

# Nationaal Patiënten/Consumenten Federatie (NPCF)

## Over de rol van de patiënt - visiedocument

### 5. WAT PATIËNTEN WILLEN

*"eHealth verwijst naar het gebruik van moderne informatie- en communicatietechnologieën om aan de behoeften van burgers, patiënten, zorg professionals, zorgaanbieders, en beleidsmakers te voldoen.*

Het is voor de gebruiker van groot belang dat de aangeboden e-health-toepassingen aansluiten bij zijn wensen, behoeften en verwachtingen ten aanzien van kwaliteit van leven en kwaliteit van zorg.

#### 5.1 Behoeften van patiënten

Patiënten hebben een aantal behoeften, waarin door slim gebruik van ICT beter kan worden voorzien.

Op grond van verschillende onderzoeken kan een beeld van de behoeften van patiënten in relatie tot e-health geschetst worden:

- Behoeftte aan adequate **informatie**  
optimaal geïnformeerd willen zijn over de eigen gezondheidssituatie en over de behandeling, betrouwbare informatie over ziekte en gezondheid, e.d.
- Behoeftte aan adequaat **zorgaanbod**:  
voldoende aanbod van kwalitatief goede zorg, voldoende aanbod om keuzen te kunnen maken onder meer op grond van de plaats waar zorg wordt verleend en de kwaliteit van de aangeboden zorg, e.d.
- Behoeftte aan adequate **toegang** tot de zorg:  
24-uurs bereikbaarheid voor het voorleggen van gezondheidsproblemen, laagdrempelige toegang, mogelijkheid voor het stellen van vragen, het maken van afspraken en het aanvragen van herhaalrecepten, enz. via internet, verminderde afhankelijkheid van de bestaande zorgaanbodstructuur, e.d.
- Behoeftte aan adequate **zorg**:  
zorgverleners moeten optimaal geïnformeerd zijn over het betreffende gezondheidsprobleem van de patiënt, van zorgverleners wordt daarom verwacht dat zij onderling goed communiceren (om onnodig dubbel onderzoek te voorkomen, of niet telkens weer dezelfde gegevens te moeten verstrekken, enz.), op elkaar afgestemde, goed georganiseerde (keten)zorg verlenen, e.d.
- Behoeftte aan adequate **gegevensbeveiliging**:  
De uitwisseling van persoonlijke medische gegevens dient op een beveiligde manier plaats te vinden, zodat de privacybescherming van de zorggebruiker gegarandeerd is.
- Behoeftte aan **ondersteuning en voorlichting** bij gebruik:  
voorafgaand aan de inzet van eHealth toepassingen is voorlichting aan gebruikers én aan zorgverleners noodzakelijk. Ook moet een gebruiker altijd kunnen terugvallen op een deskundige voor informatie en advies.

- Behoeftte ten aanzien van **technologie en ontwerp**: de toepassing moet zo ontwikkeld zijn dat zoveel mogelijk zorggebruikers er gebruik van kunnen maken. Dat betekent dat de bediening van de toepassing aan moet sluiten bij het begripsniveau en de fysieke mogelijkheden van de doelgroep.