijds stellen in de chat.
- De webinar zal worden opgenomen.
- De presentatie zal achteraf worden gedeeld.

Beeldbellen voor de Zorg

Door Pharmeon

In samenwerking met WeSeeDo en KPN



8 april 2020, Amsterdam

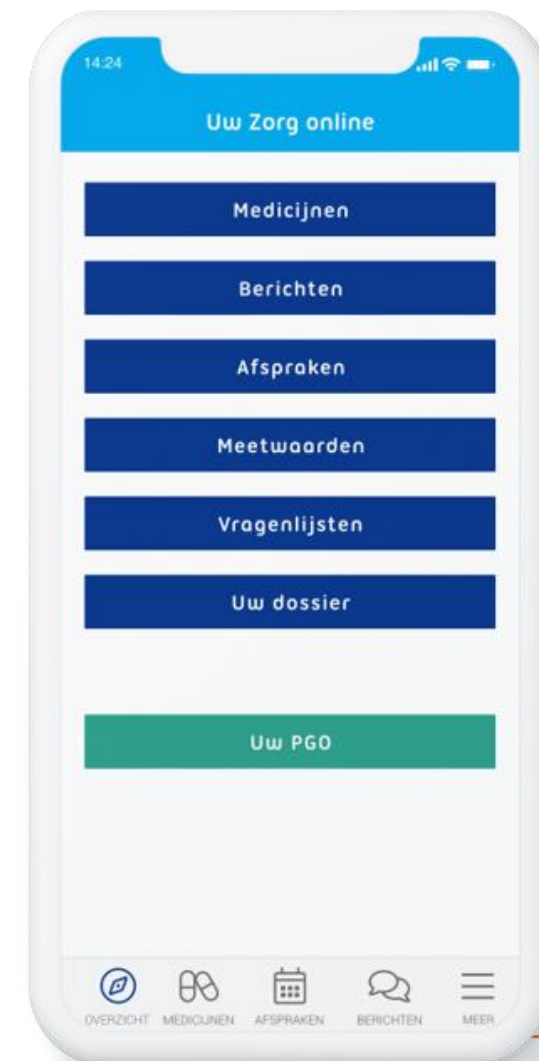
Welkom

- Pharmeon
- Opgericht 2000
- Praktijkwebsites en patiëntportalen
- 4000 eerstelijns zorgverleners
- Apotheken, huisartsen, tandartsen & paramedici
- Partnership met KNMT

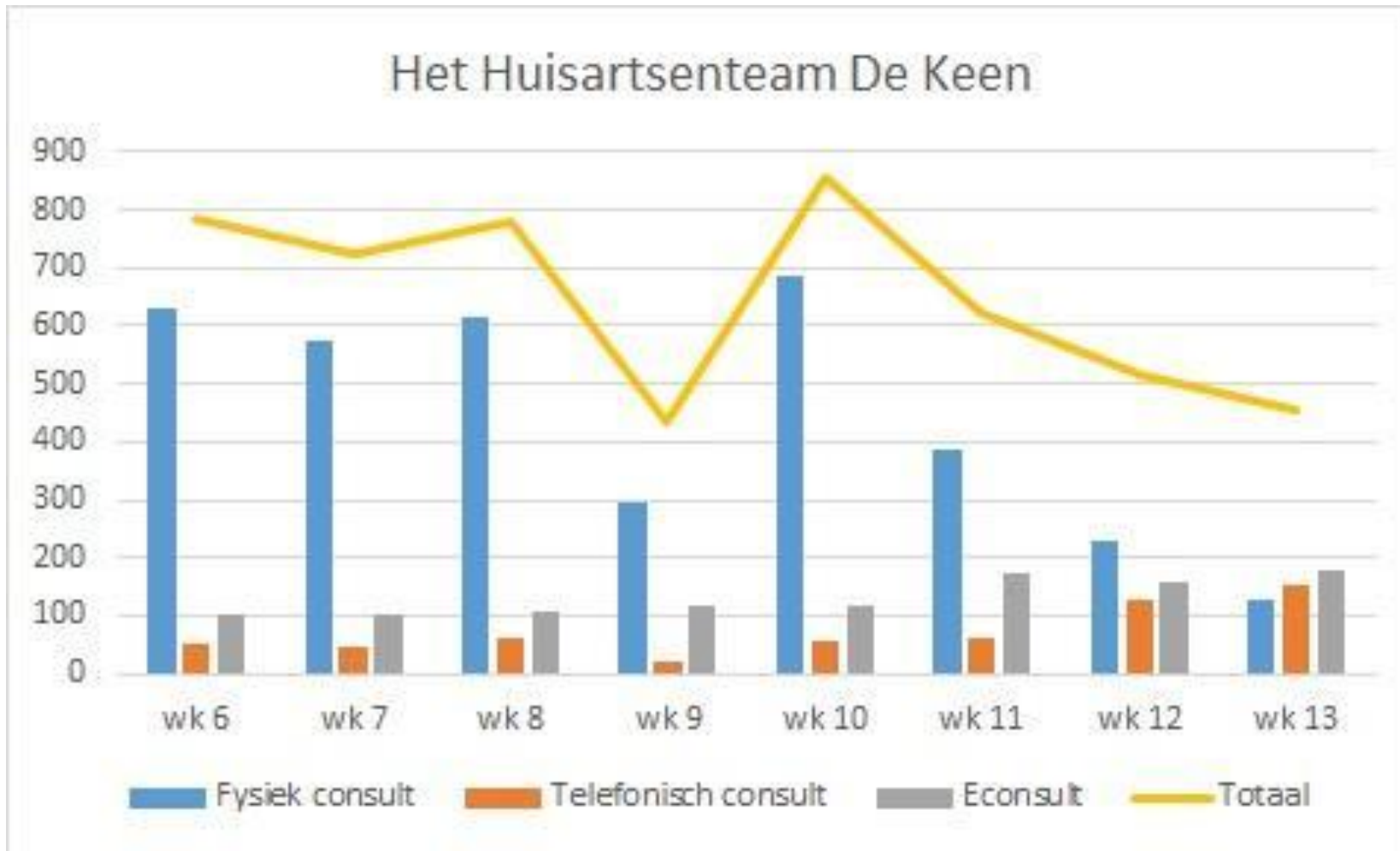
knmt

Uw Zorg online platform

- Nu beschikbaar voor huisartsen en apotheken
- In gebruik bij ca 25% eerstelijnszorg
- 1 miljoen zorggebruikers
- Komt ook voor tandartsen beschikbaar
- Veilig communiceren met uw patiënten
- Dossierinzage per 1 juli as
- Per 1.2021 ook PGO functie
- Oiv COVID-19 virus toename online gebruik
- Behoefte aan beeldbellen



Gebruikscijfers HHT de Keen



Agenda

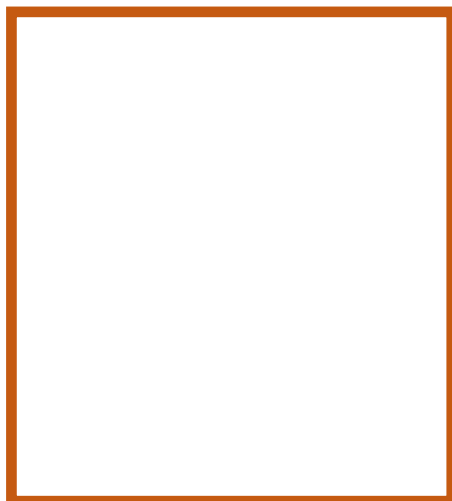
- Welkom
- Beeldbellen
 - Waarom WeSeeDo
 - Persoonlijk & Direct
 - Extra functionaliteiten
 - Benodigdheden
 - Beeldbellen demo's
- Ervaringen mondzorgverleners
- Ondersteuning Pharmeon
- Meer informatie
- Q&A

Waarom beeldbellen

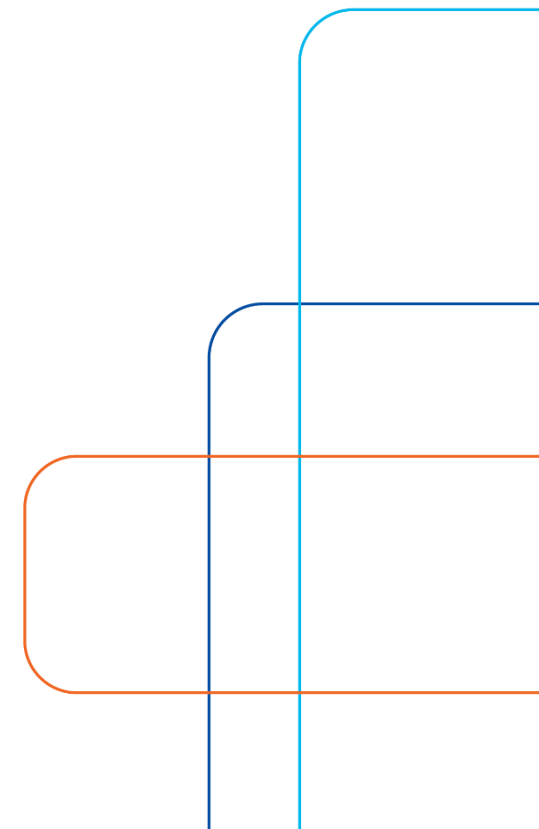
**Hoge
Patientbereidheid**



**Behoeft
aan
visueel contact**



**Verbeterde
efficiëntie**



Waarom WeSeeDo

Makkelijk

- Geen applicatie download nodig.
- Uitnodiging via SMS en email.
- Arts heeft eigen WeSeeDo agenda.
- Virtuele wachtkamer patiënten.

Veilig

- AVG proof.
- ISO 27001 & NEN 7510 gecertificeerd.
- WebRTC: geen opslag van data.
- Software op Nederlandse servers

Snel

- Stand-alone oplossing.
- Mogelijk binnen 1 werkdag in gebruik.
- Integratie in Uw Zorg Online app vanaf medio 2020.



Persoonlijk

WeSeeDo Persoonlijk

Voor digitaal consult.

- Tweezijdig beeldbellen.
- Online consult arts en patiënt .
- Email/SMS versturen met weblink.
- Iedere gebruiker beheert eigen agenda.
- Chatten en bestanden delen mogelijk

Assistent account

- Afspraken in agenda van de arts plannen



Direct

WeSeeDo Direct

Ter ondersteuning van de telefonische triage.

- Éénzijdig-beeldbellen.
- Meekijken bij patiënt.
- Gebruikt om urgentie te bepalen.
- Assistent verstuurt SMS naar de smartphone van de patiënt.
- Via de SMS wordt toestemming gevraagd om smartphone camera te gebruiken.

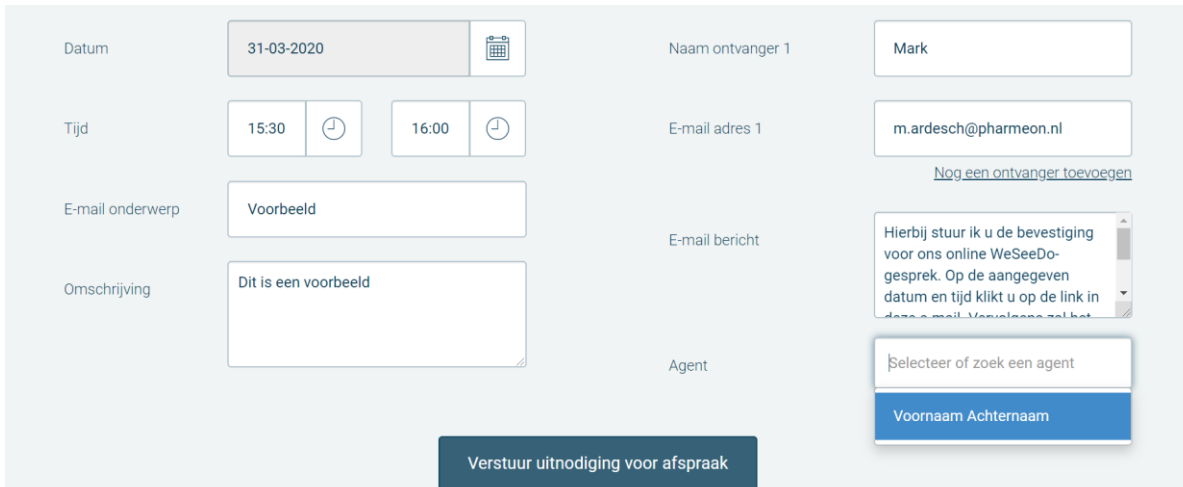


Extra functionaliteiten

Agenda functie:

- Iedere gebruiker heeft een eigen agenda.
- Gratis assistent accounts beschikbaar.
- Assistenten kunnen in de agenda van iedere arts binnen de instelling.

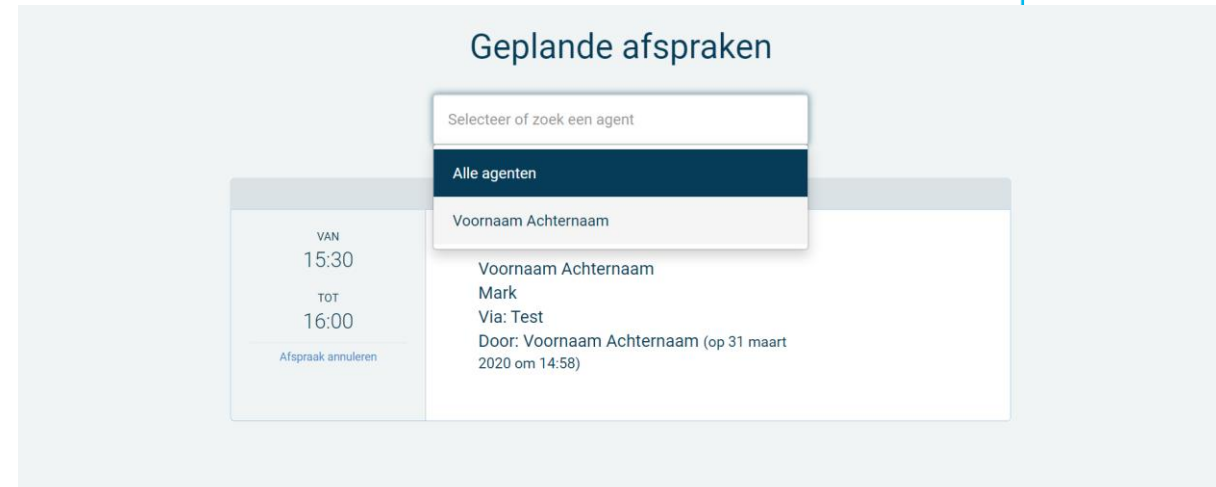
Agenda afspraak inplannen



The screenshot shows a form for scheduling an appointment. It includes fields for: Datum (31-03-2020), Tijd (15:30 to 16:00), E-mail onderwerp (Voorbeeld), Omschrijving (Dit is een voorbeeld), Naam ontvanger 1 (Mark), E-mail adres 1 (m.ardesch@pharmeon.nl), E-mail bericht (Hierbij stuur ik u de bevestiging voor ons online WeSeeDo-gesprek...), and Agent (Selecteer of zoek een agent). A blue button at the bottom says 'Verstuur uitnodiging voor afspraak'.

Plan een afspraak voor een gesprek

Agenda overzicht per arts



The screenshot shows a calendar view for 'Geplande afspraken'. A dropdown menu is open, showing 'Alle agenten' selected. The appointment details are: VAN 15:30, TOT 16:00, Voornaam Achternaam Mark, Via: Test, Door: Voornaam Achternaam (op 31 maart 2020 om 14:58). A button 'Afspraak annuleren' is visible.

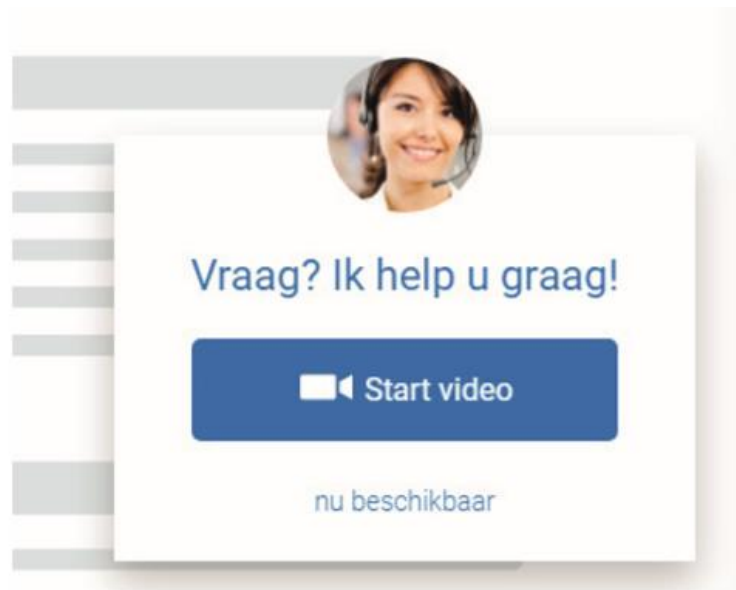
Het gesprek met en Mark is ingepland en de uitnodiging is verstuurd

Extra functionaliteiten

Website button:

- Knop op uw website om patiënt direct met beschikbare arts te laten videobellen.
- Bijvoorbeeld voor inloopsprekuren.
- Artsen kunnen zelf hun beschikbaarheid opgeven.
- WeSeeDo programmeert voor u de codering. Deze kunt u zelf gebruiken in Google TagManager.

Spreekuur via website



Arts geeft beschikbaarheid op



Benodigdheden

Benodigdheden zorgverlener:

1. Internet verbinding.
2. PC, laptop, tablet/smartphone.
3. Camera en microfoon.
4. Google Chrome of Safari webbrowser.

Benodigdheden patiënt:

Éénzijdig beeldbellen:

- Smartphone met camera.

Tweezijdigbeeldbellen:

1. Een werkende internetverbinding.
2. Een PC, laptop, tablet/smartphone.
3. Camera en microfoon.
4. Google Chrome of Safari webbrowser.



Demo

1. Persoonlijk

2. Direct

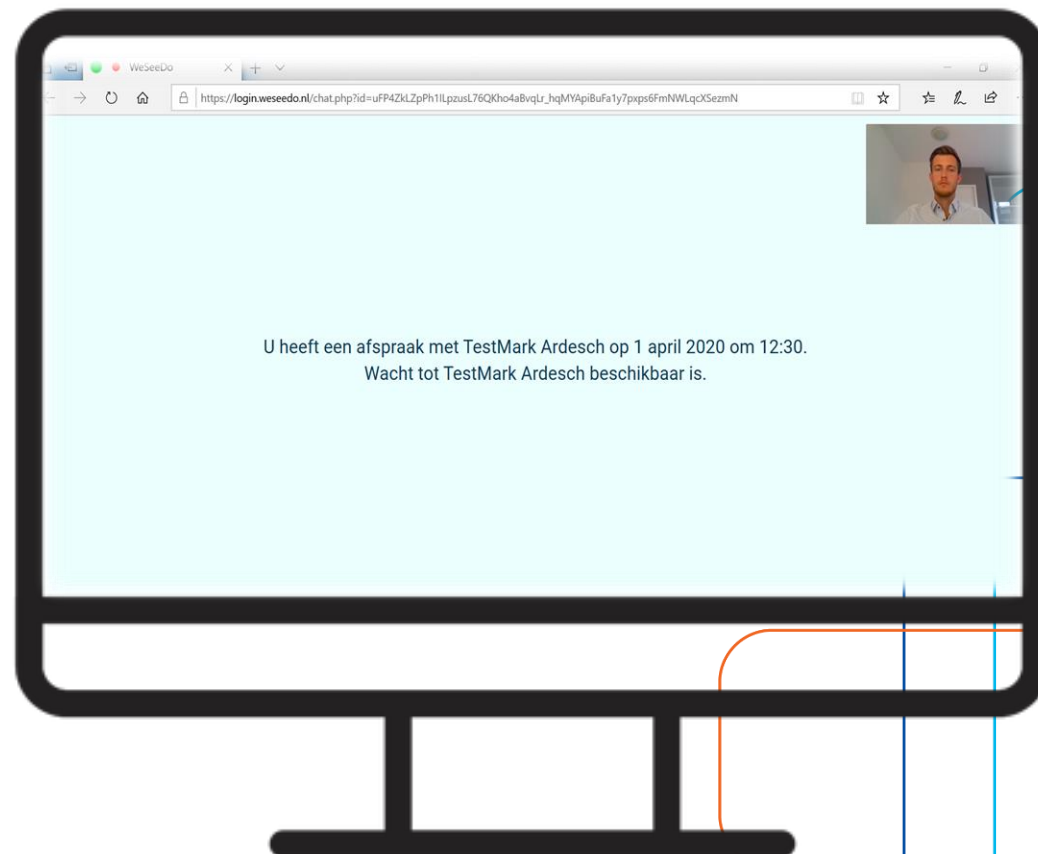
3. Beheerder

Demo - Persoonlijk

Bevestigingsemail naar de patiënt

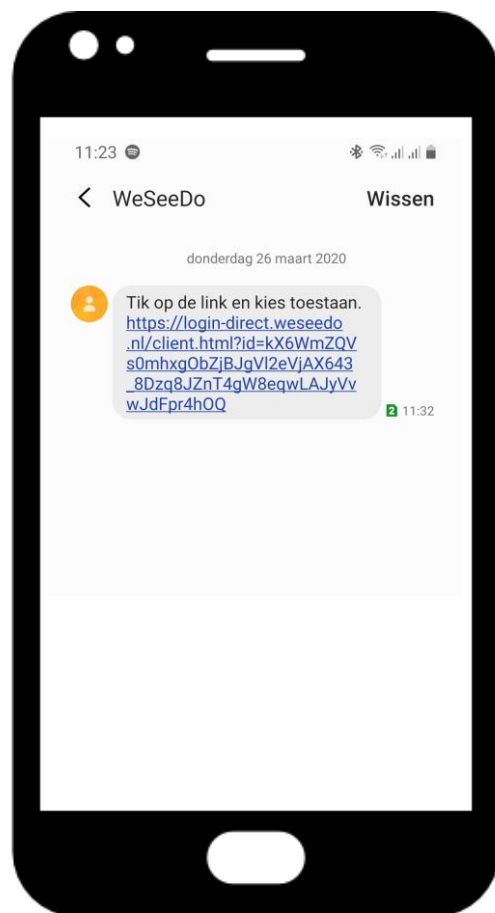


Virtuele wachtkamer voor patiënt

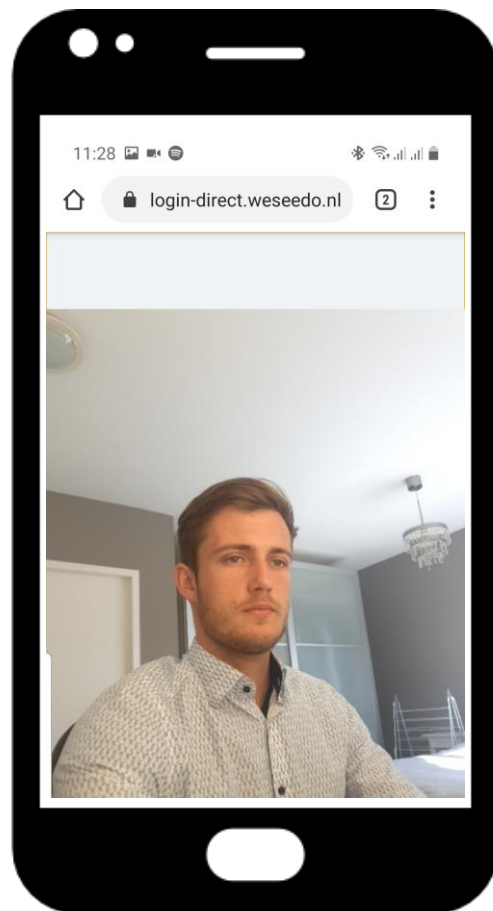


Demo - Direct

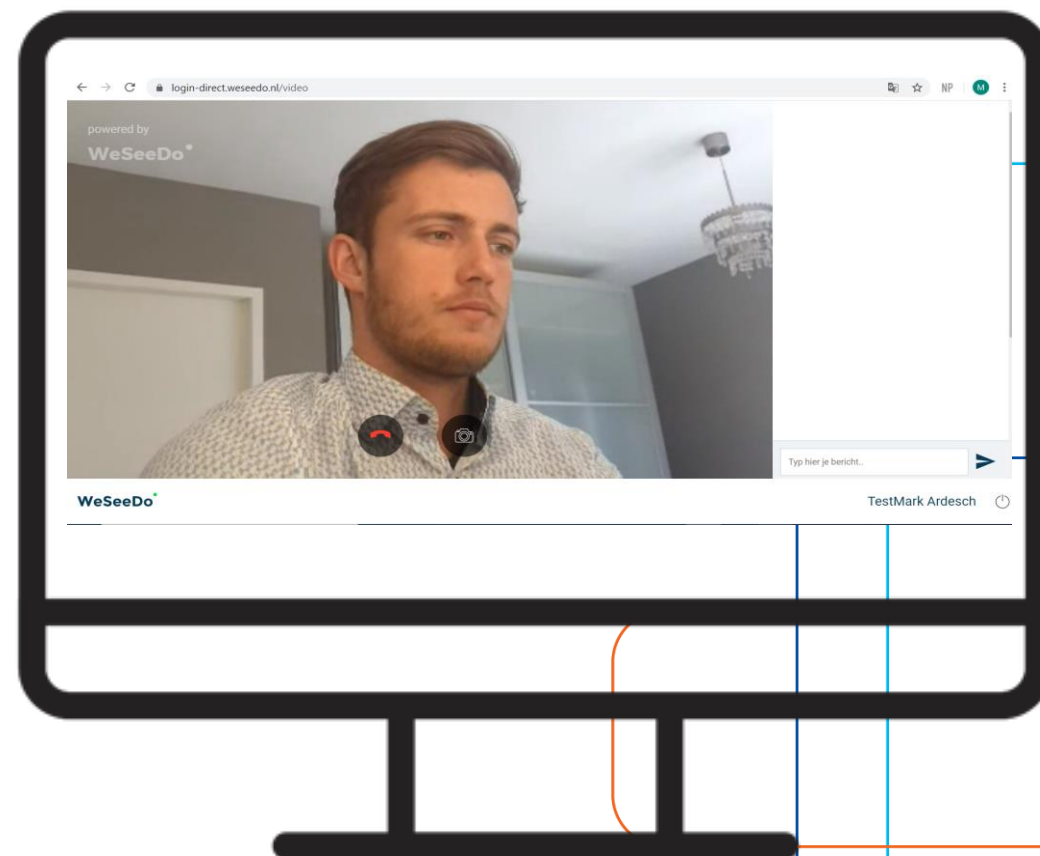
Patiënt ontvangt SMS



Smartphone opent automatisch de camera



Zorgverlener kijkt éézijdig mee met patiënt



Praktische tips

Eigen voorbereidingen:

- Voldoende licht
- Camera op ooghoogte
- Let op de achtergrond
- Rustige omgeving
- Test vooraf

Tijdens het beeldbellen:

- Durf te coachen
- Bespreek wat te doen als verbinding wegvalt.

Procedure

- Wel account delen, niet tegelijkertijd inloggen.
- Standaard uitnodigingsemail controleren.
- Uitnodigingsmail in spambox.



Ervaringen

Marit Verschuuren-Kuijer
Mondhygiënist





Ervaringen

Anne-Gitte Hulshoff
Tandarts bij Dentalways



Ervaringen

Achtergrond

- Sinds uitbraak Covid-19 telefonisch consult in rekening brengen.
- D.m.v. beeldbellen beter de behandeltijd inschatten.
- Gebruik van WeSeeDo.

Doel

- Zo min mogelijk beweging in en naar de praktijk.

Ervaring met beeldbellen



Ervaringen

Procedure:

- 1. Patiënt belt met klacht**
(script)
- 2. Receptie plant Teleconsult**
in 10 minuten blokje in de agenda met code voor WeSeeDo en geeft de patiënt ook zo'n code.
- 3. Tandarts zoekt contact met patiënt op gepland tijdstip via WeSeeDo.**
Met behandelgegevens van de patiënt beschikbaar. In 10 minuten klacht beter beoordelen en behandelafpraak voorbereiden in Exquise.
- 4. Receptie afspraak laten maken.**
Via Spark

Ervaringen

Script voor receptie:

- Ik kan een teleconsult voor u inplannen. Dan hoeft u niet onnodig naar de praktijk te komen. Eventueel volgt een recept.
- De tandarts kan door beeldbellen met u en uw verhaal bekijken welke behandeling waarschijnlijk nodig is en hoe lang dat duurt.
- Dit is een 'incidenteel consult' die met de code C13 (€ 22,16) bij u in rekening gebracht wordt.
- Voor het teleconsult heeft u geen speciale software nodig, maar wel een telefoon, tablet of computer met een browser.

Ervaringen

Beeldbel gebruik via Pharmeon sinds medio maart:

250 zorgverleners gestart. **4300** gesprekken gevoerd. Gemiddeld **17.00** minuten per gesprek.

- + Terugkoppeling:**
 - De meeste patiënten vinden het eenvoudig om het op te starten en te gebruiken, bijna altijd gaat het goed.
 - Agenda Wachtkamer De pling bij aanwezig is aangenaam en toch hard genoeg om te horen als je niet bij computer zit.
- Ik zou graag wat minder vakjes in willen vullen bij het maken van afspraak bijv alleen email adres en een onderwerp (dus 2 ipv 4).
- De keuze om de uitnodiging voor een gesprek ook naar een 06 nummer te kunnen sturen ipv alleen email.

Ondersteuning Pharmeon

- **Integratie WeSeeDo in Uw Zorg Online applicatie.**
Vanaf medio 2020
- **Informatie toolkit voor patiënten.**
- **Ondersteuning implementeren button ‘inloopspreekuur’.**
Alleen voor klanten met website via Pharmeon.

Meer informatie

Meer informatie:

<https://pharmeon.nl/beeldbellen/>

Veel gestelde vragen:

<https://pharmeon.nl/veelgestelde-vragen/>

Take home message

1. Tijd om nu ervaring mee op te doen.

2. Straks als standaard dienst in Uw Zorg Online aan te bieden via uw agenda.

3. Ervaringen, best practices en FAQ's blijven we delen via <https://pharmeon.nl/beeldbellen/>.

Q&A

Contact:

André Blom

a.blom@pharmeon.nl

06 54 7385 17



Mark Ardesch

m.ardesch@pharmeon.nl

06 30 4300 21

