



Klantenverhaal

Aanmeldsysteem levert tijdsbesparing op én verhoogt klantvriendelijkheid bij medisch centrum Lindenheuvel

Medisch centrum Lindenheuvel in Geleen maakt gebruik van het aanmeldsysteem van Wachtkamerschermen®. Hiervoor is een koppeling gerealiseerd met Bricks Huisarts: het informatiesysteem van Tetra.

De aanleiding om contact op te nemen met Wachtkamerschermen® waren de steeds langer wordende wachtrijen bij de balie. Het medisch centrum was op zoek naar een manier om patiënten direct door te sturen naar de wachtruimte, zonder dat ze zich bij de balie hoeven te melden maar wél geregistreerd worden als 'aanwezig'.

Geschied voor laaggeletterden

Het aanmeldsysteem moest voldoen aan de richtlijnen rondom de AVG wetgeving (privacy) en er moest rekening gehouden worden met patiënten die niet goed kunnen lezen en/of schrijven (laaggeletterd). Daarom werd er gekozen voor de variant waarbij de patiënt zich eenvoudig aanmeldt door zijn/haar geboortedatum in te geven. Als de aanmelding is afgerond, mag de patiënt direct doorlopen naar de wachtkamer. De aanwezigheid van de patiënt is doorgegeven in Bricks zodat de assistente altijd op de hoogte is wie er in de wachtkamer zit.

Positieve reacties van patiënten

Vanuit de patiënten werd positief gereageerd op het aanmeldsysteem. Deels omdat aanmeld- of bestelzuilen maatschappelijk meer geaccepteerd worden. Denk maar aan aanmelden bij het ziekenhuis of je bestelling doorgeven via een bestelzuil in een fastfood restaurant. De praktijkmanager van Lindenheuvel licht toe: *"De patiënt raakt steeds meer bekend met digitalisering door e-Health toepassingen zoals online inzage in zijn/haar dossier of online een afspraak maken. We waren verbaasd over het hoge aantal patiënten die de aanmeldkiosk gebruikt, zelfs zonder dat ze enige toelichting of uitleg hebben gehad. Dit bevestigt dat het een goede beslissing was om voor een aanmeldsysteem te kiezen!"*



Daarnaast hoeven patiënten die zich aanmelden via de aanmeldkiosk minder lang te wachten: *"Voorheen kon het voorkomen dat patiënten een tijdje moesten wachten bij de balie tot dat de assistente ze te woord kon staan. Nu kunnen ze zich direct aanmelden bij binnenkomst en doorlopen naar de wachtkamer. Dit scheelt onnodig wachten en komt veel klantvriendelijker over. Wenst een patiënt wél persoonlijk contact? Dan mag deze uiteraard naar de balie lopen om zich aan te melden. Ook dat is geen enkel probleem bij ons."*

Lastenverlaging voor assistentes

Naast het voorkomen van onnodig wachten, levert het aanmeldsysteem ook een aanzienlijke lastenverlaging voor de assistentes op. Omdat er veel minder mensen aan de balie staan, kan er meer tijd gestoken worden in andere zaken. Zoals patiënten te woord te staan die met een vraag of verzoek naar de balie komen. Tevens is de kwaliteit van telefoongesprekken tussen patiënt en assistente verhoogd, omdat de assistente beter kan doorvragen aan de telefoon. Dit levert weer een betere triage op, wat een positief effect heeft op het consult van de arts omdat deze zich beter kan inlezen op de (gezondheids)situatie van de patiënt.

Tenslotte vroegen wij aan de praktijkmanager of ze wilde reageren op het veelgehoorde vooroordeel dat het persoonlijke contact met de patiënt verloren gaat met een aanmeldsysteem. Ze vertelt dat er juist een steeds grotere groep patiënten is die persoonlijk contact tijdens het aanmelden minder belangrijk vindt. Zolang de afspraak bij de arts maar van hoge kwaliteit is. En dit past precies in de filosofie van medisch centrum Lindenheuvel: een betere kwaliteit van zorg door een geïntegreerde en patiëntgerichte aanpak. Mooi om te zien dat het aanmeldsysteem van Wachtkamerschermen® hier een bijdrage aan levert!