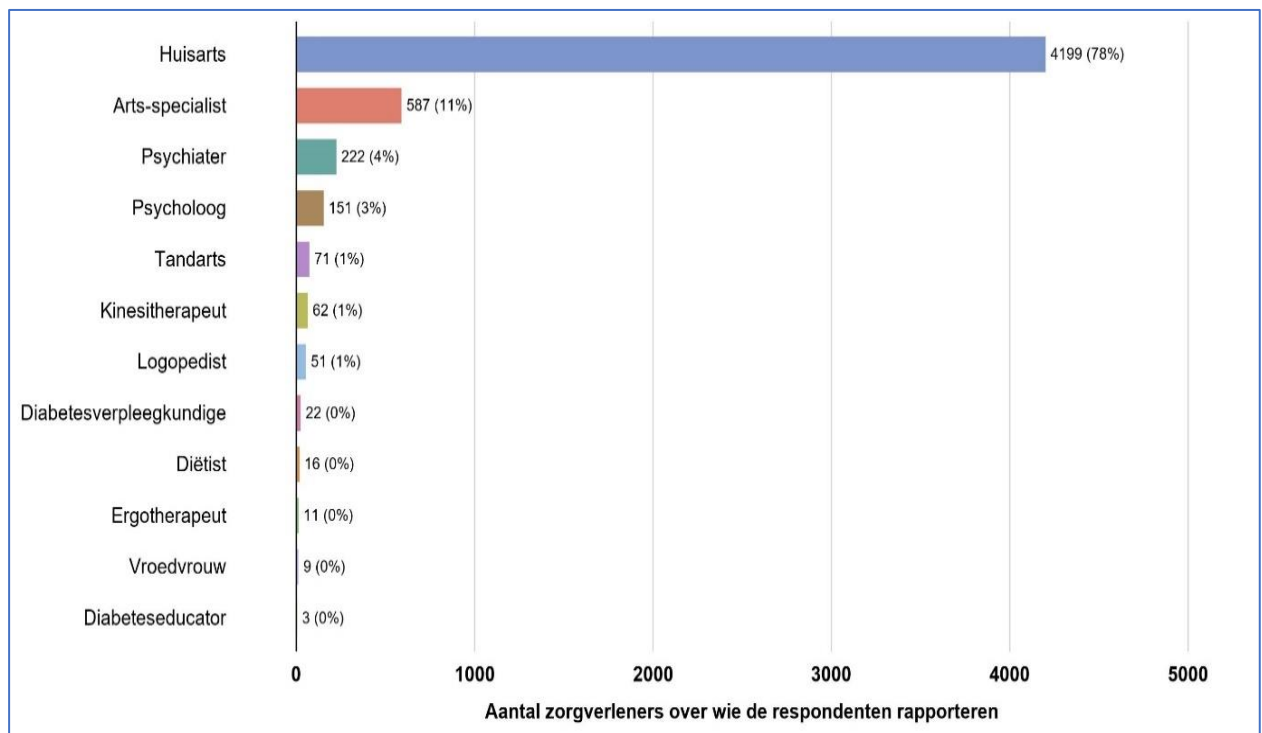


BIJLAGE 1

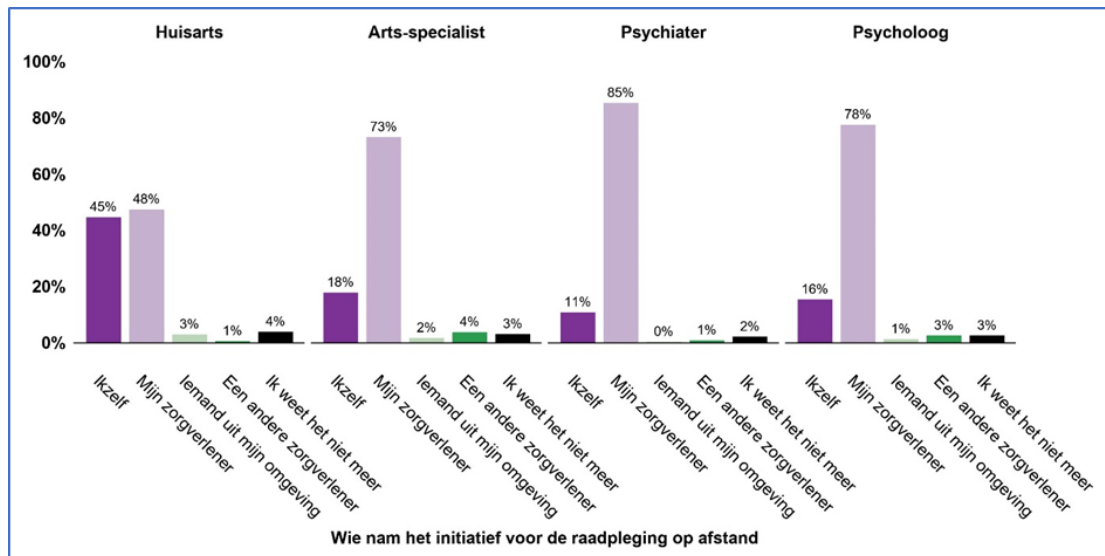
VOORNAAMSTE RESULTATEN

- Er werden 8181 vragenlijsten ingevuld door 7739 unieke respondenten (responsgraad=7,7%). 5404 vragenlijsten voor 5092 unieke respondenten werden weerhouden na toepassing van een aantal filters. Bevraagden konden meerdere enquêtes indienen als ze teleconsultaties hadden gehad met meerdere zorgverleners.
- Het merendeel van de antwoorden betrof een teleconsultatie bij huisartsen (78%), gevolgd door artsen-specialisten (11%), psychiaters (4%) en psychologen (3%). Voor de andere zorgverleners kwamen te weinig antwoorden binnen voor een representatief sample. Het rapport focust dan ook op de 4 bovenvermelde groepen.

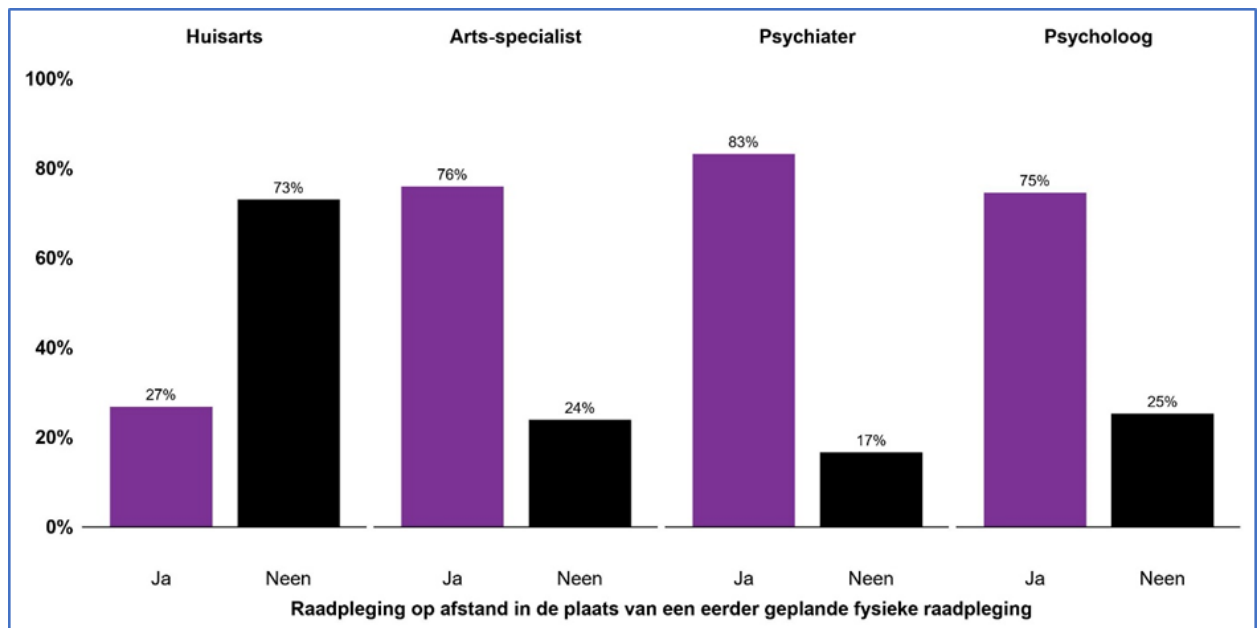


Algemene kenmerken raadpleging op afstand

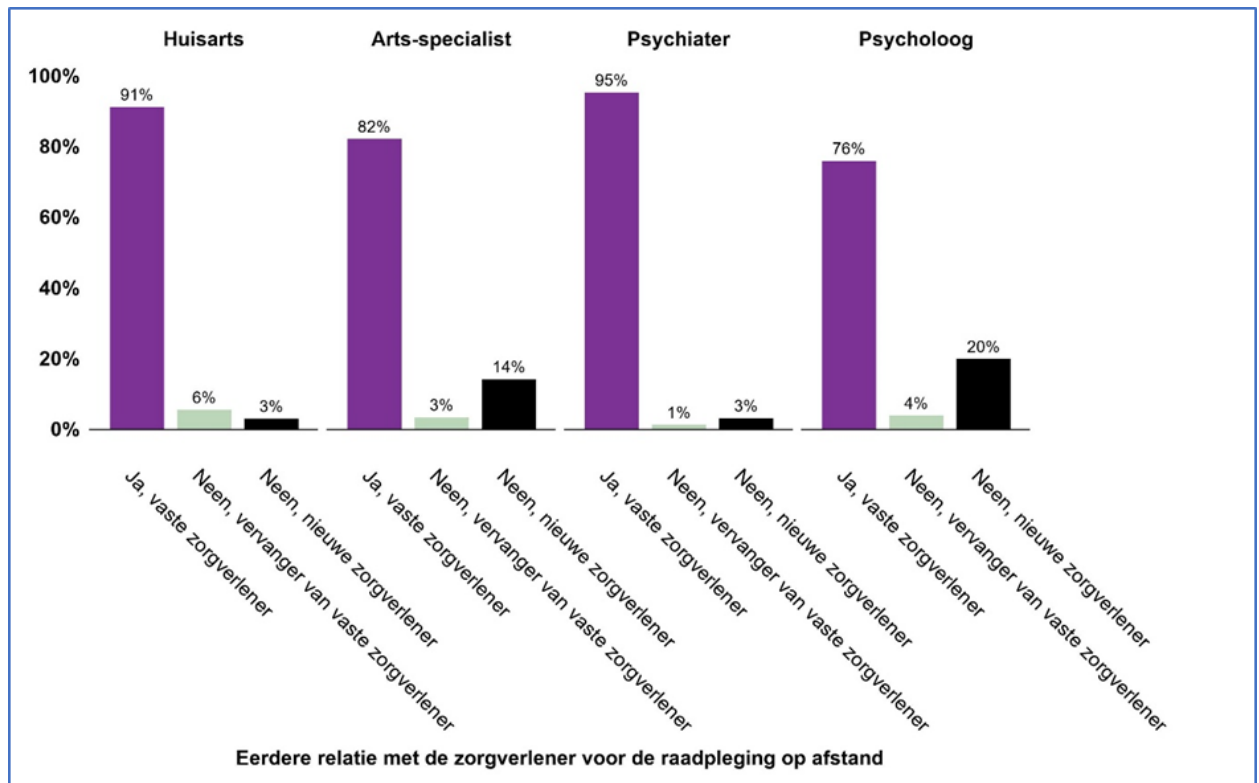
- Het initiatief voor de raadplegingen op afstand ging bij de huisartsen in ongeveer de helft van de gevallen van de zorgverlener uit. Artsen-specialisten, psychiaters en psychologen namen in het overgrote deel van de raadplegingen het initiatief.



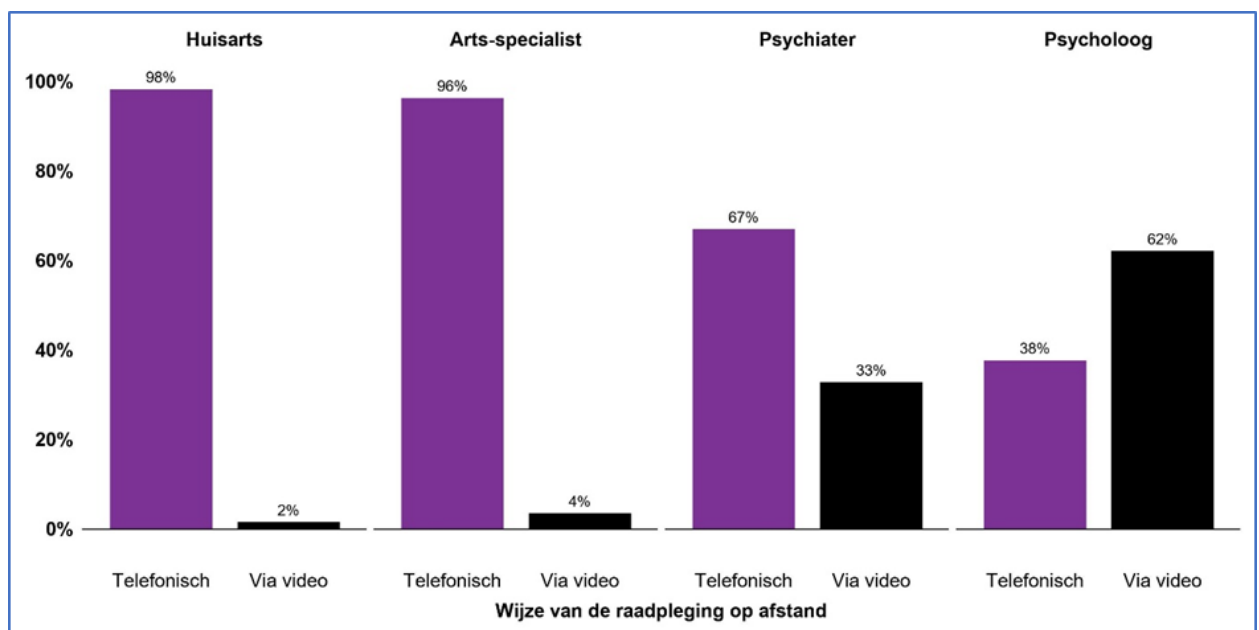
- Bijna 3 op de 4 raadplegingen op afstand bij huisartsen kwamen niet in de plaats van een eerdere fysieke raadpleging. Er tekent zich echter een heel ander patroon af bij de artsen-specialisten, psychiaters en psychologen, waar telkens ten minste 3 op de 4 raadplegingen op afstand in de plaats kwamen van een eerder geplande fysieke raadpleging.



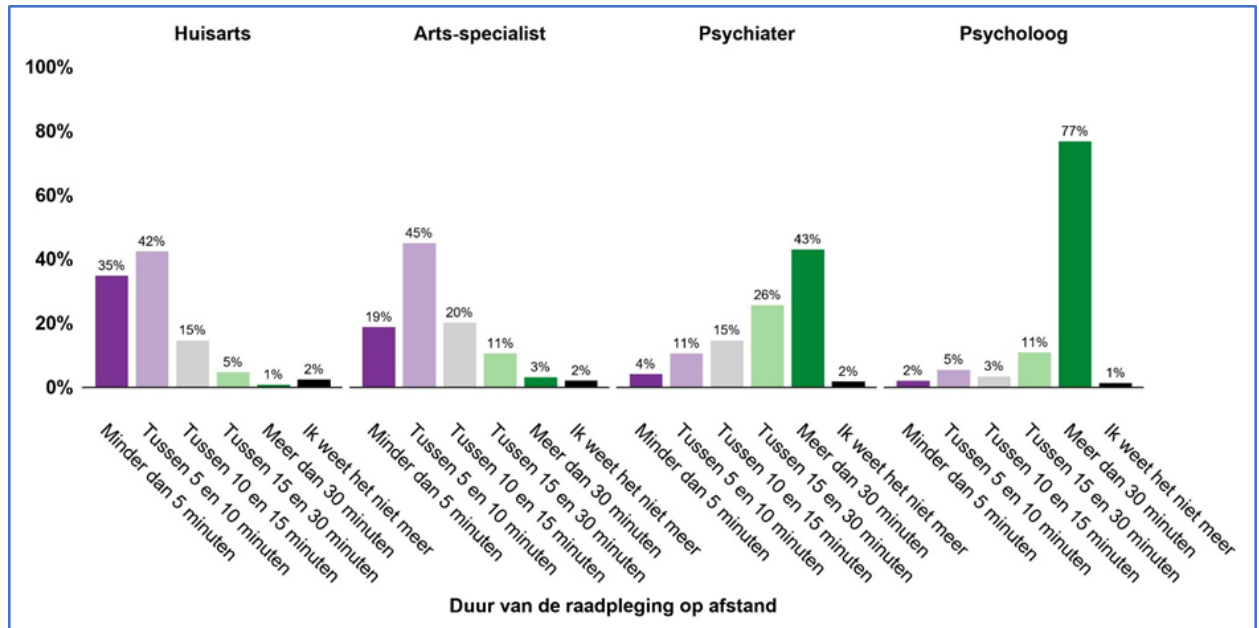
- De meeste teleconsultaties gebeurden bij de gekende zorgverlener. Maar toch: meer dan bij huisartsen (3%) en bij psychiaters (3%) betrof het in het geval van artsen-specialisten (14%) en psychologen (20%) echter een raadpleging bij een nieuwe zorgverlener.



- 95 procent van de raadplegingen op afstand werden telefonisch gevoerd, slechts 5 procent via video (beeldbellen). Bij psychologen (62%) en psychiaters (33%) waren videoconsultaties meer ingeburgerd. Die gebeurden grotendeels via WhatsApp, Zoom en Skype.



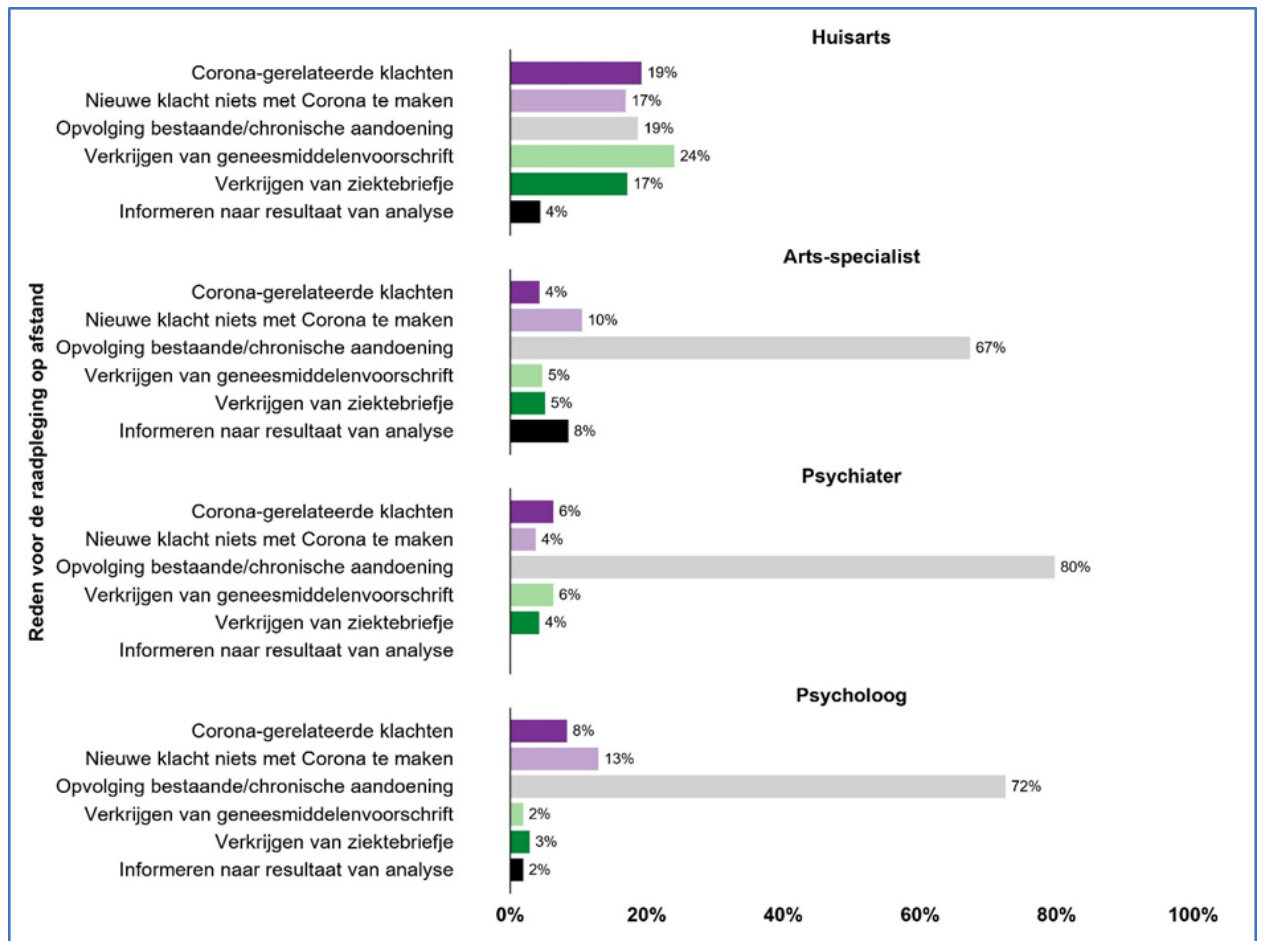
- Zeer korte duurtijd: meer dan 3 op de 4 (77%) raadplegingen bij huisartsen duurde minder dan 10 minuten (35% zelfs minder dan 5 minuten). Bij artsen-specialisten is dat nog 64 procent, maar bij psychiaters en psychologen daalt dit tot respectievelijk 15 procent en 7 procent%. Bij die laatste duurt 77 procent van de raadplegingen langer dan een half uur, terwijl het bij huisartsen 1 procent en bij artsen-specialisten 3 procent betreft.



- Als we de cijfers dieper bekijken en analyseren: de raadplegingen worden langer als het initiatief van de zorgverlener kwam, langer als er video wordt gebruikt, en langer als de patiënt vrouw is. Ze worden korter voor een ziektebriefje of geneesmiddelenvoorschrift en voor ouderen. Opvallend is dat raadplegingen relatief kort zijn voor nieuwe klachten.

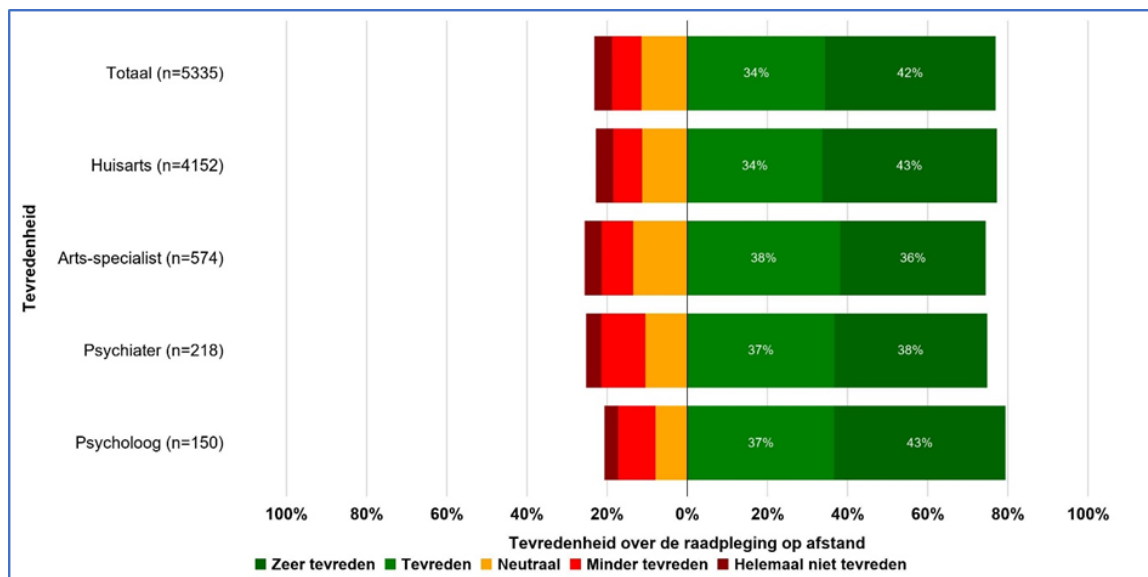
Reden voor raadplegingen op afstand

- Bij artsen-specialisten (67%), psychiaters (80%) en psychologen (72%) is de voornaamste reden voor een raadpleging op afstand de opvolging van een bestaande of chronische aandoening. Opvallend is dat ook respectievelijk 6 procent en 8 procent van de raadplegingen bij psychiaters en psychologen plaatsvond omwille van corona-gerelateerde klachten.
- Bij huisartsen daarentegen vonden de meeste raadplegingen op afstand plaats omwille van het verkrijgen van een geneesmiddelenvoorschrift, goed voor ongeveer 1/4 (24%) van het totaal aantal raadplegingen op afstand. Voor het overige vond telkens iets minder dan 1/5 van de raadplegingen bij huisartsen plaats omwille van het verkrijgen van een ziektebriefje (17%), een nieuwe klacht die niets met corona te maken had (17%), de opvolging van een bestaande of chronische aandoening (19%), of corona-gerelateerde klachten (19%).

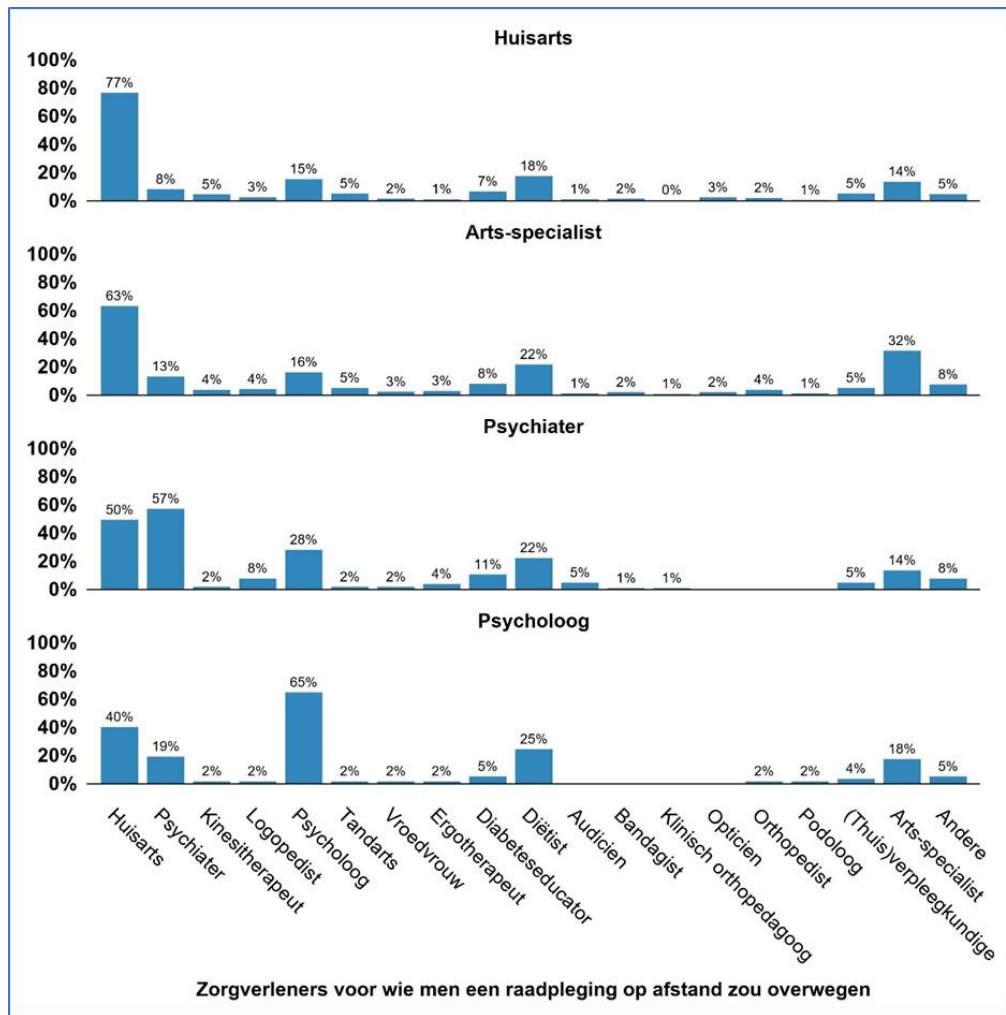


Tevredenheid met raadplegingen op afstand

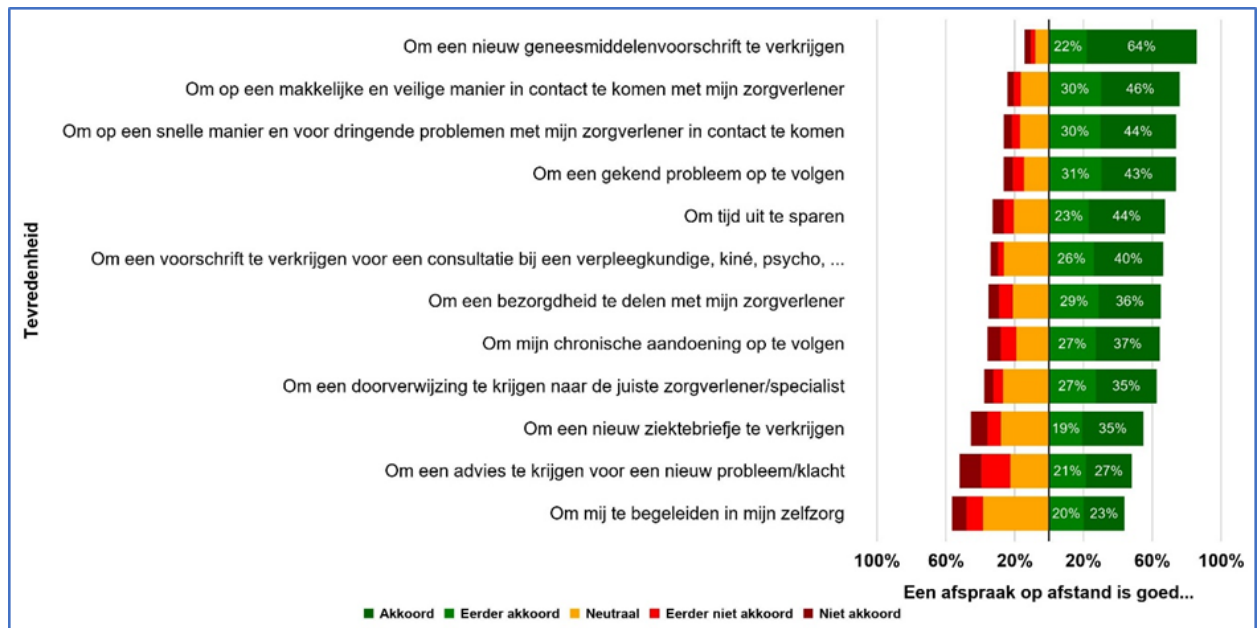
- Ongeveer 3 op de 4 respondenten (77%) zijn over het algemeen tevreden of zeer tevreden over de raadpleging op afstand. Slechts een kleine minderheid is minder tevreden (8%) of helemaal niet tevreden (4%). 11,5 procent van de respondenten scoort zijn of haar algemene tevredenheid als neutraal.



- Als we de cijfers dieper bekijken en analyseren, zijn de ondervraagden
 - o meer tevreden voor een raadpleging op afstand bij huisartsen,
 - o meer tevreden voor een teleconsultatie voor de opvolging van een bestaande of chronische aandoening betref, het verkrijgen van een geneesmiddelenvoorschrift, het verkrijgen van een ziektebriefje, of het informeren naar het resultaat van een analyse,
 - o meer tevreden bij videoconsultaties en een langere duurtijd,
 - o meer tevreden als ze ouder zijn, makkelijk rondkomen, het initiatief van henzelf komt, en de teleconsultatie bij een vaste zorgverlener plaatsvindt.
- Als we kijken naar de ondervraagde deelaspecten voor tevredenheid zien we dat de antwoordmogelijkheid 'de teleconsultatie is gemakkelijk' het minst goed scoort. De antwoordoptie 'vlotte communicatie' wordt het meest aangevinkt (bij de psycholoog ook de tijd die uitgetrokken wordt).



- De top-5 van de zaken die respondenten aangeven als zijnde geschikt voor een raadpleging op afstand zijn: 86% geneesmiddelenvoorschrift, 76% makkelijk en veilig in contact met zorgverlener, 74% snel voor dringend probleem, 74% opvolging gekend probleem, 67% tijd uitsparen. Achteraan bengelen: 43% zelfzorg, 48% advies nieuw probleem/klacht, 54% nieuw ziektebriefje.

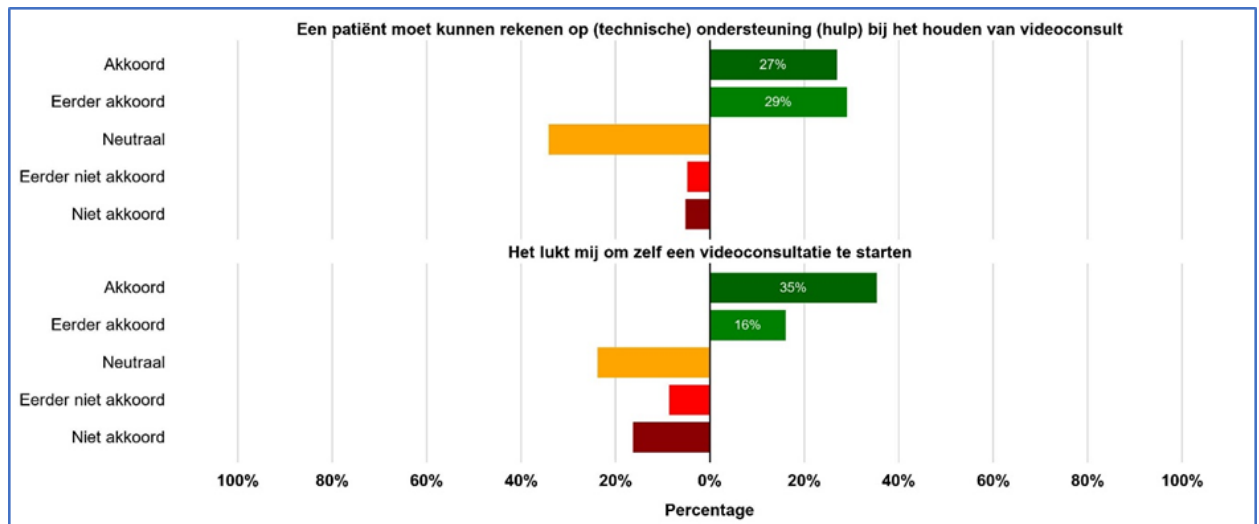


- Als algemeen gevraagd wordt naar de stellingname over raadplegingen op afstand, antwoorden de respondenten dat ze deze raadplegingen vooral nuttig vinden voor kort advies (83%) en de regelmatige opvolging van gekend probleem (81%). 80 procent stelt dat een fysieke raadpleging niettemin het meest wenselijk blijft en 62 procent is van mening dat raadplegingen op afstand eerder uitzondering dan regel moeten blijven.

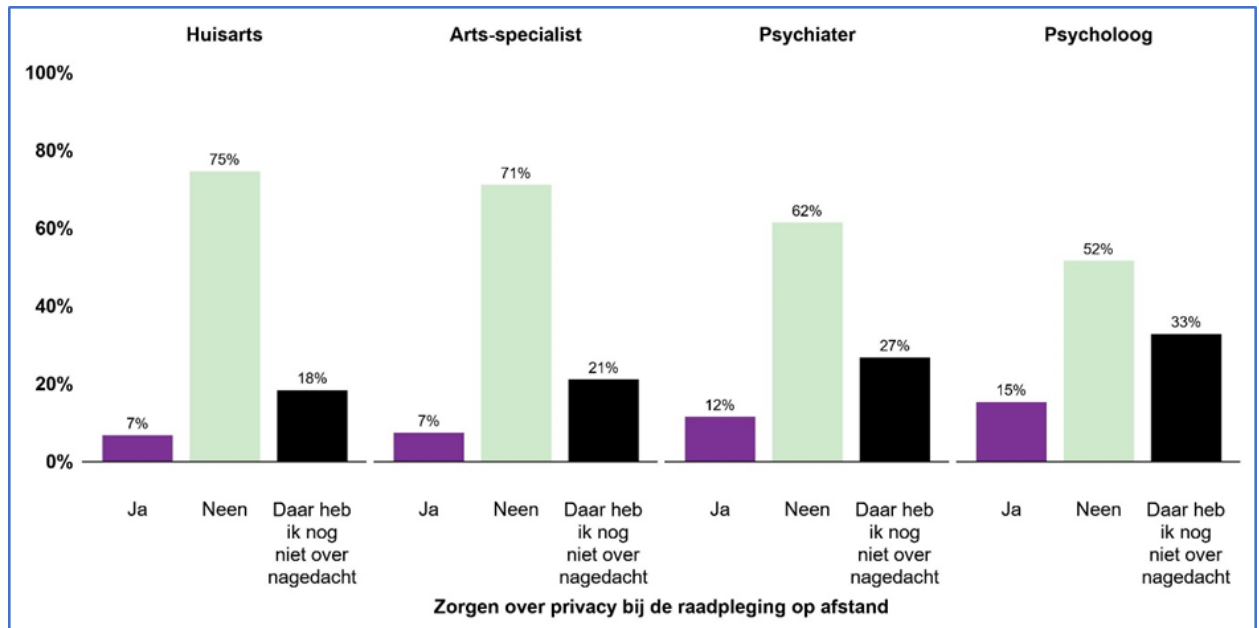


Techn(olog)ische, privacy- en financiële aspecten van de raadplegingen op afstand

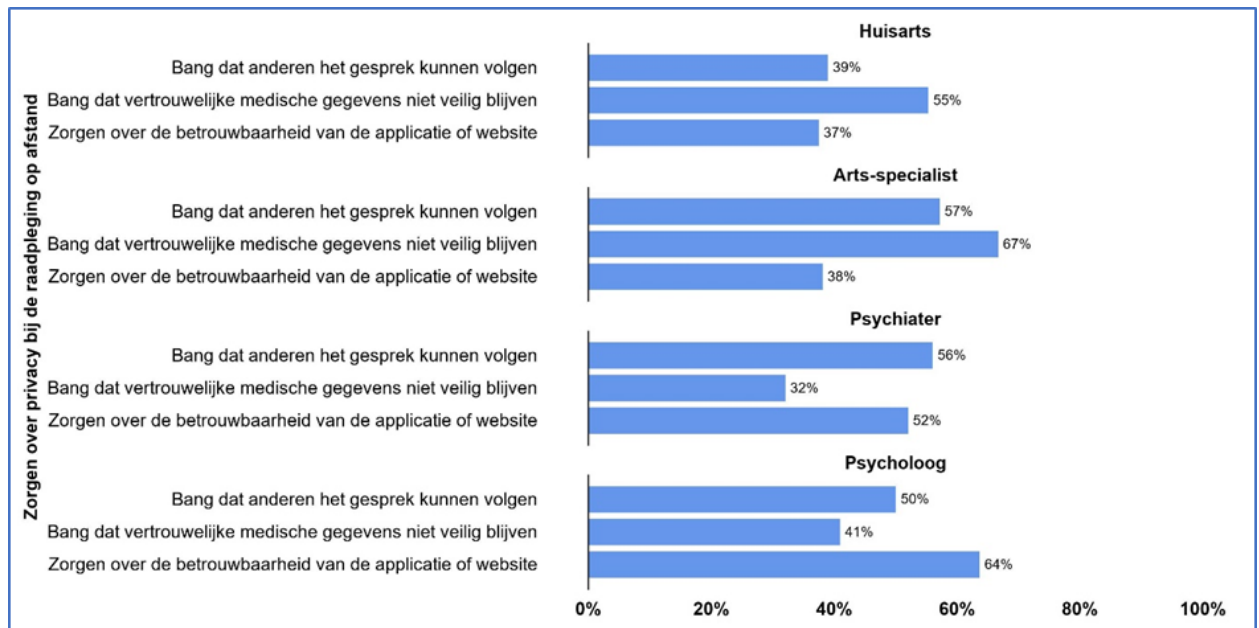
- Iets meer dan de helft (56%) van de respondenten geeft aan dat een patiënt moet kunnen rekenen op technische ondersteuning bij het houden van een videoconsult. Ongeveer de helft van de respondenten (51%) geeft aan een videoconsultatie zelf te kunnen starten. 25 procent van de respondenten gaat niet akkoord of eerder niet akkoord met die stelling.



- Bijna 3 op de 4 ondervraagden maakt zich geen zorgen om privacy; zo'n 8 procent maakt zich wel zorgen (vooral bij psychiaters en psychologen). Opvallend is dat bijna 2 op de 10 hier nog niet over heeft nagedacht.



- Als respondenten zich zorgen maken over privacy, geeft 43 procent aan bang te zijn dat anderen het gesprek kunnen volgen. 40 procent stelt zich vragen bij de betrouwbaarheid van de applicatie of website. 54 procent vreest dat vertrouwelijke medische gegevens niet veilig blijven.



- Bijna 7 op de 10 zegt wel zich veilig te voelen om met de zorgverlener te praten als ware het een fysieke raadpleging.
- 65 procent van de respondenten zegt niet te weten dat de zorgverlener betaald werd voor de raadpleging op afstand. 6 procent zegt zelf iets te hebben moeten betalen, vooral bij psycholoog (58%). Dat laatste is logisch gezien hier remgeld is. Bij de eerste groepen, alhoewel kleine aantallen, is dat daarentegen niet conform de regelgeving, want voor een teleconsultatie is remgeld noch een supplement voorzien.
- Ongeveer de helft van de bevroagden zegt (eerder) akkoord te gaan dat zorgverleners evenveel mogen verdienen voor een raadpleging op afstand als voor een fysieke raadpleging. Bij de respondenten die rapporteerden over een raadpleging op afstand bij artsen-specialisten bedroeg dit 39 procent. Bij huisartsen bedroeg dit 50 procent, bij psychiaters 55 procent, en bij psychologen 63 procent.
- Tot slot vindt 1 op de 3 (34%) respondenten het normaal dat men voor een raadpleging op afstand zelf hetzelfde bedrag moet betalen als voor een fysieke raadpleging. De verhoudingen zijn gelijkaardig als bij de vorige vraag: 25 procent bij artsen-specialisten, 34 procent bij huisartsen, 46 procent bij psychologen, 55 procent bij psychiaters.

