



Klantcase E-health

# “E-health wordt de nieuwe maatschap- pelijke standaard”

Albert Drouven, Apotheek Holtenbroek



**Bij een bezoek aan de website van Apotheek Holtenbroek in Zwolle valt op dat er stevig wordt ingezet op e-health. Prominent op de homepage staat een bericht met link naar het online bestellen van herhaalrecepten. De menukeuze 'uw dossier online' leidt naar het patiëntenportaal MijnGezondheid.net van PharmaPartners. "We moeten in de apotheek op andere manieren gaan communiceren met klanten", vindt apotheker Albert Drouven. "E-health stelt ons in staat om de communicatie te verrijken en de efficiency te vergroten."**

"In de apotheek vertellen we mensen veel over hun geneesmiddelen. Als daarvan twintig procent blijft hangen mogen we blij zijn", verduidelijkt Drouven. "Staat de informatie online, dan kunnen mensen het nog eens rustig teruglezen. Het is ook efficiënter. Je kunt je namelijk beperken tot de hoofdlijnen en voor verdieping verwijzen naar de e-health-omgeving. Hebben mensen naar aanleiding daarvan vragen, dan kunnen ze langskomen, bellen, of – beter nog – een e-consult sturen. Dat laatste is voor ons in de apotheek natuurlijk het meest efficiënt."

### **Early adaptors op leeftijd**

Apotheek Holtenbroek ligt in een Zwolse achterstandswijk met een gevarieerde leeftijdsopbouw en relatief veel inwoners met een migratieachtergrond en lager geschoolden. Begin 2017 werd de website vernieuwd en MijnGezondheid.net geïntroduceerd. "Verrassend genoeg waren er vooral veel ouderen met een Nederlandse achtergrond onder de early adaptors. Onder de oudere inwoners met een migratieachtergrond bevinden zich veel mensen die de taal slecht spreken. Zij hebben net als laaggeletterden moeite met het gebruik van e-health, in tegenstelling tot de jongere generaties. Ik zie dat jongeren MijnGezondheid.net ook gebruiken voor hun ouders, opa en oma en dat vind ik prima."

### **Klantcase E-health**

#### **Meer informatie:**

Telefoon: 088 6888888

E-mail: [farmacie@pharmapartners.nl](mailto:farmacie@pharmapartners.nl)

## Samen met de huisartsen

Een half jaar na de introductie heeft MijnGezondheid.net 200 gebruikers. Een mooie score, vindt Drouven, want het portaal van de apotheekformule dat hij voorheen gebruikte, kwam nooit verder dan 100. "En we hebben eigenlijk nog maar weinig energie gestoken in het promoten van MijnGezondheid.net. Het staat op de site, we laten het zien op de narrow casting in de apotheek en we vertellen er wat over als mensen ernaar vragen." Volgens Drouven heeft de autonome toename van het aantal gebruikers vooral te maken met het feit dat hij het portaal in samenwerking met de huisartsen uit de AHOED aanbiedt. "Patiënten kunnen op één plek hun medisch dossier en medicatieoverzicht vinden en communiceren met huisarts en apotheek. Dat heeft meerwaarde."

## Veilig en gebruiksvriendelijk

Het portaal is volledig geïntegreerd met het apotheek-informatiesysteem Pharmacom en het huisartsinformatiesysteem Medicom. "Veranderingen in het medicatiedossier zijn daardoor realtime zichtbaar voor de patiënt. We krijgen dagelijks wel een e-consult binnen. Bijvoorbeeld over de inhoud van het medicatiedossier. Het komt wel eens voor dat iemand nog een geneesmiddel gebruikt dat niet meer actueel is en dat daarom niet wordt getoond op het portaal. Prettig van de integratie met Pharmacom is dat je de informatie uit een e-consult makkelijk weg kunt schrijven in het patiëntendossier. Berichten die over de mail gaan, ben je later gewoon kwijt. Bovendien is mailverkeer natuurlijk helemaal niet veilig."

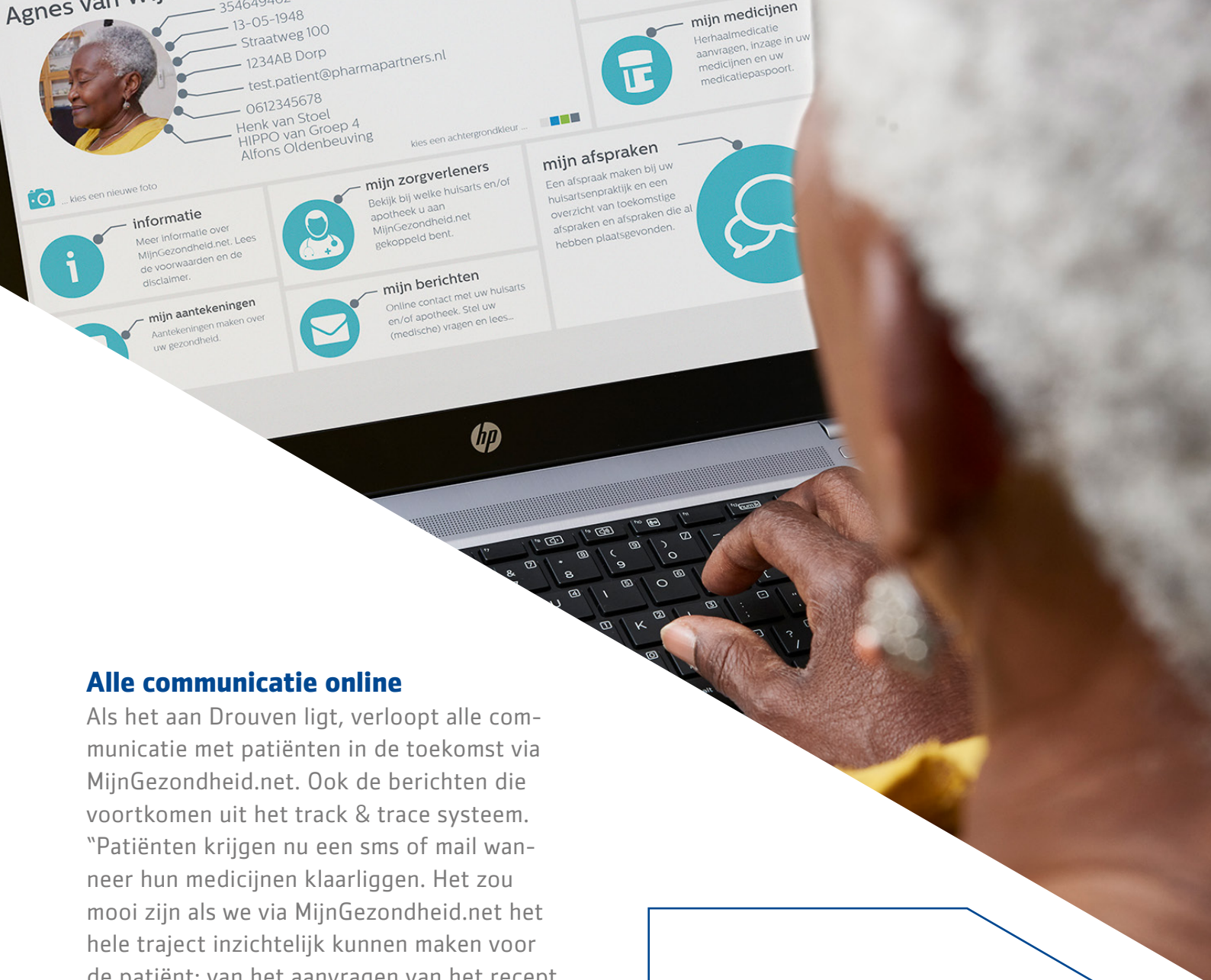
## Klantcase E-health

### Meer informatie:

Telefoon: 088 6888888

E-mail: [farmacie@pharmapartners.nl](mailto:farmacie@pharmapartners.nl)





## Alle communicatie online

Als het aan Drouven ligt, verloopt alle communicatie met patiënten in de toekomst via MijnGezondheid.net. Ook de berichten die voortkomen uit het track & trace systeem. "Patiënten krijgen nu een sms of mail wanneer hun medicijnen klaarliggen. Het zou mooi zijn als we via MijnGezondheid.net het hele traject inzichtelijk kunnen maken voor de patiënt: van het aanvragen van het recept tot het moment waarop we het bezorgen of zij het kunnen afhalen. Ook de factuur, de kijksluiters en andere relevante informatie over het geneesmiddel en het gebruik zou erin moeten zitten. Folders, standaarden, filmpjes, noem maar op. Ik denk aan een combinatie van logistiek en zorg. Samen met Health Base heeft PharmaPartners een groot deel van de daarvoor benodigde kennis en techniek al in huis."

Als fervent voorstander van e-health in de apotheek juicht Drouven het toe dat PharmaPartners MijnGezondheid.net wil laten uitgroeien tot een brede Persoonlijke GezondheidsOmgeving voor de patiënt. "Dat wordt de nieuwe maatschappelijke standaard, daar geloof ik echt in. Mensen regelen steeds meer online en daar moeten wij in mee."

**"Patiënten krijgen nu een sms of mail wanneer hun medicijnen klaarliggen. Het zou mooi zijn als we via MijnGezondheid.net het hele traject inzichtelijk kunnen maken voor de patiënt: van het aanvragen van het recept tot het moment waarop we het bezorgen of zij het kunnen afhalen."**



**Meer informatie:**

**[farmacie@pharmapartners.nl](mailto:farmacie@pharmapartners.nl)**

**[www.pharmapartners.nl](http://www.pharmapartners.nl)**

PharmaPartners  
Wilhelminakanaal Zuid 110A  
4903 RA Oosterhout

088 - 688 88 88  
[farmacie@pharmapartners.nl](mailto:farmacie@pharmapartners.nl)  
[www.pharmapartners.nl](http://www.pharmapartners.nl)