

KNMG-handreiking Videoconsulten

Veelgestelde vragen en antwoorden



1

Hoe beslis ik samen met de patiënt of een videoconsult geschikt is?

2

Wanneer is een videoconsult minder geschikt?

3

Hoe bereid ik een videoconsult voor?

4

Hoe houd ik een videoconsult?

5

Waar moet ik op letten bij een videoconsult?

6

Hoe is de vergoeding voor een videoconsult geregeld?

7

Waar kan ik meer informatie vinden over videoconsulten?



Colofon





1

Definitie videoconsult

Een videoconsult is een consult waarbij de arts op afstand zorgt verleent aan de patiënt via een directe ('live') videoverbinding. Onder 'videoconsult' vallen verschillende begrippen zoals ook videobellen, beeldbellen, e-consult, beeldconsult of screen-to-screenconsult. In dit document wordt gebruik gemaakt van het begrip 'videoconsult'.¹

2

3

Leeswijzer

Deze handreiking biedt artsen handvatten als zij een videoconsult overwegen en tips voor als ze een videoconsult houden. De handreiking geeft antwoorden op veelgestelde vragen over het houden van een videoconsult tussen arts en patiënt.² Voor de inhoud van deze beknopte handreiking is gebruik gemaakt van de Handreiking videoconsulten in de zorg (Amsterdam UMC).

4

5

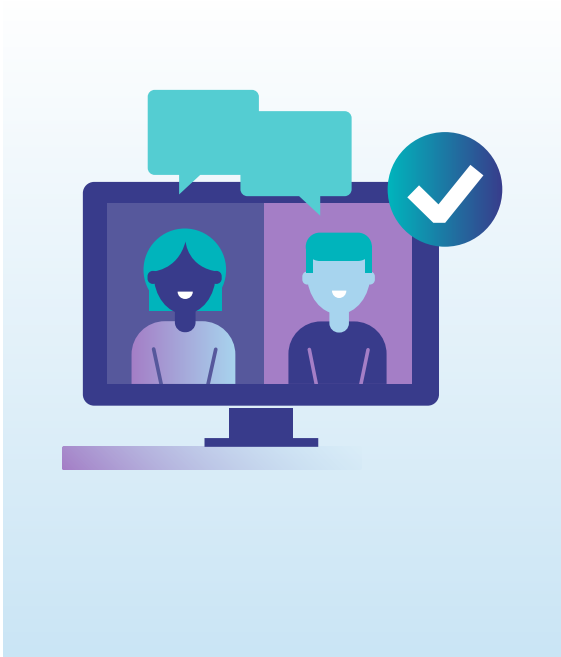
6

7

1 Definitie ontleend aan de [Handreiking Videoconsulten in de zorg](#) (Amsterdam UMC).

2 Waar patiënt staat, kan indien van toepassing, ook diens vertegenwoordiger of gemachtigde worden bedoeld.

1. Hoe beslis ik samen met de patiënt of een videoconsult geschikt is?



Een videoconsult kan een waardevol alternatief zijn voor een fysiek consult, of een aanvulling daarop. Het is belangrijk dat arts en patiënt samen afwegen en beslissen of een videoconsult geschikt is.³

Samen beslissen is het proces waarin u samen met de patiënt bespreekt welk medisch beleid het beste bij de patiënt past, waarbij alle opties, voor- en nadelen, patiëntvoorkeuren en omstandigheden worden meegenomen.⁴ Samen beslissen betekent voor artsen dat ze beter kunnen inspelen op de behoeften en voorkeuren van de patiënt. Ook bij de afweging of een videoconsult geschikt is, is samen beslissen de kern.

Voor u betekent dit in ieder geval dat u (of degene die de afspraak inplant) samen met de patiënt overlegt:

- of het videoconsult past bij de zorgvraag van de patiënt;
- of de patiënt dit zelf ook wil en;
- of hij hiertoe ook in staat is.

³ Zie bijv. ook bijlage 1 Voorbeeld keuzekaart in de [Handreiking Videoconsulten in de zorg](#) (Amsterdam UMC).

⁴ [Zie: Samen beslissen | Federatie Medisch Specialisten.](#)

2. Wanneer is een videoconsult minder geschikt?



1

2

3

4

5

6

7



In het algemeen geldt: als het videoconsult niet ten goede komt aan het bieden van zorg voor de patiënt, is een videoconsult minder geschikt.

Enkele voorbeelden zijn:

- Spoedeisende situaties.
- Patiënten waarbij het noodzakelijk is dat de arts lichamelijk onderzoek verricht en/of waarbij gangbaar lichamelijk onderzoek niet uitgesteld kan worden.
- Patiënten waarbij aanvullend onderzoek dezelfde dag op locatie gebruikelijk is;
- Patiënten met onvoldoende communicatieve vaardigheden.
- Patiënten met onvoldoende technische vaardigheden en/of zonder voldoende sociale ondersteuning (familie en/of vrienden) die het videoconsult tot stand kunnen brengen.
- Patiënten die lichamelijk of geestelijk niet in staat zijn een goed videoconsult te voeren.
- Patiënten die anderstalig zijn waarbij een taalbarrière het verlenen van adequate zorg in de weg staat en/of wanneer een tolk niet kan deelnemen aan het videoconsult.
- Patiënten met een onveilige thuissituatie.
- Patiënten tot 12 jaar, waarvan de ouders of gemachtigden niet bij het videoconsult aanwezig kunnen of willen zijn, en/of als bij de arts daarover mogelijk onduidelijkheid bestaat.
- Patiënten van 12 tot 16 jaar, waarbij de ouders of gemachtigde personen(en) geen toestemming geven tot het voeren van het videoconsult en/of waar bij de arts daarover mogelijk onduidelijkheid bestaat.⁵
- Wilsonbekwame patiënten, waarbij de gemachtigde niet bij het videoconsult aanwezig kan of wil zijn, of als bij de arts daarover mogelijk onduidelijkheid bestaat.

⁵ In uitzonderingssituaties kan een 12- tot 16-jarige zonder toestemming of medeweten van de ouders behandeld worden. Hij kan daarbij aangeven een videoconsult te prefereren boven andere contactmogelijkheden. Er is sprake van een uitzonderingssituatie als de ouders toestemming weigeren, maar het kind de behandeling weloverwogen wenst, of als de behandeling nodig is om kennelijk ernstig nadeel voor het kind te voorkomen. Zie ook paragraaf 4.5, onder B van de [KNMG-wegwijzer Toestemming en informatie bij behandeling van minderjarigen](#).

3. Hoe bereid ik een videoconsult voor?



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
-



Deze tips helpen bij het voorbereiden van een videoconsult:

- Zorg dat u vertrouwd bent met de te gebruiken hardware en software.
- Handel naar de instructies van de organisatie waar u werkt (indien van toepassing).
- Lees de patiënt instructie door, zodat bekend is wat er naar patiënten is gecommuniceerd over het voeren van videoconsulten.
- Zorg voor voldoende privacy door een eigen ruimte en een rustige achtergrond te gebruiken. Laat collega's/gezinsleden weten dat ze niet binnen mogen komen tijdens het videoconsult. Als u een videoconsult vanuit huis wil doen, moet u beschikken over online toegang tot het EPD, een geschikt toestel met camera en een veilige, stabiele internetverbinding.
- Zorg dat het juiste telefoonnummer en emailadres van patiënt bekend zijn voor aanvang van het consult, zodat er telefonisch contact opgenomen kan worden in het geval van een technische storing, het niet kunnen bereiken of het wegvallen van de verbinding;
- Gebruik als dat mogelijk is twee beeldschermen zodat u op het ene scherm aantekeningen hebt of kunt maken en via het andere scherm met de patiënt kunt praten.
- Test voorafgaand aan het videoconsult of alles werkt. Zorg ervoor dat het geluid en uw microfoon aanstaan.
- Zorg voor goede belichting zodat u goed gezien wordt door de patiënt.
- Zorg dat de camera stabiel staat. Gebruik eventueel een statief voor de camera of een houder voor de smartphone/tablet zodat deze op ooghoogte, rechtop filmt.
- Gebruik eventueel oordopjes of een koptelefoon als de kwaliteit van het geluid slecht is of er sprake is van een echo.

4. Hoe houd ik een videoconsult?



1

2

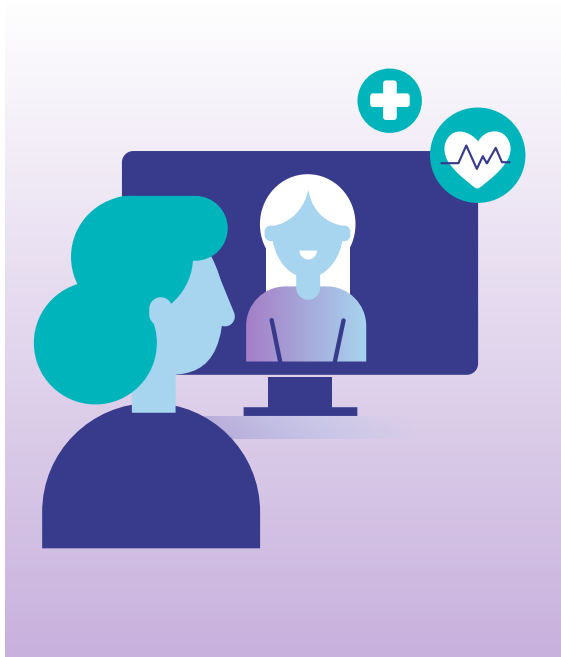
3

4

5

6

7



Tips voor het houden van het videoconsult:

- Nadat u verbinding hebt gemaakt, verwelkom de patiënt zoals u dit ook zou doen in de spreekkamer. Vraag de patiënt of hij u goed kan zien en horen, en andersom.
- Stel de identiteit vast van de patiënt. Dit kan via het EPD als het videoconsult hierin geïntegreerd is. Als dit niet mogelijk is, kan de patiënt zich identificeren met een identiteitsbewijs of via zijn Burgerservicenummer in combinatie met een aantal andere persoonsgegevens (geslachtsnaam, voornamen, geboortedatum, postcode en huisnummer van het woonadres). Het is in dat geval wel noodzakelijk dat u noteert dat de identiteit niet fysiek is vastgesteld en dit vermeldt bij het eventueel verstrekken van patiëntgegevens aan andere zorgaanbieders.
- Informeer de patiënt over de werkwijze bij een videoconsult en vraag of de patiënt hiermee instemt. Het accepteren van de uitnodiging voor een videoconsult en het starten van de verbinding impliceert dat zowel u als de patiënt akkoord zijn met deze vorm van consultatie.
- Vraag na of er anderen aanwezig zijn aan de kant van de patiënt, en zo ja, of de patiënt akkoord gaat met hun aanwezigheid en of zij zichzelf willen identificeren.
- Dit geldt ook als er anderen bij u aanwezig zijn, zoals een coassistent. Vraag de patiënt of hij instemt met aanwezigheid van deze persoon en laat deze persoon zichzelf voorstellen.
- Vraag ook na of alle aanwezigen bij elk gedeelte van het consult aanwezig mogen zijn (bijvoorbeeld bij de vraag tot ontbloting lichaamsdelen voor de camera).
- Indien er sprake is van een digitaal multidisciplinair spreekuur, leg dan uit waarom er meerdere zorgprofessionals deelnemen aan het gesprek en vraag of de patiënt daarmee instemt. Zo ja, of zij zichzelf aan de patiënt en mogelijk aan elkaar willen voorstellen.
- Meld aan de patiënt dat, mocht de verbinding plots wegvallen of verslechteren, u kunt besluiten om het videoconsult te stoppen en dat u de patiënt dan via een gewone telefoonlijn belt om verdere afspraken te maken.
- Indien u tijdens het videoconsult notities maakt of even in het medisch dossier kijkt, leg dit dan vooraf uit aan de patiënt, zodat hij begrijpt dat er af en toe wordt weggekeken van het scherm.

5. Waar moet ik op letten bij een videoconsult? (1/2)



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
-



Bij het houden van een videoconsult is het verstandig om extra te letten op de volgende zaken:

Privacyaspecten

- Handel naar de instructies van de organisatie waar u werkt (indien van toepassing).
- Gebruik een veilige en gecertificeerde applicatie voor uw videoconsulten. Daarbij valt te denken aan toepassingen die speciaal voor de zorg ontwikkeld zijn. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft een [keuzehulp](#) ontwikkeld waarmee verschillende applicaties op privacyaspecten worden vergeleken. LHV, InEen en NHG hebben ook een [overzicht](#) gemaakt van bestaande applicaties waarbij o.a. gekeken is of ze ontworpen zijn voor de zorg. Bij de keuze voor een applicatie gaat de voorkeur uit het videoconsult te doen via een toestel van de zorgaanbieder.
- Voor geluid- en beeldopnames van videoconsulten gelden dezelfde regels als voor opnames van reguliere consulten, terug te lezen in de [KNMG-handreiking Opnemen van gesprekken door patiënten](#) (2017). Houd er dus rekening mee dat:
 - een patiënt een geluidsopname van het gesprek met de arts mag maken voor privégebruik; het fatsoenlijk is als de patiënt de arts vooraf inlicht over de geluidsopname, maar dit niet verplicht is.
 - een patiënt niet zonder toestemming van de arts beeldopnames mag maken van het gesprek.
 - als u zelf een opname wil maken (geluid en/of beeld), u de patiënt hierover van te voren moet inlichten en toestemming moet vragen.
- Videoconsulten geven de mogelijkheid patiënten mee te laten kijken met bijvoorbeeld testuitslagen door middel van het delen van uw scherm. Indien u dit overweegt, let er dan op, voordat u het scherm gaat delen, dat alleen het dossier van de patiënt in kwestie open staat. Het risico bestaat dat medische informatie van een andere patiënt wordt getoond.

[Lees verder op de volgende pagina >](#)

5. Waar moet ik op letten bij een videoconsult? (2/2)



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
-



Medicatie voorschrijven

- Op grond van artikel 67 van de Geneesmiddelenwet is het niet toegestaan om via internet geneesmiddelen voor te schrijven aan een patiënt die u nog nooit persoonlijk hebt ontmoet, of niet kent of van wie u de medicatiehistorie niet beschikbaar hebt.
- Tijdens de coronacrisis geldt hier een uitzondering op: bij een patiënt die u nog niet eerder fysiek gezien hebt, mag u medicatie voorschrijven na een videoconsult als u het actuele medicatieoverzicht (inclusief allergieën) van de patiënt kunt inzien.⁶

Dossiervoering

- Noteer de bevindingen in het dossier van de patiënt op dezelfde wijze zoals bij een fysiek consult genoteerd zou worden.
- Maak van het videoconsult een verslag en bewaar dit in het medisch dossier van de patiënt. In het verslag wordt in ieder geval vermeld:
 - Aanleiding/reden van het videoconsult;
 - (Vervolg)anamnese en verdere inhoud van het besprokene;
 - Eventuele feedback en vragen van de patiënt;
 - Gemaakte (vervolg) afspraken;
 - Eventuele aantekening over bijzonderheden rondom de consultatie.
- Indien het consult door u wordt opgenomen, zou de opname onderdeel moeten zijn van het patiëntendossier en toegankelijk moeten zijn voor de patiënt, opdat de patiënt desgewenst het consult ook kan terugkijken.
- Als het vanuit het EPD niet duidelijk is dat het om het contacttype 'videoconsult' gaat, documenteer dit dan in het dossier.
- Het verdient aanbeveling om te noteren wie aanwezig was bij het consult.

⁶ Deze regeling is tijdelijk en geldt tot tot 1 januari 2022. Daarna zal de IGJ bekijken of verlenging noodzakelijk is.

6. Hoe is de vergoeding voor een videoconsult geregeld?



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6**
- 7
-



Informatie over vergoedingen van videoconsulten kunt u onder meer vinden in:

[Handreiking e-consulten in de medisch specialistische zorg](#)

[Wegwijzer bekostiging digitale zorg \(NZa\) \(Federatie Medisch Specialisten/PFN\)](#)

[Handreiking Videoconsulten in de zorg - Hoofdstuk 10 \(Amsterdam UMC\)](#)

7. Waar kan ik meer informatie vinden over videoconsulten?



1

2

3

4

5

6

7



Relevante bronnen/links over videoconsulten:

[Handreiking Videoconsulten in de zorg \(Amsterdam UMC\)](#)

[Handreiking e-consulten in de medisch specialistische zorg \(Federatie Medisch Specialisten/PFN\)](#)

[Factsheet Vergelijking fysieke consulten en consulten op afstand \(Federatie Medisch Specialisten/PFN\)](#)

[KNMG-richtlijn Omgaan met medische gegevens \(paragrafen 3.1 t/m 3.3\)](#)

[Beeldbellen tijdens de coronacrisis \(KNMG\)](#)

[Handboek voor huisartsenpraktijken. E-consult hoe regelen we dat?! \(LHV/NHG/Nictiz\)](#)

[Advies over inzet beeldbellen en videoconsult \(LHV\)](#)

[Guidance and resources for videoconsulting \(NHS\)](#)



COLOFON

1

De **KNMG-handreiking Videoconsulten** van de Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst (KNMG), goedgekeurd door het Federatiebestuur op 8 juli 2021.

2

Voorop voor dokter en zorg

Artsenfederatie KNMG werkt aan de kwaliteit van onze gezondheidszorg en optimale beroepsuitoefening van ruim 67.500 artsen en studenten geneeskunde. Om te zorgen dat artsen er kunnen zijn voor iedereen die zorg nodig heeft.

3

Van de KNMG maken deel uit:

De Geneeskundestudent, de Federatie Medisch Specialisten, de Koepel Artsen Maatschappij en Gezondheid (KAMG), de Landelijke vereniging van Artsen in Dienstverband (LAD), de Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV), de Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde (NVAB), de Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde (NVVG) en de Vereniging van Specialisten in ouderengeneeskunde (Verenso).

4

5

www.knmg.nl/handreiking-videoconsulten
www.knmg.nl

6

7

Overname van teksten uit deze publicatie is toegestaan onder vermelding van de volledige bronvermelding KNMG-handreiking Videoconsulten, KNMG, 2021.

Opmaak

hollandse meesters | visuele communicatie, Utrecht
www.hollandsemeesters.nl