



7 oktober 2020

Belgen tevreden over raadplegingen op afstand, maar hebben tips tot verbetering

De Belgen zijn tevreden over de raadplegingen op afstand die ze tijdens de lockdownperiode met hun zorgverleners hadden. Naar de toekomst toe hebben ze wel tips voor verbetering: raadplegingen op afstand moeten complementair blijven aan fysieke contacten met zorgverleners. Ze zijn vooral geschikt voor eerder administratieve zaken of voor de opvolging van bestaande aandoeningen. Er moet ook voldoende informatie, ondersteuning en een veilig platform komen. Dat blijkt uit een grootschalige bevraging van alle mutualiteiten bij hun leden.

Tussen 14 maart en 5 mei 2020 werd een 'lockdown' opgelegd om de verspreiding van COVID-19 tegen te gaan. Dit had ook een belangrijke impact op de gezondheidszorg. Zorgverleners moesten niet-spoedeisende medische handelingen annuleren of uitstellen. Om de continuïteit van de zorg te waarborgen en de risico's van verspreiding van het virus te minimaliseren, werden raadplegingen op afstand (telefoon of videobellen) tijdelijk ingevoerd. In de eerste plaats bij de (huis)arts maar snel volgden andere zorgverleners, zoals tandartsen, kinesitherapeuten, logopedisten, psychologen ...

De raadplegingen op afstand werden veel gebruikt. Volgens het monitoringrapport COVID-19 van het RIZIV¹ werden tussen maart en mei 2020 ruim 3,8 miljoen raadpleging op afstand gefactureerd. Het gros hiervan bij huisartsen.

Binnen het RIZIV starten vanaf 7 oktober de gesprekken over de toekomst van deze raadplegingen op afstand. *“De mutualiteiten zijn voorstander van een structurele*

¹ <https://www.riziv.fgov.be/nl/nieuws/Paginas/impact-covid19-riziv-uitgaven.aspx>

verankering van deze raadplegingen, maar pleiten voor een duidelijk wettelijk kader en transparant terugbetalingssysteem. We willen hierbij rekening houden met de lessen die onze leden uit de raadplegingen op afstand hebben getrokken en met hun verwachtingen,” stelt Paul Callewaert in naam van het Nationaal Intermutualistisch College². De Christelijke, Socialistische, Onafhankelijke, Liberale en Neutrale Mutualiteiten, evenals de Hulpkas en de Kas voor geneeskundige verzorging van de NMBS, organiseerden daarom in juli samen een grootschalige bevraging bij 100 000 leden waarvoor een raadpleging op afstand was aangerekend. Het RIZIV verleende zijn medewerking aan deze bevraging. De koepels van patiëntenorganisaties (VPP, LUSS, RaDiOrg) gaven eveneens input.

Belangrijkste resultaten

Ruim 8 000 leden vulden de vragenlijst in. Bijna 5 500 vragenlijsten werden weerhouden na toepassing van een aantal filters. Het merendeel van de antwoorden betrof een teleconsultatie bij huisartsen (78%), gevolgd door artsen-specialisten (11%), psychiaters (4%) en psychologen (3%). Voor de andere categorieën zorgverleners kwamen te weinig antwoorden binnen om representatief te zijn.

Ruim driekwart van de ondervraagden zegt (heel) tevreden te zijn over de teleconsultaties die ze gehad hebben in coronatijden. Ze vinden dat de communicatie vlot verliep, ze hadden het gevoel gehoord te worden en geven aan dat de zorgverlener voldoende tijd nam. Gevraagd naar de toekomst van raadplegingen op afstand zijn ze terughoudender. 80% stelt dat een fysieke raadpleging het meest wenselijk blijft en 62% is van mening dat raadplegingen op afstand eerder uitzondering dan regel moeten blijven. De ondervraagden vinden teleconsultaties vooral nuttig voor het verkrijgen van een geneesmiddelenvoorschrift (86%), een snel advies voor een dringend probleem (74%) of nog het opvolgen van een gekend probleem (74%). Voor zelfzorg of advies over een nieuw probleem of klacht vinden ze deze raadplegingen minder geschikt.

Uit de bevraging blijkt dat het leeuwendeel van de consultaties minder dan 10 minuten duurde. Bij de huisartsen is dat zo in 77% van de gevallen. Dit is onder meer te verklaren doordat een kwart van de consultaties plaatsvond voor het verkrijgen van een geneesmiddelenvoorschrift. Bij artsen-specialisten (67%), psychiaters (80%) en psychologen (72%) is de voornaamste reden voor een raadpleging op afstand de opvolging van een bestaande of chronische aandoening.

De teleconsultaties vonden meestal plaats bij de vaste zorgverlener, en in ruim de helft van de gevallen ging het initiatief van de zorgverlener uit. Bijna 2 op de 3 raadplegingen kwamen niet in de plaats van een eerdere fysieke raadpleging.

Quasi alle (95%) teleconsultaties gebeurden telefonisch. Enkel bij psychologen en psychiaters vond een belangrijk deel van de consultaties via video plaats. De teleconsultaties verliepen meestal vlot, maar patiënten vinden niettemin dat er technische ondersteuning beschikbaar

² Het Nationaal Intermutualistisch College (NIC) is een mutualiteiten-associatie, samengesteld uit vertegenwoordigers van de 5 landsbonden van de ziekenfondsen, van de Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering en van de Kas voor Geneeskundige Verzorging van HR Rail. In zijn geheel vertegenwoordigt het NIC alle Belgische sociaal verzekerden, ofwel meer dan 10 miljoen mensen.

moet zijn voor videoconsultaties. De meeste ondervraagden maken zich weinig zorgen over privacy, maar opvallend dat bijna een op de 5 zegt hier nog niet te hebben bij stil gestaan.

De raadplegingen op afstand worden in de meeste gevallen via het systeem van derde betaler betaald en er wordt meestal geen remgeld aangerekend. Uit de enquête blijkt dat de leden er weinig van op de hoogte waren dat de zorgverlener betaald werd voor de consultatie. Ongeveer de helft van de bevroagden vindt dat de zorgverlener evenveel mag verdienen voor een teleconsultatie als voor een fysieke consultatie. Meninge over de hoogte van de eigen bijdrage lopen uiteen.

Aanbevelingen

De mutualiteiten nemen deze resultaten mee naar de onderhandelingen. Vanaf 7 oktober startten bij het RIZIV de gesprekken over de toekomst van deze raadplegingen op afstand. *“We zullen inzetten op de aandachtspunten die de leden meegeven om de raadplegingen op afstand bij te sturen met het oog op kwaliteit, doelmatigheid en toegankelijkheid van de zorg”*, geeft Paul Callewaert mee.

Belangrijk is dat leden duidelijk aangeven dat raadplegingen op afstand complementair moeten zijn aan fysieke contacten met de zorgverlener. *“Een raadpleging op afstand is een veilige manier om chronische aandoeningen (zoals diabetes) op te volgen en voorschriften aan te vragen, maar voor plotse andere klachten prefereer ik toch een fysiek onderzoek bij de dokter”*, vat een respondent het goed samen.

Voorts geven de leden aan dat een onderscheid gemaakt moet worden tussen raadplegingen voor eerder administratieve zaken en raadplegingen voor de opvolging van bestaande chronische aandoeningen. De patiënten moeten ook beter geïnformeerd worden en ze hebben nood aan technische ondersteuning en een interoperabel, betrouwbaar, gebruiksvriendelijk platform voor raadplegingen op afstand, met de nodige garanties voor privacy. De ziekenfondsen zijn alvast klaar om aan deze uitdagingen mee te werken.

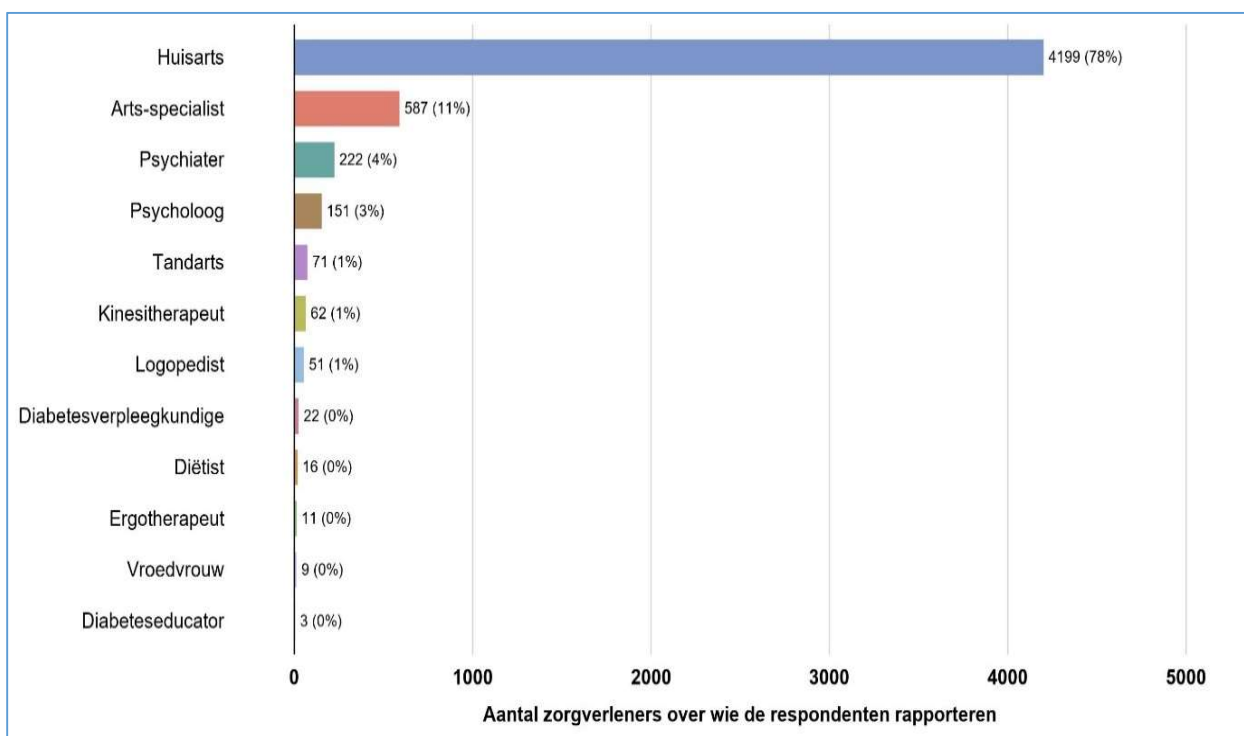
Perscontact

Katrien De Weirdt | Woordvoerster Socialistische Mutualiteiten
T 02 515 05 12 | G 0470 27 58 79 | E katrien.deweirdt@socmut.be

BIJLAGE 1

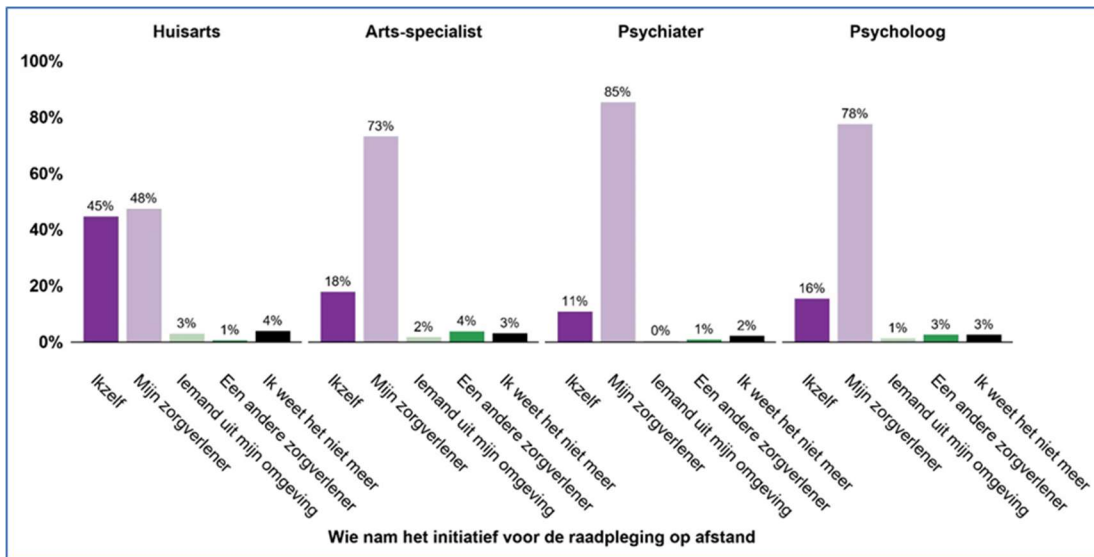
VOORNAAMSTE RESULTATEN

- Er werden 8181 vragenlijsten ingevuld door 7739 unieke respondenten (responsgraad=7,7%). 5404 vragenlijsten voor 5092 unieke respondenten werden weerhouden na toepassing van een aantal filters. Bevraagden konden meerdere enquêtes indienen als ze teleconsultaties hadden gehad met meerdere zorgverleners.
- Het merendeel van de antwoorden betrof een teleconsultatie bij huisartsen (78%), gevolgd door artsen-specialisten (11%), psychiaters (4%) en psychologen (3%). Voor de andere zorgverleners kwamen te weinig antwoorden binnen voor een representatief sample. Het rapport focust dan ook op de 4 bovenvermelde groepen.

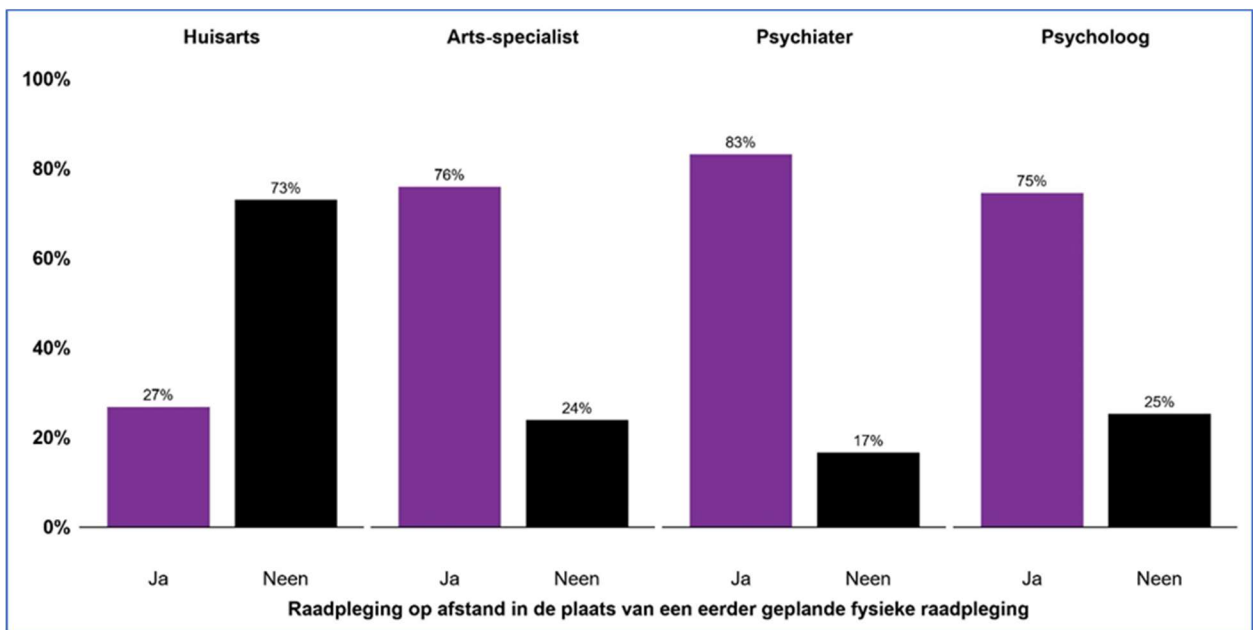


Algemene kenmerken raadpleging op afstand

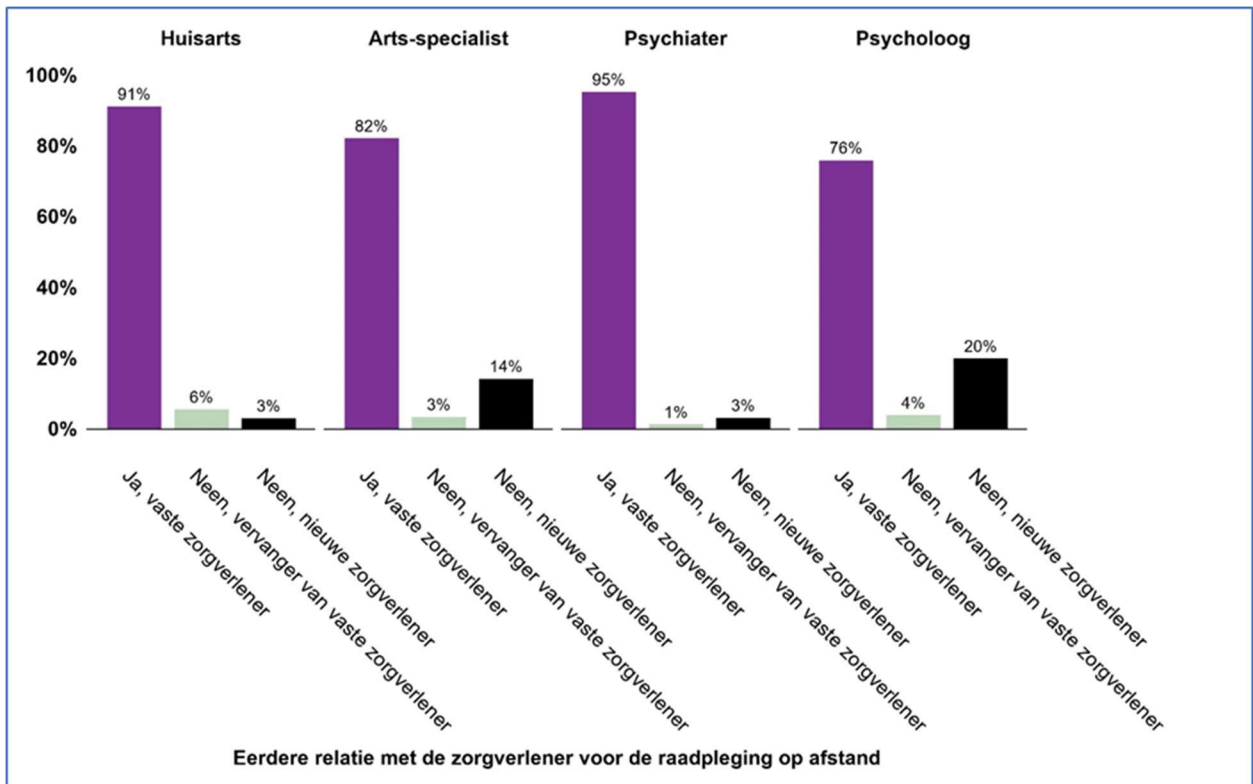
- Het initiatief voor de raadplegingen op afstand ging bij de huisartsen in ongeveer de helft van de gevallen van de zorgverlener uit. Artsen-specialisten, psychiaters en psychologen namen in het overgrote deel van de raadplegingen het initiatief.



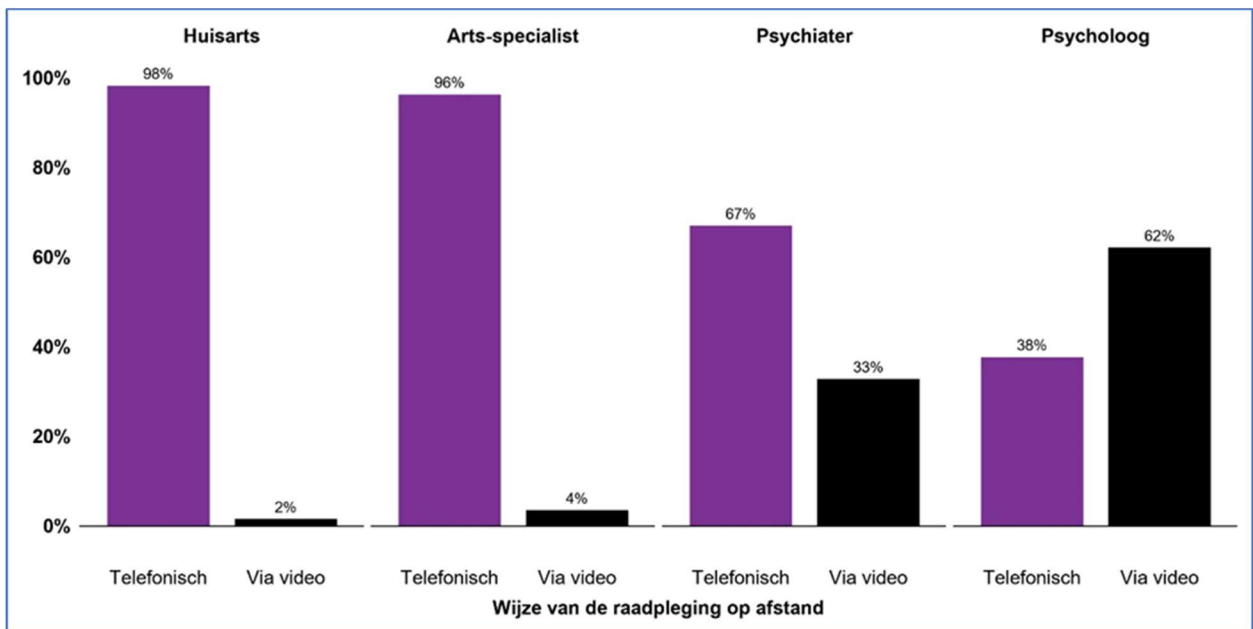
- Bijna 3 op de 4 raadplegingen op afstand bij huisartsen kwamen niet in de plaats van een eerdere fysieke raadpleging. Er tekent zich echter een heel ander patroon af bij de artsen-specialisten, psychiaters en psychologen, waar telkens ten minste 3 op de 4 raadplegingen op afstand in de plaats kwamen van een eerder geplande fysieke raadpleging.



- De meeste teleconsultaties gebeurden bij de gekende zorgverlener. Maar toch: meer dan bij huisartsen (3%) en bij psychiaters (3%) betrof het in het geval van artsen-specialisten (14%) en psychologen (20%) echter een raadpleging bij een nieuwe zorgverlener.

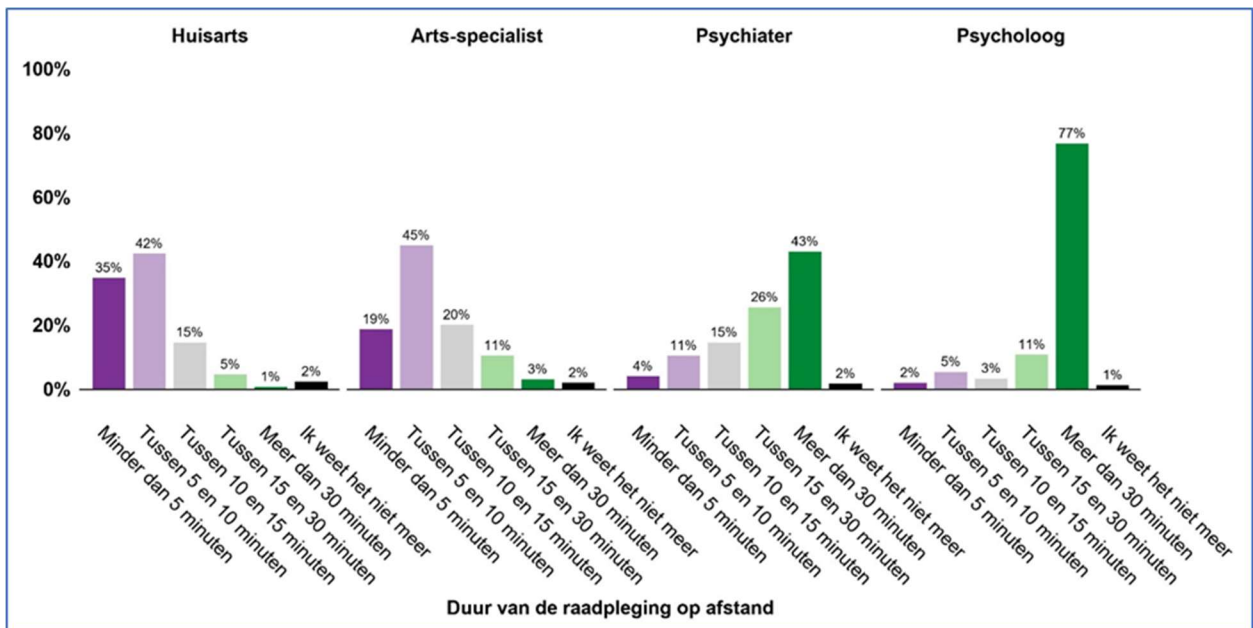


- 95 procent van de raadplegingen op afstand werden telefonisch gevoerd, slechts 5 procent via video (beeldbellen). Bij psychologen (62%) en psychiaters (33%) waren videoconsultaties meer ingeburgerd. Die gebeurden grotendeels via WhatsApp, Zoom en Skype.



- Zeer korte duurtijd: meer dan 3 op de 4 (77%) raadplegingen bij huisartsen duurde minder dan 10 minuten (35% zelfs minder dan 5 minuten). Bij artsen-specialisten is dat nog 64

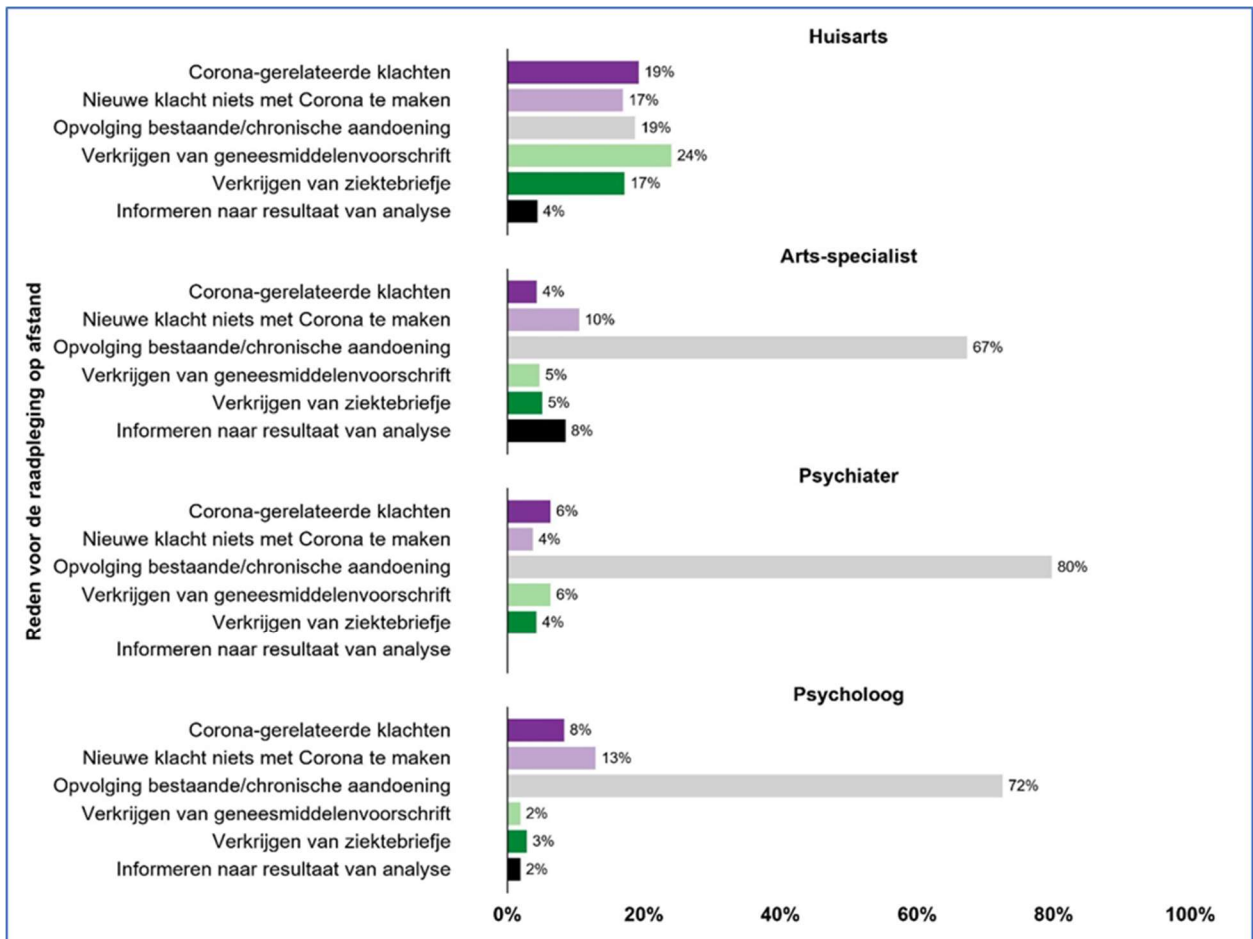
procent, maar bij psychiaters en psychologen daalt dit tot respectievelijk 15 procent en 7 procent%. Bij die laatste duurt 77 procent van de raadplegingen langer dan een half uur, terwijl het bij huisartsen 1 procent en bij artsen-specialisten 3 procent betreft.



- Als we de cijfers dieper bekijken en analyseren: de raadplegingen worden langer als het initiatief van de zorgverlener kwam, langer als er video wordt gebruikt, en langer als de patiënt vrouw is. Ze worden korter voor een ziektebriefje of geneesmiddelenvoorschrift en voor ouderen. Opvallend is dat raadplegingen relatief kort zijn voor nieuwe klachten.

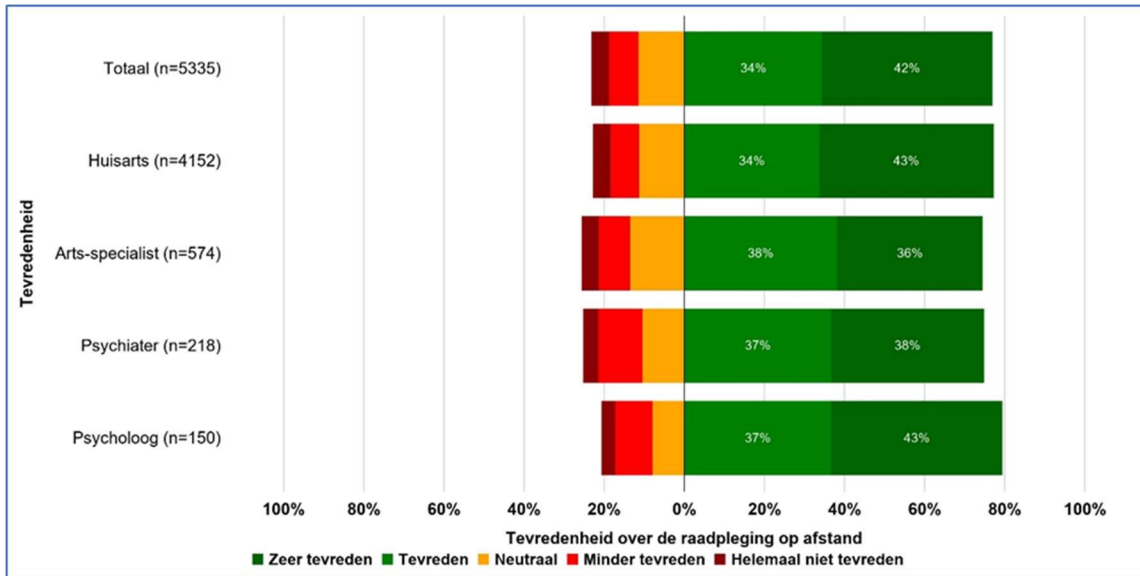
Reden voor raadplegingen op afstand

- Bij artsen-specialisten (67%), psychiaters (80%) en psychologen (72%) is de voornaamste reden voor een raadpleging op afstand de opvolging van een bestaande of chronische aandoening. Opvallend is dat ook respectievelijk 6 procent en 8 procent van de raadplegingen bij psychiaters en psychologen plaatsvond omwille van corona-gerelateerde klachten.
- Bij huisartsen daarentegen vonden de meeste raadplegingen op afstand plaats omwille van het verkrijgen van een geneesmiddelenvoorschrift, goed voor ongeveer 1/4 (24%) van het totaal aantal raadplegingen op afstand. Voor het overige vond telkens iets minder dan 1/5 van de raadplegingen bij huisartsen plaats omwille van het verkrijgen van een ziektebriefje (17%), een nieuwe klacht die niets met corona te maken had (17%), de opvolging van een bestaande of chronische aandoening (19%), of corona-gerelateerde klachten (19%).

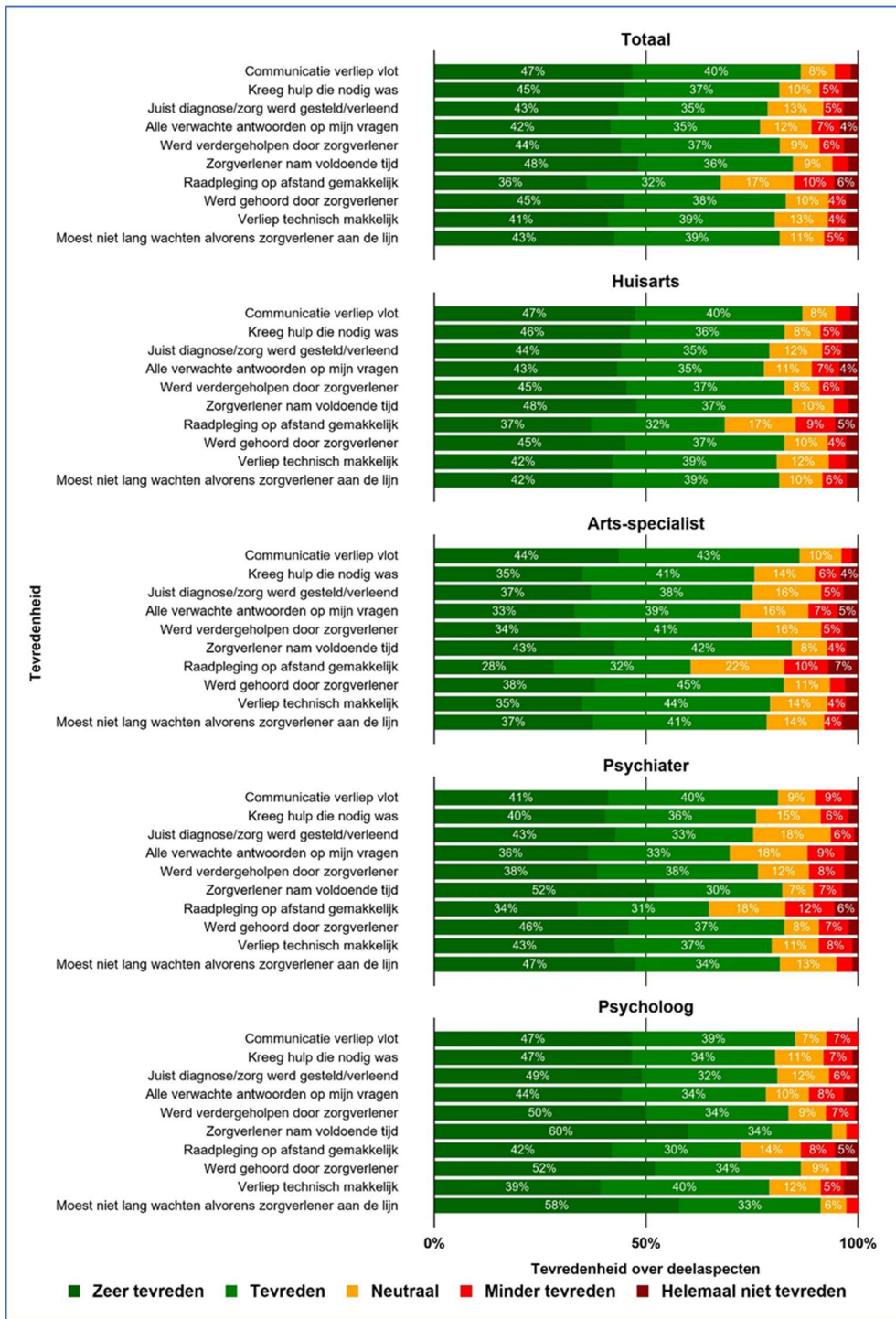


Tevredenheid met raadplegingen op afstand

- Ongeveer 3 op de 4 respondenten (77%) zijn over het algemeen tevreden of zeer tevreden over de raadpleging op afstand. Slechts een kleine minderheid is minder tevreden (8%) of helemaal niet tevreden (4%). 11,5 procent van de respondenten scoort zijn of haar algemene tevredenheid als neutraal.



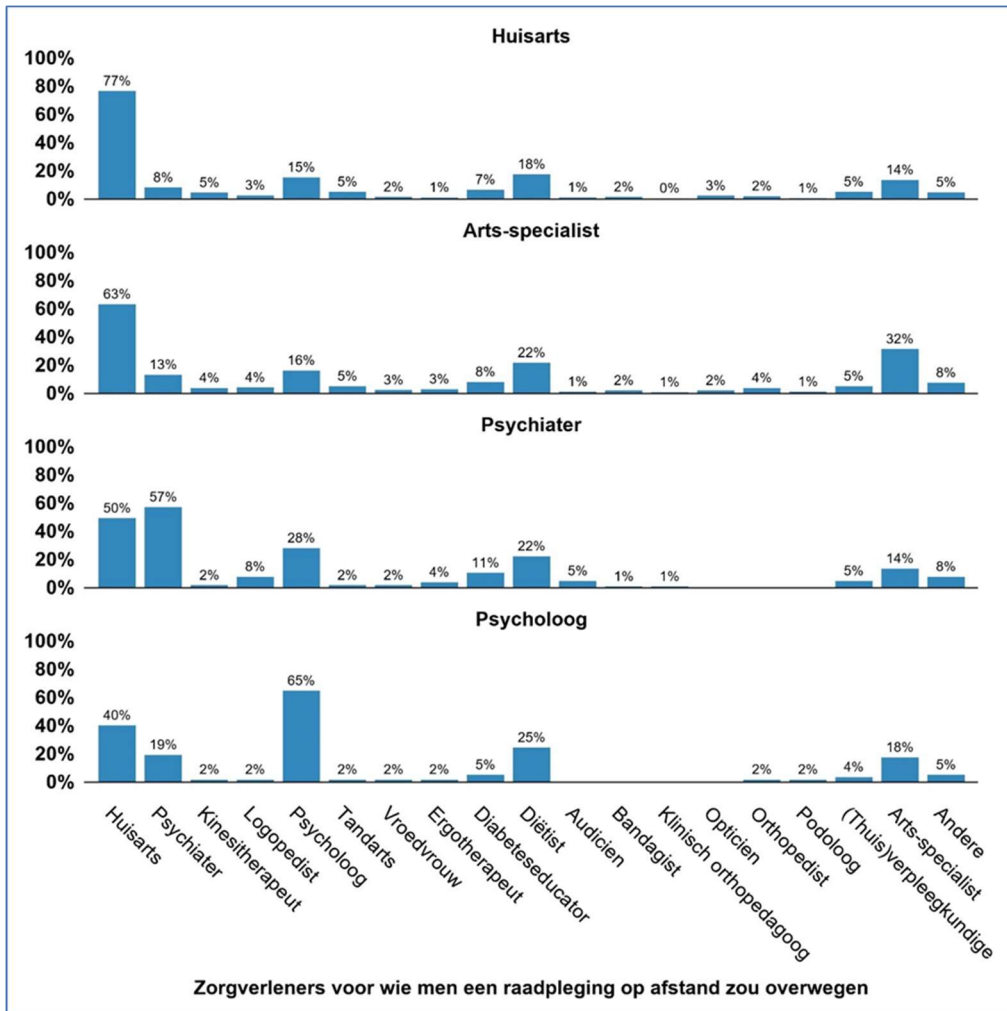
- Als we de cijfers dieper bekijken en analyseren, zijn de ondervraagden
 - o meer tevreden voor een raadpleging op afstand bij huisartsen,
 - o meer tevreden voor een teleconsultatie voor de opvolging van een bestaande of chronische aandoening betref, het verkrijgen van een geneesmiddelenvoorschrift, het verkrijgen van een ziektebriefje, of het informeren naar het resultaat van een analyse,
 - o meer tevreden bij videoconsultaties en een langere duurtijd,
 - o meer tevreden als ze ouder zijn, makkelijk rondkomen, het initiatief van henzelf komt, en de teleconsultatie bij een vaste zorgverlener plaatsvindt.
- Als we kijken naar de ondervraagde deelaspecten voor tevredenheid zien we dat de antwoordmogelijkheid 'de teleconsultatie is gemakkelijk' het minst goed scoort. De antwoordoptie 'vlotte communicatie' wordt het meest aangevinkt (bij de psycholoog ook de tijd die uitgetrokken wordt).



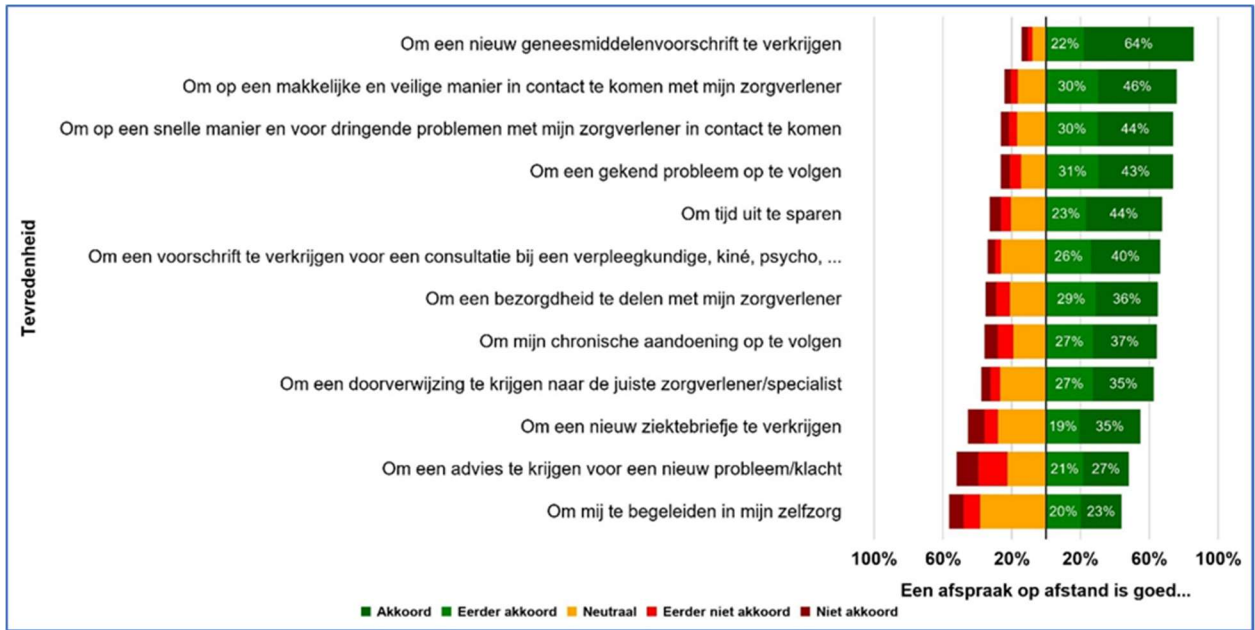
Toekomst raadplegingen op afstand

- Er werd gepeild voor welke zorgverleners de respondenten een raadpleging op afstand zouden overwegen. In het algemeen scoorde dit erg laag. Hoewel nog 73 procent van de respondenten aangaf een raadpleging op afstand bij de huisarts te overwegen, viel dat voor alle andere zorgverleners (ver) terug onder de 20 procent. Deze percentages nemen

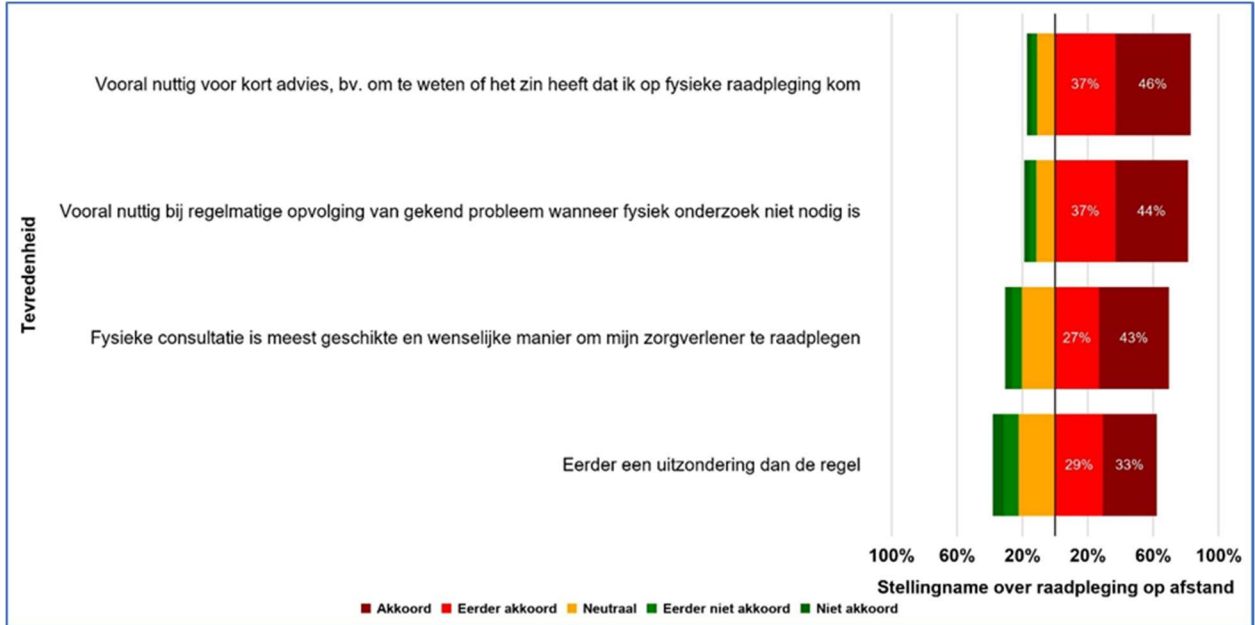
wel toe bij respondenten die met de zorgverlener al een consultatie op afstand hebben gehad.



- De top-5 van de zaken die respondenten aangeven als zijnde geschikt voor een raadpleging op afstand zijn: 86% geneesmiddelenvoorschrift, 76% makkelijk en veilig in contact met zorgverlener, 74% snel voor dringend probleem, 74% opvolging gekend probleem, 67% tijd uitsparen. Achteraan bengelen: 43% zelfzorg, 48% advies nieuw probleem/klacht, 54% nieuw ziektebriefje.



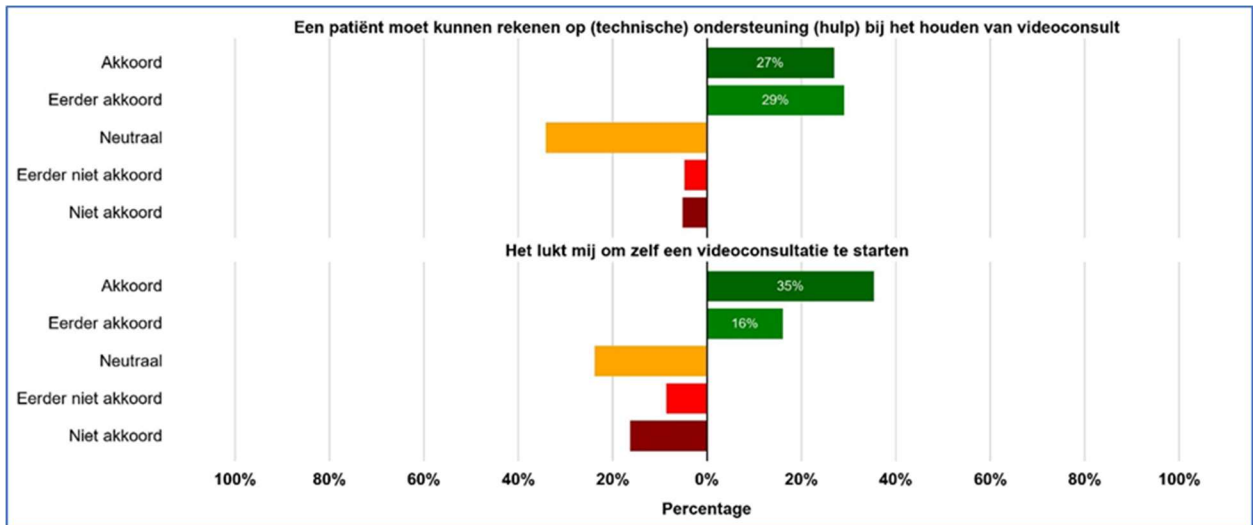
- Als algemeen gevraagd wordt naar de stellingname over raadplegingen op afstand, antwoorden de respondenten dat ze deze raadplegingen vooral nuttig vinden voor kort advies (83%) en de regelmatige opvolging van gekend probleem (81%). 80 procent stelt dat een fysieke raadpleging niettemin het meest wenselijk blijft en 62 procent is van mening dat raadplegingen op afstand eerder uitzondering dan regel moeten blijven.



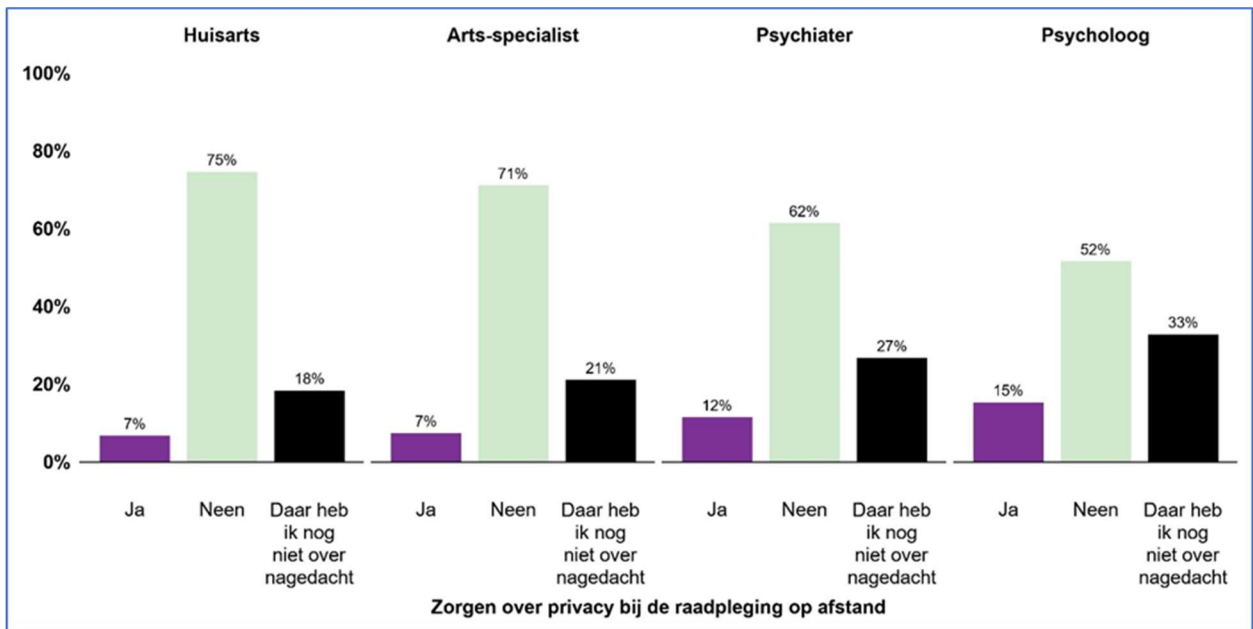
Techn(olog)ische, privacy- en financiële aspecten van de raadplegingen op afstand

- Iets meer dan de helft (56%) van de respondenten geeft aan dat een patiënt moet kunnen rekenen op technische ondersteuning bij het houden van een videoconsult. Ongeveer de

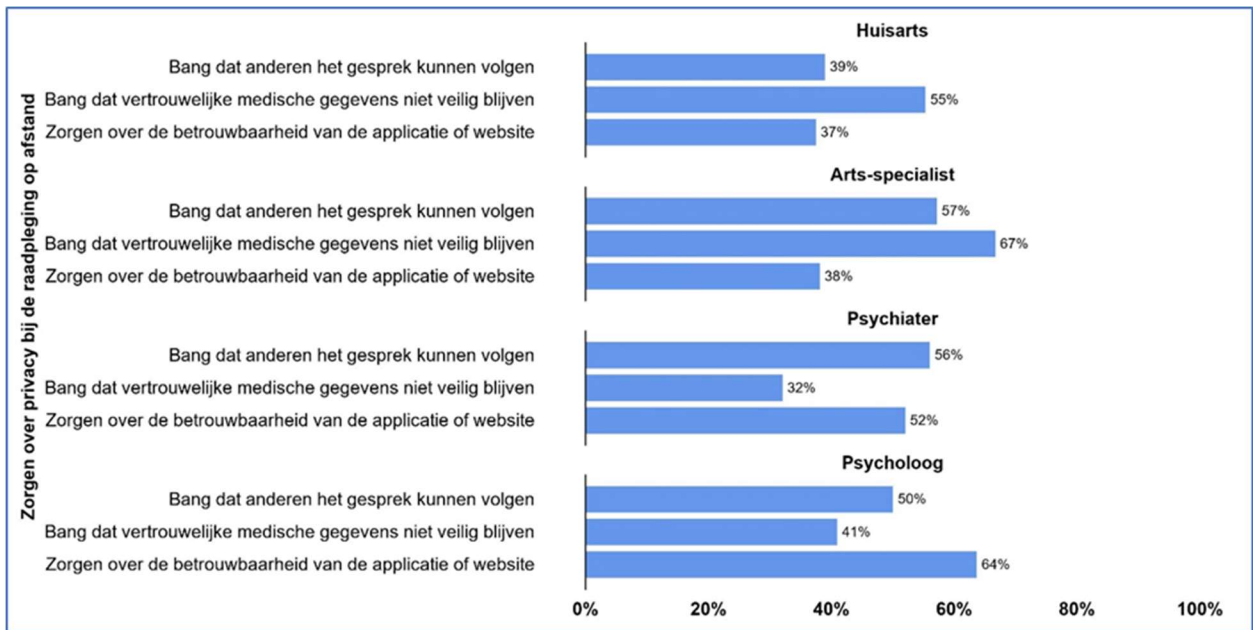
helft van de respondenten (51%) geeft aan een videoconsultatie zelf te kunnen starten. 25 procent van de respondenten gaat niet akkoord of eerder niet akkoord met die stelling.



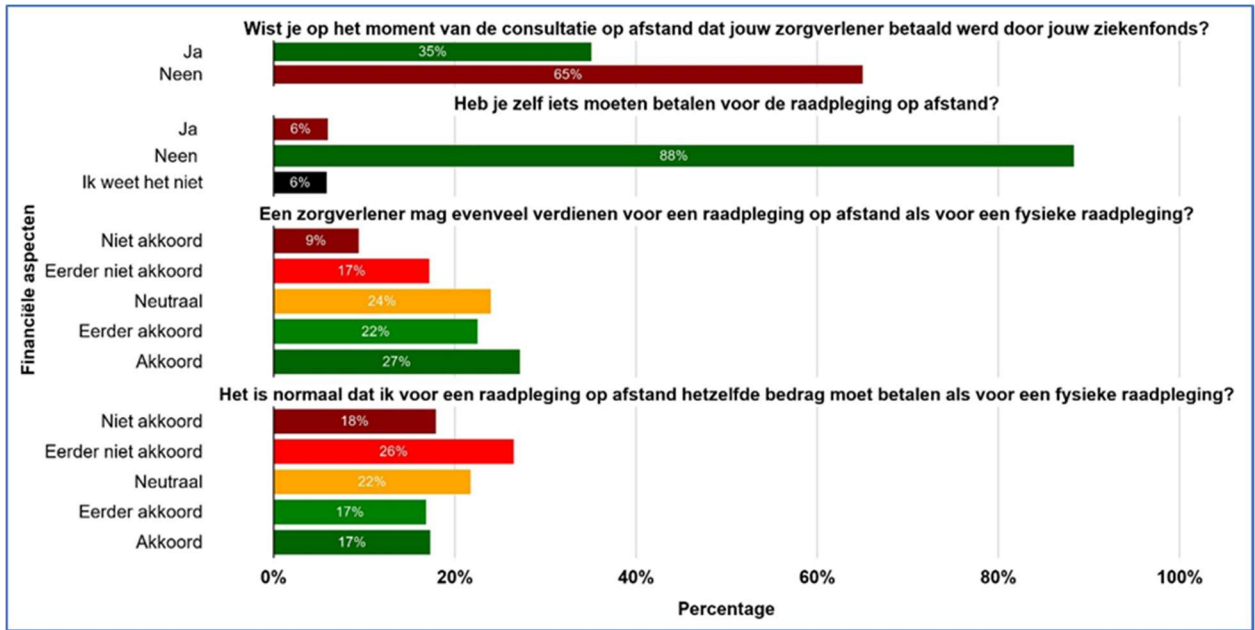
- Bijna 3 op de 4 ondervraagden maakt zich geen zorgen om privacy; zo'n 8 procent maakt zich wel zorgen (vooral bij psychiaters en psychologen). Opvallend is dat bijna 2 op de 10 hier nog niet over heeft nagedacht.



- Als respondenten zich zorgen maken over privacy, geeft 43 procent aan bang te zijn dat anderen het gesprek kunnen volgen. 40 procent stelt zich vragen bij de betrouwbaarheid van de applicatie of website. 54 procent vreest dat vertrouwelijke medische gegevens niet veilig blijven.



- Bijna 7 op de 10 zegt wel zich veilig te voelen om met de zorgverlener te praten als ware het een fysieke raadpleging.
- 65 procent van de respondenten zegt niet te weten dat de zorgverlener betaald werd voor de raadpleging op afstand. 6 procent zegt zelf iets te hebben moeten betalen, vooral bij psycholoog (58%). Dat laatste is logisch gezien hier remgeld is. Bij de eerste groepen, alhoewel kleine aantallen, is dat daarentegen niet conform de regelgeving, want voor een teleconsultatie is remgeld noch een supplement voorzien.
- Ongeveer de helft van de bevroagden zegt (eerder) akkoord te gaan dat zorgverleners evenveel mogen verdienen voor een raadpleging op afstand als voor een fysieke raadpleging. Bij de respondenten die rapporteerden over een raadpleging op afstand bij artsen-specialisten bedroeg dit 39 procent. Bij huisartsen bedroeg dit 50 procent, bij psychiaters 55 procent, en bij psychologen 63 procent.
- Tot slot vindt 1 op de 3 (34%) respondenten het normaal dat men voor een raadpleging op afstand zelf hetzelfde bedrag moet betalen als voor een fysieke raadpleging. De verhoudingen zijn gelijkaardig als bij de vorige vraag: 25 procent bij artsen-specialisten, 34 procent bij huisartsen, 46 procent bij psychologen, 55 procent bij psychiaters.



BIJLAGE 2 VOLLEDIGE RAPPORT