

# Thuis het doktersgesprek terugluisteren met app Consult+

 [smarthhealth.nl/2017/11/08/opname-app-consult-speelt-in-op-nieuwe-knmg-richtlijn-voor-artsen/](https://smarthhealth.nl/2017/11/08/opname-app-consult-speelt-in-op-nieuwe-knmg-richtlijn-voor-artsen/)

Anna Jacobs



**Een meerderheid van de medisch specialisten zit niet te wachten op patiënten die een geluidsoptname maken tijdens het consult, met name door de angst om ongewild met zo'n opname op Facebook of andere sociale media te belanden. Dat blijkt uit een enquête van de Federatie Medisch Specialist, volgend op een Kamerbrief van minister Schippers in 2016. Daarin pleit Schippers voor het maken van opnames in de spreekkamer bij de arts, zodat patiënten thuis rustig nog eens kunnen terugluisteren wat er besproken is. Voormalig verpleegkundige Klaas de Jong ziet dat de tijd nu wel rijp is en lanceert zijn Consult+ app.**

Vorig jaar besloot voormalig Minister van Volksgezondheid Edith Schippers in [een kamerbrief](#) dat patiënten vrij zijn om een geluidsoptname te maken tijdens het gesprek met hun arts. Volgens Schippers kan dit het gesprek tussen arts en patiënt verbeteren en bijdragen aan de regie van de patiënt. De uitspraak van de minister leidde tot veel discussie in het land. Van de 2600 medisch specialisten die [een enquête van de Federatie Medisch Specialisten](#) (FMS), in samenwerking met het KRO/NCRV-radioprogramma De Ochtend, invulde, zegt 62% erop tegen te zijn dat een patiënt het gesprek in de spreekkamer opneemt. Met name vanwege het risico dat patiënten de geluidsoptname verspreiden via internet of sociale media als Facebook.

Toch zijn patiënten wettelijk gezien vrij om een geluidsoptname te maken tijdens het gesprek, zelfs zonder dat de arts daar toestemming voor geeft. Deze opname moet wel in privésfeer blijven: terugluisteren met een familielid is wel toegestaan, maar delen via sociale media niet. Onlangs bracht artsorganisatie KNMG [een richtlijn](#) uit over het opnemen van een gesprek tussen de dokter en patiënt. Eén van de belangrijkste punten uit deze richtlijn is dat als een patiënt de wens heeft een opname te maken, daarvoorafgaand aan de opname afspraken over gemaakt moeten worden. Voormalig verpleegkundige en zorgadviseur Klaas de Jong bedacht een app, Consult+, om een veilige en nette manier van opnemen te faciliteren.

## De tijd is rijp

“We waren van plan de app op 1 november te lanceren, maar hebben het uitbrengen van de richtlijn van de KNMG als aanmoediging beschouwd en zijn eerder live gegaan”, vertelt Klaas de Jong. De Jong deed werkervaring op als verpleegkundige in verschillende ziekenhuizen en in de ouderenzorg en begon vijftientig jaar geleden voor zichzelf als adviseur. “Vanuit het belang om eigen regie te houden, grip te hebben op ziekte en

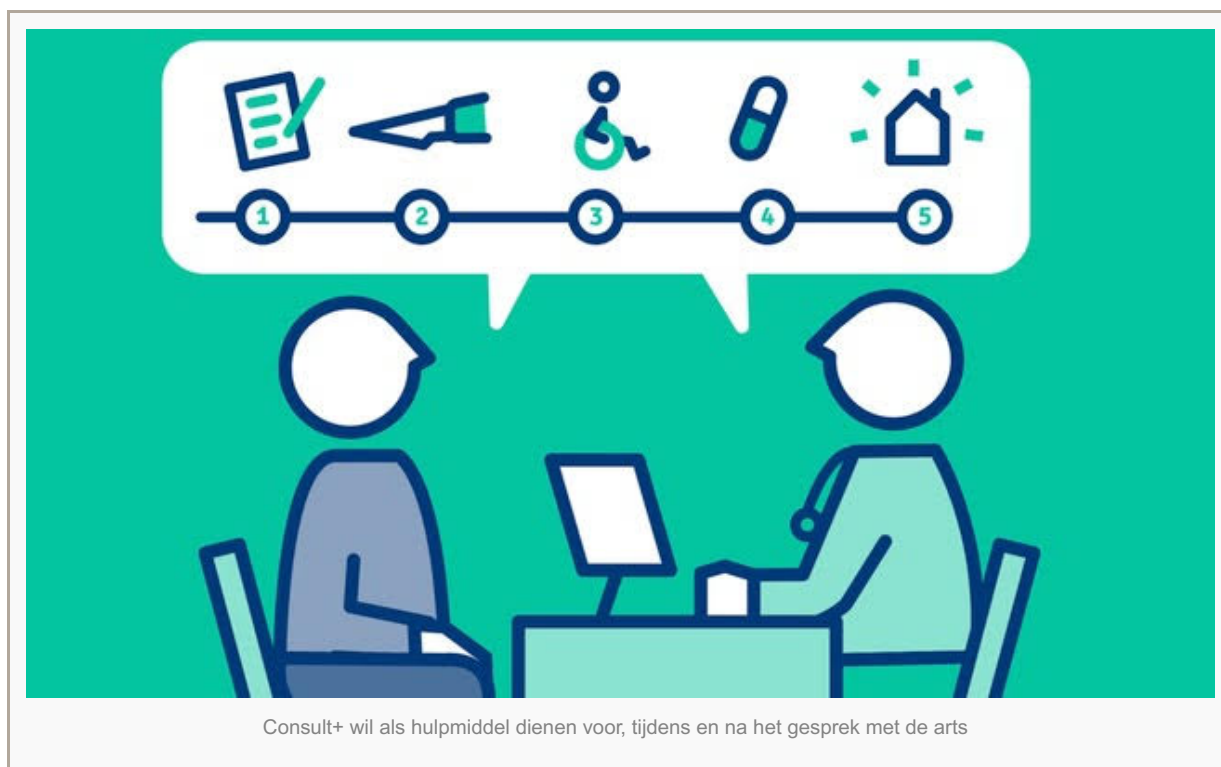
gezondheid, ontstond een paar jaar geleden het idee voor de app Consult+.”

Met zijn idee van Consult+ schrijft De Jong enkele artsen en medisch specialisten aan, of ze mee willen werken aan een pilot. Het antwoord is nee. “Ik kreeg geen respons, of hoorde dat men het te druk had, niets nieuws wilde proberen of mijn idee simpelweg niet zagen zitten.” De Jong zet zijn plannen op een laag pitje, tot de Kamerbrief van Schippers uitkomt. “Ik pakte mijn plan weer op om te zien of de tijd er nu wel rijp voor was.”

## Brainstormen

De Jong stapt naar aanleiding van de kamerbrief naar de KNMG en vertelt daar over zijn idee: een opname-app die rekening houdt met de bezwaren van de arts. Hij wordt uitgenodigd om een keer te komen brainstormen bij de werkgroep die zich bezighoudt met het opstellen van de richtlijn voor het opnemen van een gesprek. “De contacten zijn niet geformaliseerd, wellicht omdat het onderwerp in de achterban erg gevoelig ligt, of omdat ik toch ook als commerciële partij gezien wordt, maar ik meld op mijn site wel dat er met de artsenfederatie informeel overleg is gevoerd om bij de ontwikkeling van de app met bezwaren van artsen rekening te houden.”

De app Consult+ is bedoeld om patiënten voor, tijdens en na het consult te ondersteunen. Dit doet de app enerzijds door de mogelijkheid te bieden voorafgaand aan het consult vragen te formuleren. Er staan drie standaardvragen als hulpmiddel in de app, gebaseerd op de ‘3 goede vragen’ van de Patiëntenfederatie Nederland en de artsenfederatie KNMG. Wat heb ik, wat betekent dat voor mij en wat kan ik daaraan doen? Daarnaast kunnen gebruikers zelf vragen voorbereiden in de app, bijvoorbeeld over hun klachten, bijwerkingen of medicatie. Tijdens het gesprek, zelfs als er ondertussen wordt opgenomen, zijn deze vragen zichtbaar in de app en kunnen deze worden afgevinkt.



## ‘Gaaf u hiermee akkoord?’

Thuis, bij het naluisteren van het gesprek, verschijnen de vragen weer in beeld. Na afloop stelt de app de vraag of er nieuwe vragen zijn ontstaan, zodat deze ook in de app bijgehouden kunnen worden voor een volgend consult of telefoongesprek.

Daarnaast zorgt de app ervoor dat patiënten op een zorgvuldige manier hun gesprek met de arts kunnen opnemen, aldus De Jong. Als een gebruiker op de knop ‘Consult opnemen’ drukt, verschijnt de volgende melding in beeld:

*Geachte arts, omdat dit consult voor mij belangrijk is, neem ik dit gesprek graag op. Op die manier kan ik thuis*

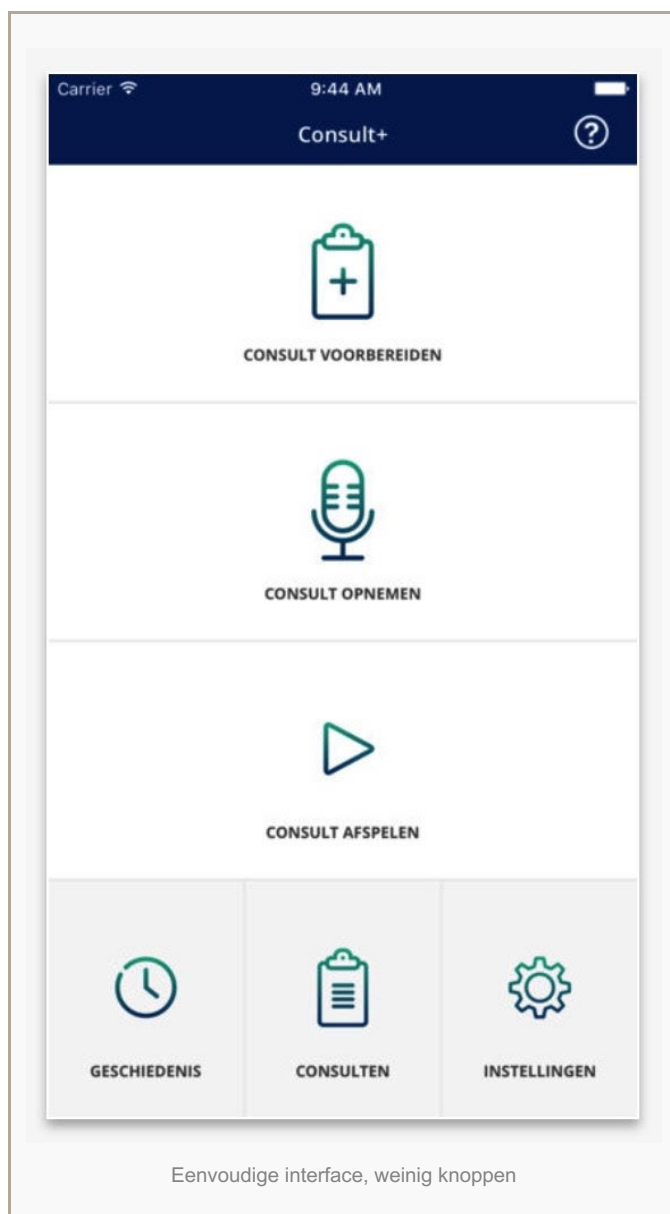
in alle rust alles nog een keer beluisteren en beter begrijpen en onthouden wat u mij heeft verteld. Ik kan (en zal) het gesprek niet digitaal verspreiden en de opname is alleen voor mijn eigen gebruik bedoeld. Gaat u hiermee akkoord?

“Een patiënt is juridisch gezien niet verplicht een akkoord te krijgen van de arts, maar in het kader van de vertrouwensband tussen arts en patiënt vinden we het belangrijk om zo’n opname op een nette manier aan te kondigen”, licht De Jong toe. Als een dokter of medisch specialist niet akkoord gaat, kunnen patiënten dat melden op de site van Consult+. Patiënten kunnen ervoor kiezen om al dan niet anoniem een digitale folder met informatie over de app, en hoe deze werkt en beveiligd is, op te laten sturen naar de desbetreffende arts. *Fun fact*: patiënten waarvan de arts wel akkoord gaat kunnen via Consult+ een bedank-kaartje laten versturen.

## Geen Facebook of Twitter koppeling

Consult+ maakt geen verbinding met internet. “Omwille van de privacy van de patiënt en de arts worden geluidsfragmenten en andere informatie alleen lokaal en versleuteld op de eigen telefoon opgeslagen. Bestanden kunnen niet gedeeld of verzonden worden vanuit de app. Tenzij je het geluid zelf met een andere recorder opneemt, daar kan ik geen bescherming tegen bieden.” Volgens De Jong kunnen zorgverleners erop vertrouwen dat patiënten zich zelf ook aan de gemaakte afspraak houden.

Met een klein panel van chronisch zieken in zijn *friends & family* ontwikkelde hij de Consult+ app. “De app is zo simpel en gebruiksvriendelijk mogelijk gemaakt, zodat iedereen ermee uit de voeten kan. Grote knoppen en weinig tekst.”



## Onafhankelijkheid gewaarborgd

De Jong kiest ervoor om de app niet uit eigen zak te financieren, maar op zoek te gaan naar een partij die de voorfinanciering kan doen. “Ik heb contact gehad met verschillende innovatie fondsen, maar het stond me tegen dat mijn app daarbij aan allerlei voorwaarden moest voldoen waardoor je minder onafhankelijk wordt. Uiteindelijk ben ik bij Menzis terecht gekomen, zij waren direct enthousiast over de app. Ik heb bij Menzis een lening afgesloten die ik netjes aan het afbetalen ben. Het is geen subsidie en Menzis heeft geen bemoeienis met de app. Ze staan alleen achter mijn concept. Niet alleen vanuit het perspectief van de patiënt, maar ook omdat ik rekening hou met eventuele bezwaren van artsen. Het is duidelijk dat de samenwerking tussen de arts en patiënt voorop gesteld wordt.”

De app kost eenmalig 2,29 euro. “Ik heb er bewust voor gekozen om een betaalde app te maken. Een betaling zorgt ervoor dat je ergens eigenaar van wordt. Het versterkt het gevoel dat het jouw eigendom met jouw data is. Daarnaast zit er achter gratis apps vrijwel altijd een ander, verborgen verdienmodel. Ik wil dat transparant houden: wij weten niets van onze gebruikers, alleen hoe vaak de app gedownload wordt.”

SmartHealth (c) 2013-2017