

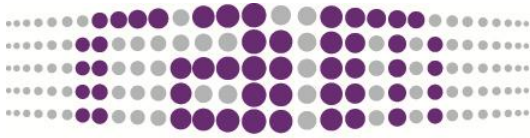


infotechnology

VoIP vergroot bereikbaarheid in de zorgmarkt en vertrouwen van de patiënt

Een white paper van RAM Infotechnology

01-03-2012



Inleiding

Een goede bereikbaarheid van huisartsen is essentieel, het is nog steeds de grote zorg van patiënten die met spoed hulp nodig hebben. Inmiddels blijkt dat speciale spoedvoorzieningen de bereikbaarheid flink verbeteren. VoIP, "bellen via internet", speelt hierbij een belangrijke rol. VoIP maakt het inrichten en beheren van telefonie veel flexibeler.

In deze white paper leest u meer over de problemen die huisartsen en huisartsposten hebben met hun bereikbaarheid en welke oplossingen er al bestaan om de bereikbaarheid te verbeteren.

Hoe ontstaat die slechte bereikbaarheid?

Er zijn diverse redenen te noemen, zoals een (tijdelijk) gebrek aan mankracht, geen duidelijke signalering van een spoedoproep, tijdelijke overbelasting van de telefooncentrale (piekmomenten), gebrekkige communicatie tussen (groeps)praktijken bij waarneming en onduidelijke afspraken en processen.

Gesprekken met de huisarts

Voor het kiezen van een goede oplossing is het belangrijk om de aard van de gesprekken tussen huisarts en patiënt te kennen. De meest voorkomende gesprekken gaan over:

- Spoedbehandeling
- Afspraak maken voor consult of visite
- Opvragen van uitslagen
- Herhaalrecept bestellen
- Vraag aan arts stellen (telefonisch spreekuur)
- Waarneming, doorverwijzing

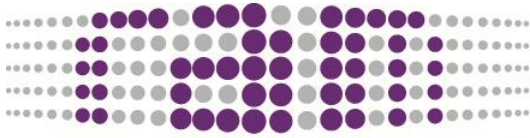
Met VoIP (Voice over IP) is het mogelijk om spoedoproepen te signaleren en direct te beantwoorden. Voor gesprekken over andere onderwerpen is het mogelijk deze direct bij de juiste persoon te laten landen, ook wanneer de praktijk zelf (tijdelijk) niet bemand of onbereikbaar is.

Wat betekent VoIP?

VoIP staat voor Voice over IP. IP is Internet Protocol. In de praktijk betekent VoIP dat men belt via digitale datalijnen en niet via het oude, analoge telefoonnetwerk. Uiteraard zijn alle vaste en mobiele nummers gewoon te bereiken. Voor elke praktijk is een "call centre" op maat in te richten.

Hoe kan VoIP bijdragen aan een betere bereikbaarheid?

Door gebruik te maken van VoIP-technologie is het mogelijk de telefonische



infotechnology

bereikbaarheid van een praktijk beter in te richten en flexibel te beheren. Het aantal functionaliteiten voor telefonie is groot en relevant voor de huisartspraktijk. Denk aan een apart nummer voor een spoedoproep en menu's voor patiënten met uiteenlopende vragen (zie kader Gesprekken met de huisarts). De receptie heeft beter zicht op de beschikbaarheid van mensen (bezet, in gesprek, bereikbaar). Gesprekken kunnen ook automatisch landen bij artsen of assistenten die op dat moment bereikbaar zijn. Bij spoed is het mogelijk in te breken in een gesprek. Met N-way conferencing is het makkelijk om tijdens een gesprek meer toestellen bij te schakelen voor overleg. Verder is het veel eenvoudiger om gesprekken te routeren buiten openingstijden en bij waarneming. Door te werken met profielen (huisarts, assistent, receptie, waarnemer) is het mogelijk om bij verandering of uitbreiding van de praktijk direct de juiste functionaliteiten aan iemand toe te kennen. Uiteraard is voicemail makkelijk in te stellen en aan te passen en is integratie van de fax geen probleem. Koppelingen met programma's als Outlook zijn standaard.

Andere voordelen

Naast deze functionele voordelen biedt het gebruik van VoIP-technologie uitgebreide rapportages over telefoongebruik voor kostenbewaking en historische gegevens. De keuze aan toestellen is enorm en is perfect af te stemmen op iedere praktijksituatie. Nog meer voordelen zijn te bereiken door de installatie en het beheer van VoIP uit te besteden aan een provider als RAM Infotechnology:

- Betalen naar gebruik
- Onderling gratis bellen
- Schaalbare technologie, dus makkelijk uit te breiden of in te krimpen
- Niet gebonden aan de locatie van de (groeps)praktijk
- Geen eenmalige investeringen nodig
- Geen technisch beheer nodig op locatie

Samenvattend

VoIP is een technologie waarmee de bereikbaarheid van huisartspraktijken volledig is af te stemmen op de behoeften van patiënten en de organisatie van de praktijk zelf. VoIP stelt huisartspraktijken in staat te voldoen aan de eisen die de LHV stelt aan bereikbaarheid. Het vertrouwen van patiënten in hun huisarts neemt hierdoor toe.