

De patiënt online: enorme chaos in aanloop naar omwenteling in de gezondheidszorg

Analisten wereldwijd noemen het de klus van de eeuw om de ontwikkeling van het gezondheidszorgstelsel gestalte te geven.

*Patiënten, artsen en apothekers zullen **een digitale driehoeksrelatie** met elkaar moeten aangaan, met in het middelpunt Big Data en daaromheen het Internet of Things.*

Pioniers Newpharma en MediQuality maken de balans op van de nieuwe aanpak binnen de gezondheidszorg, die onze relatie hiermee, de rollen van de betrokken partijen, het beheer van geneesmiddelen en de behandelprocessen volledig transformeert.

Luik/Louvain-la-Neuve, 28 mei 2015 – Spreekkamer of chatroom? Deze vraag wordt tegenwoordig vaak gesteld door een steeds groter wordende groep mensen die liever 'dokter Google' raadpleegt. Het is een vraag die de gezondheidssector radicaal verandert en ons dwingt te leven in een wereld waarin 'internet' het sleutelwoord wordt.

“Patiënten gebruiken het internet al om meer te weten te komen over hun ziekte, maar kunnen met de komst van de online apotheek nu ook zelf beslissen wat ze kopen. En dat is pas het begin”, aldus Jérôme Gobbesso, medeoprichter en COO van www.newpharma.be. “Internet of things, m-health, patient communities, online self-diagnosis, compliance, ambient assisted living,... Je hoeft geen Engels te spreken om te begrijpen dat de technologie de gezondheidszorg onherroepelijk verandert. De situatie van patiënten evolueert drastisch, ze worden zelfstandiger dan ooit, terwijl het contact met de ‘bemiddelaars’ in hun behandeling vreemd genoeg ook steeds intensiever wordt.”

Als we alleen al kijken naar het gedeelde patiëntendossier, het elektronisch voorschrift en het op afstand volgen van therapietrouw, bedoeld om de sociale veiligheid te verbeteren, kunnen we niet anders dan concluderen dat het beroep van apothekers en artsen in snel tempo aan het veranderen is. Zij zullen patiënten moeten betrekken bij een nieuwe interactieve relatie, een driehoeksrelatie die weinig op heeft met het lineaire traject zoals we dat tot nu toe kenden.

“Artsen en apothekers, die zelf gelukkig ook steeds meer online zijn, moeten in de eerste plaats accepteren dat die beter geïnformeerde patiënten hun analyse niet zomaar voor waar aannemen”, stelt Pierre De Nayer, Managing Director van MediQuality. “Ze moeten kunnen inspelen op nieuwe vragen door zaken te verduidelijken, aan te vullen of mensen gerust te stellen ten aanzien van een onophoudelijke stroom van al dan niet gecontroleerde online informatie.”

Gezondheidszorgprofessionals moeten ook nieuwe hulpmiddelen gaan inzetten (online tools, mobiele apps voor meet- of controledoeleinden, interactieve patiëntengemeenschappen, telemonitoring enz.). Daarvoor zullen ze nieuwe expertise moeten ontwikkelen. Apothekers zullen niet meer alleen chemici zijn, maar zullen ook moeten weten hoe ze deze 'devices' moeten installeren. Ook zullen ze gebruiksaanwijzingen moeten leveren en klantenservice moeten bieden, terwijl ze de patiënt samen met de arts van op afstand opvolgen.

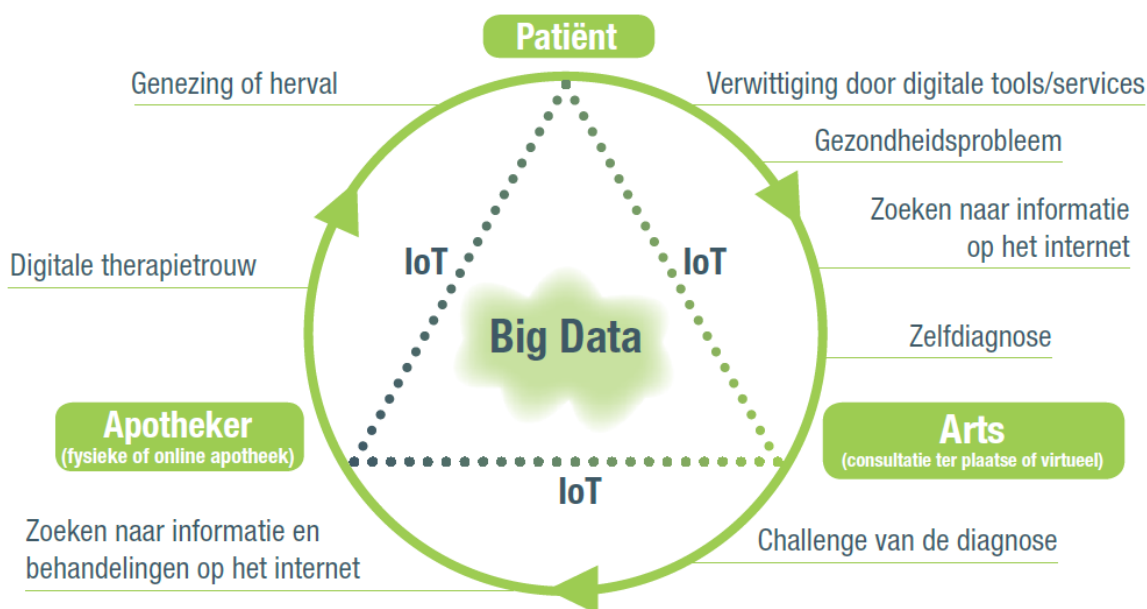
Er zal een **driehoeksrelatie** moeten worden opgebouwd om de ziekte beter te kunnen behandelen, met alles wat daarbij komt kijken op sociologisch gebied (betere kwaliteit van leven) en op economisch gebied (minder kosten door verspilling van medicijnen, verzuim en herval).

Een enorme klus, maar wel een die veel hoop en volop kansen biedt! **De technologie vormt daarbij de grootste uitdaging:** gegevens moeten niet alleen gedeeld en beveiligd worden, maar vooral ook verzameld en verwerkt worden. Stelt u zich voor: een huisarts die over vijf jaar zijn patiënten wil begeleiden met digitale middelen: hij zal voor al zijn 850 patiënten¹ gegevens moeten raadplegen die, onder andere, zijn verzameld door meerdere online tools die evenveel verschillende protocollen en technologieën gebruiken. Hetzelfde geldt voor de apotheker en zijn 2200 patiënten². Hoe moet dit alles in goede banen geleid worden? Tot op heden heeft niemand de oplossing.

De tweede uitdaging van formaat is van wettelijke, reglementaire en methodologische aard: als de gegevens eenmaal in bruikbare informatie zijn omgezet en beschikbaar zijn binnen de driehoek patiënt-arts-apotheker, zal het kader moeten worden bepaald waarbinnen ze worden gedeeld en gebruikt. Hoe moet de, nu al zeer hoge, werkdruk van de professionals beheerd worden ten aanzien van de begeleiding op afstand? Wat levert proactieve waakzaamheid op? Als er controle is op naleving, welke partij moet dan waarvoor verantwoordelijk worden gesteld in het geval van een geslaagde controle, maar vooral in het geval van een mislukte controle? Hieronder volgen enkele cruciale vragen waarbij de ethiek opnieuw wordt uitgedaagd door de ICT.

“Internet is inmiddels de wachtkamer van de artspraktijk en apotheek. Patiënten vertrouwen het, ze vinden er informatie en doen er hun inkopen”, concludeert Jérôme Gobbesso. “Het is aan de overheid en de sector om hen in deze wirwar aan informatie te begeleiden, hen eraan te herinneren dat gezondheid hun kostbaarste bezit is, dat een medische behandeling geen spelletje is en dat de driehoeksrelatie die hij opbouwt met zijn arts en apotheker van levensbelang is!”

Nieuwe Gezondheidscyclus en Gedigitaliseerde Driehoeksrelatie ‘Patiënt - Arts - Apotheker’



IoT: Internet of Things = 'connected objects', farmaceutisch dossier, apps, ...
Big Data: De totale massa van digitale gegevens

¹ Bron: La Libre Belgique, 24 juni 2008 ([link](#))

² Bron: Algemene Pharmaceutische Bond ([link](#))

Over Newpharma:

Newpharma, de eerste online apotheek in België, werd opgericht in 2008 en is de online uitloper van een fysieke apotheek. Als online apotheek met een Europese dimensie en 750.000 patiënten levert Newpharma in 12 landen via zijn oorspronkelijke website www.newpharma.be en beschikt het bovendien over 4 andere lokale websites voor [Frankrijk](#), [Nederland](#), [Duitsland](#) en [Oostenrijk](#). Met meer dan 30.000 producten en 750 merken onderscheidt Newpharma zich eveneens op de markt door een specifiek geoptimaliseerde logistiek en het vermogen om het merendeel van de Belgische bestellingen binnen de 24 uur te leveren als deze vóór de middag geplaatst werden. In 2014 versterkte Newpharma zijn positie op de Franse markt met de overname van de website MonGuideSanté, één van de historische spelers inzake parafarmacie in Frankrijk. De online apotheek bekleedt tevens een 33^e plaats in de top 100 van Belgische e-commerce en werd 4 keer bekroond tijdens de BeCommerce Awards. Het bedrijf maakt eveneens deel uit van de EAMSP (European Association for Mail Service Pharmacies). Newpharma, dat zijn ontwikkeling financierde met eigen fondsen, behaalde in 2014 een omzet van 18 miljoen euro.

Voor meer informatie: www.newpharma.be

Over MediQuality:

MediQuality is de enige online community en het eerste digitale medium voor gezondheidszorgprofessionals in België en Luxemburg. MediQuality is ook aanwezig in Nederland en Frankrijk. MediQuality is in 2000 opgericht en telt ruim 40.000 gezondheidszorgprofessionals (huisartsen, specialisten en apothekers) die de community beschouwen als de betrouwbaarste informatiebron voor hun beroepspraktijk, maar ook als de locatie voor de uitwisseling van ervaringen (advies krijgen en geven) met vakgenoten. MediQuality wil meer dan een medium zijn en biedt ook diensten en hulpmiddelen om artsen en andere gezondheidsprofessionals in hun werk te ondersteunen. Door zijn bereik en volledigheid is MediQuality ook het meest doeltreffende reclamemedium voor farmaceutische bedrijven en een vergelijkingslocatie voor andere spelers in de gezondheidszorg (verzekeringsmaatschappijen, overheid...)

Ga voor meer informatie naar www.mediquality.net/nl/

Contact :

Florence Burhin

Vademecom

T: +32 (0)2.269.50.21

M: +32 (0)498 85 48 82

fb@vademecom.be