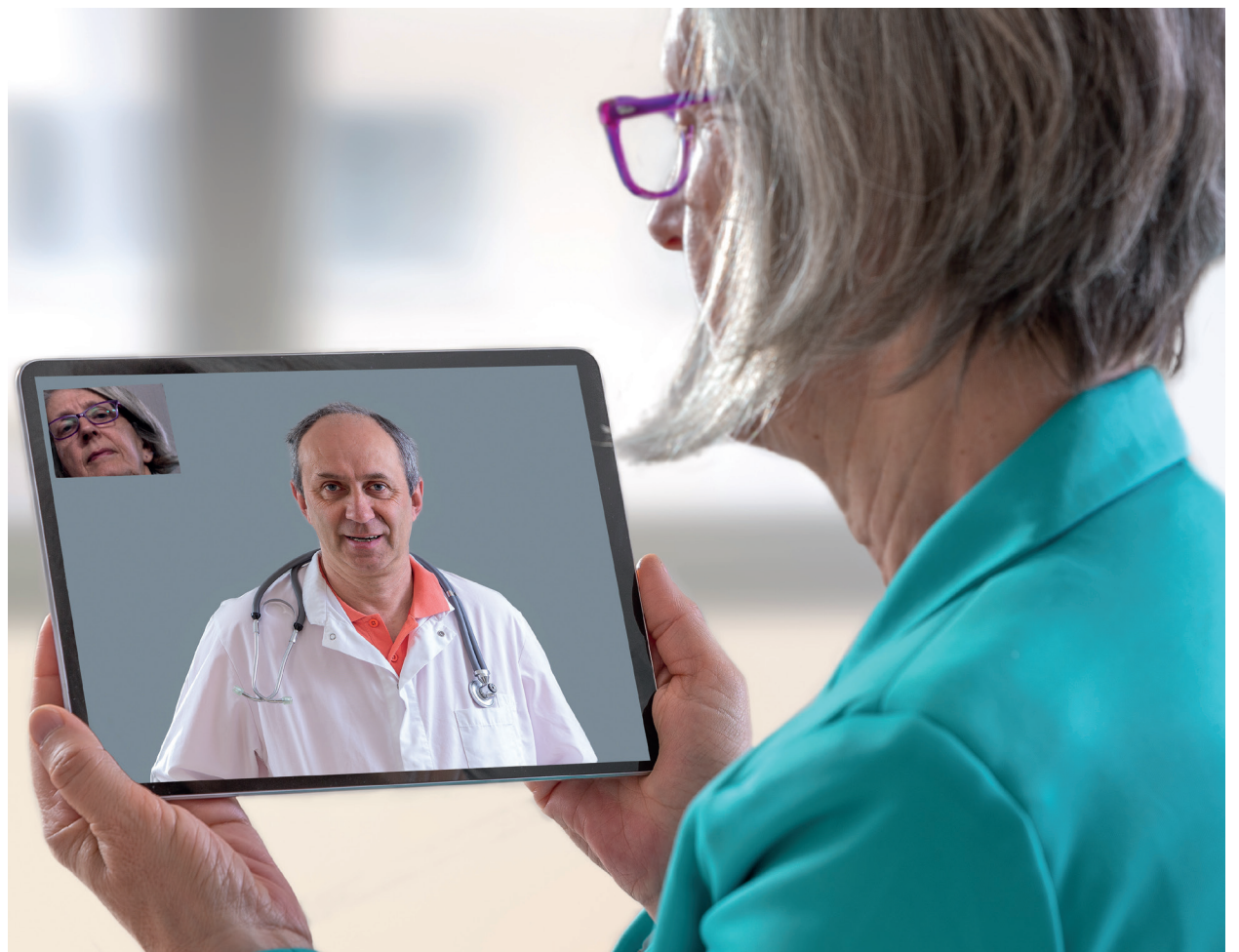


Primaire zorg nieuwe stijl

Tele-medicine breekt eindelijk door



door: Marcel de Groot

Is het mogelijk om altijd en overal toegang te hebben tot kwalitatief goede zorg? Zonder meer, als het aan Easy Healthcare ligt. Met de ruimschoots bewezen en uitgekristalliseerde technologie van partner Spectator zet Easy Healthcare de eerste schreden op de Nederlandse zorgmarkt.

We spreken hierover met Jakob Pieterman, CEO en oprichter van Easy Healthcare, en Frans Hermes, oprichter en Managing Director van Spectator Video Technology. Deze twee doorgewinterde ondernemers met het hart op de goede plek vertellen vol vuur over hun initiatieven, die een breed scala van het hele zorgspectrum bestrijken.



De aanloop

Nadat Pieterman en Hermes elkaar enige tijd uit het oog waren verloren, sloegen ze ongeveer twee jaar geleden weer de handen ineen. Spectator is voornamelijk in het buitenland succesvol. Al bijna 20 jaar levert Spectator video control & service centers voor beveiliging, zorg en communicatie. “We zijn begonnen in de beveiligingssector”, vertelt Hermes. “In die begintijd comprimeerden wij video over digitale telefoonlijnen. Zodra internet serieus werd, hebben we dit naar IP doorontwikkeld. Dit concept van video call centers breidden we al snel uit naar de zorg.” Momenteel wordt hun technologie in diverse sectoren gebruikt in landen als Nederland, Duitsland, Bahrein, Qatar, Saudi Arabië, Verenigde Arabisch Emiraten, Roemenië, Oekraïne, Colombia, Brazilië, en Zuid-Afrika. “Je mag dus wel zeggen dat wij enige ervaring hebben met call center technologie.”

Uitdagingen

In het verleden probeerde Spectator haar technologie voor de Nederlandse zorgmarkt te ontsluiten. In 2004 werd CamCare geïntroduceerd gericht op de ouderenzorg, een voor die tijd revolutionaire manier om met videoconsulting de zorg goedkoper, bereikbaarder en beter te maken. “In 2008 volgde nog een

“In zekere zin is deze vorm van tele-medicine een nieuw soort zorgverzekering”

samenwerkingsproject”, vertelt Hermes, “PAL4 geheten. Na een aantal jaren vonden deze projecten op basis van sociale alarmering met videocommunicatie echter geen navolging en concentreerde Spectator zich steeds meer op de internationale markt.” Inmiddels is de voorzijde van de technologie doorontwikkeld tot een eigen intuïtieve, simpele en doeltreffende app, de BiDiApp, die over de hele wereld met open armen wordt ontvangen. Hermes: “Het blijft echter een uitdaging om de Nederlandse zorg te transformeren met nieuwe digitale technologieën. Met als resultaat dat vandaag de dag de meest gebruikte technologie in de ouderenzorg nog steeds de alarmknop is, een systeem dat dateert uit de tachtiger jaren.”

Call center

Absoluut een gemiste kans, vindt Pieterman. “Iederen spreekt al ik-weet-niet-hoelang over de voordelen van videoconsulting, terwijl het nog altijd maar mondjesmaat wordt gebruikt. Bedenk alleen al dat het overgrote deel van alle alarmen geen noodgeval is, maar meestal een schreeuw om aandacht om de eenzaamheid tegen te gaan. Met onze gratis app, die uit naam van iedere zorgverlener kan worden verstrekt, is iedere denkbare vorm van zorg 24x7 bereikbaar, zonder dat iemand hoeft te reizen. Voor primaire zorg, chronische zorg, ouderenzorg betaalt iedere cliënt een bescheiden fee van € 10 per maand. Dat betaalt iedere patiënt nu al voor zijn inschrijving bij een huisarts. Op ons call center zijn de triagisten en artsen in loondienst. Dankzij nieuwe partner-

ships is er via de BiDiApp van Spectator ook toegang mogelijk tot gevalideerde medische content, waardoor een cliënt ook zelf zijn licht kan opsteken. Tevens

zijn diverse biosensoren – zoals voor bloeddruk, en verzadigde zuurstof of suikergehalte in het bloed – geïmplementeerd in dit geïntegreerd zorgplatform. En aan de achterkant kan ons systeem onder meer praten met backoffice- en EPD-systemen van de zorginstellingen.”

Op het call center kunnen de zorgmedewerkers ook gebruikmaken van videoverbindingen, zodat ze de cliënt en diens eventuele aandoening goed kunnen bekijken. Bovendien wordt alle informatie – ook die van de biosensoren – gelogd, zodat rapportages en de mogelijkheid om iets na te lezen vanzelf worden geregeld. “De registratie van de declarabele uren kan aan de facturering worden gekoppeld. Alles wordt tot op de seconde nauwkeurig gelogd, dus er is nooit meer discussie of onduidelijkheid over de te declareren uren. In zekere zin is deze vorm van tele-medicine een nieuw soort zorgverzekering.”

Perverse prikkel

Geld speelt in onze huidige zorgketen een dominante rol. De bestaande zorgketen, inclusief de farmacie, verdient geld aan zieke mensen, terwijl het voornaamste doel zou moeten zijn om te voorkomen dat mensen ziek worden of ze zo snel mogelijk te genezen. Met het platform van Spectator maakt Easy Healthcare zorg mogelijk zonder die perverse prikkel. Volgens Pieterman is het mogelijk om dankzij tele-medicine 70 procent van de huidige vis-a-vis zorg op afstand te doen. “Uit Engels onderzoek naar de effecten van eHealth en tele-medicine blijkt dat het schrijfwerk met zeker 60 procent

afneemt. Er zijn 35 procent minder ziekenhuisopnames, en de dagen dat een patiënt een ziekenhuisbed bezet neemt af met maar liefst 59 procent. Maar misschien nog belangrijker: de tevredenheid van patiënten scoort een indrukwekkende 97 procent.”

Niches

Een huisartsengroep in Appingendam was erg enthousiast na het zien van de demo door Easy Healthcare. Pieterman vertelt dat hij de case helemaal had doorgerekend. “Met cijfers van de zorgverzekeraar nota bene kwamen we uit op een besparing van € 30 miljoen per jaar per 100.000 cliënten. Het enige wat hun marketingafdeling hierop zei was: ‘We gaan het overleggen en komen erop terug.’ Daar wacht ik nog steeds op. Daarom gaan we nu iets opstarten in niches buiten de gebruikelijke keten om. Vanuit deze niches laten we zien hoe het werkt en dat het werkt. Eens zien hoelang de bestaande orde hiertegen bestand is.”

Easy Healthcare richt zich nu onder meer op verlaafdenzorg. Het grote probleem daar is de veel-eisende ambulante zorg. “Zorgmedewerkers moeten vier keer per week op gesprek bij hun cliënten. Als ze er daarvan nu drie via ons systeem zouden doen, dan bespaar je enorm. Bij zorggroep Perspectief uit Eelde gaat nu een pilot draaien. Dat zal de opstap zijn naar alle zorggroepen in Noord Nederland. Een andere niche is de zorg voor veteranen, die kampen met PTSS. Een veteraan wil tijdens een moeilijk moment direct iemand spreken. Daartoe hoeft hij maar op een knopje te drukken en hij heeft direct de juiste persoon te pakken. Dit heeft een enorme preventieve werking. Bovendien ontlast tele-medicine ook de mantelzorgers, die het zwaar hebben.”

