

Handleiding

Kliniek triage integratie

PharmaPartners
Vertrouwelijk

© 1 december 2025

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van PharmaPartners B.V.

Verbindt voor verbetering
V1.0

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Zelftriage integratie	3
Inleiding	3
Overzicht integratie	3
MijnGezondheid.net / MedGemak	4
Patiëntreis	4
Zelfhulp	7
Medicom	8
Zelftriage instellingen	8
Klinik iFrame faciliteit	8
Praktijkinstellingen	8
Zelftriage overzicht	9
Zelftriage details openen	10
Een zelftriage toewijzen aan een medewerker	10
Zelftriage toewijzen aan andere patiënt	10
Markeer als ongelezen	10
Gesprek sluiten	10
Zelftriage antwoorden bekijken	11
Triage-informatie	11
Gesprek	11
Journaal-registratie	12
Historische zelftrriages van patiënt bekijken	12

Zelftriage integratie

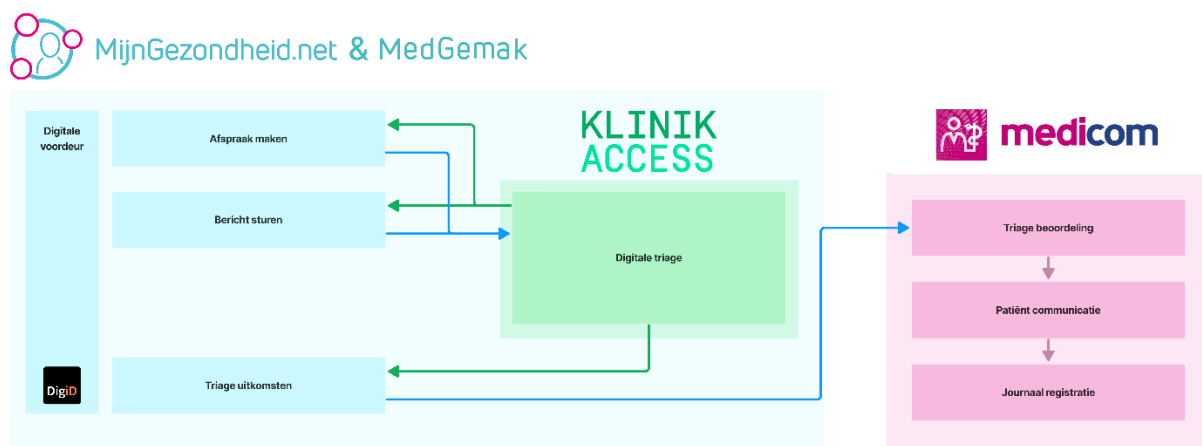
Inleiding

In deze handleiding vindt u informatie over de werking van de Zelftriage-integratie met Klinik. Deze functionaliteit maakt het mogelijk om uw patiënten digitaal een zelftriage te laten doorlopen, en afhankelijk van de uitkomst, direct de resultaten hiervan inzichtelijk te hebben binnen Medicom.

Om gebruik te kunnen maken van deze functionaliteit, dient de Klinik triage **geactiveerd** te zijn voor uw praktijk.

Overzicht integratie

Het diagram hieronder weergegeven geeft een overzicht van de werking van de Klinik zelftriage integratie in MijnGezondheid.net (MGn) en MedGemak en Medicom. De zelftriage is gepositioneerd voor de patiënt in de voor hem/haar-bekende werkstromen: **Afspraak maken** en **Bericht sturen** (eConsult). Tijdens deze werkstromen zal de patiënt gestimuleerd worden om, bij een nieuwe klacht of medische vraag, gebruik te maken van de digitale zelftriage. Indien hiervoor gekozen wordt, wordt de Klinik zelftriage applicatie getoond binnen MGn en MedGemak en doorloopt de patiënt deze. Afhankelijk van de bepaalde urgentie van de zelftriage (urgent & niet-urgent), worden de antwoorden van de patiënt via MGn en MedGemak verstuurd naar Medicom.

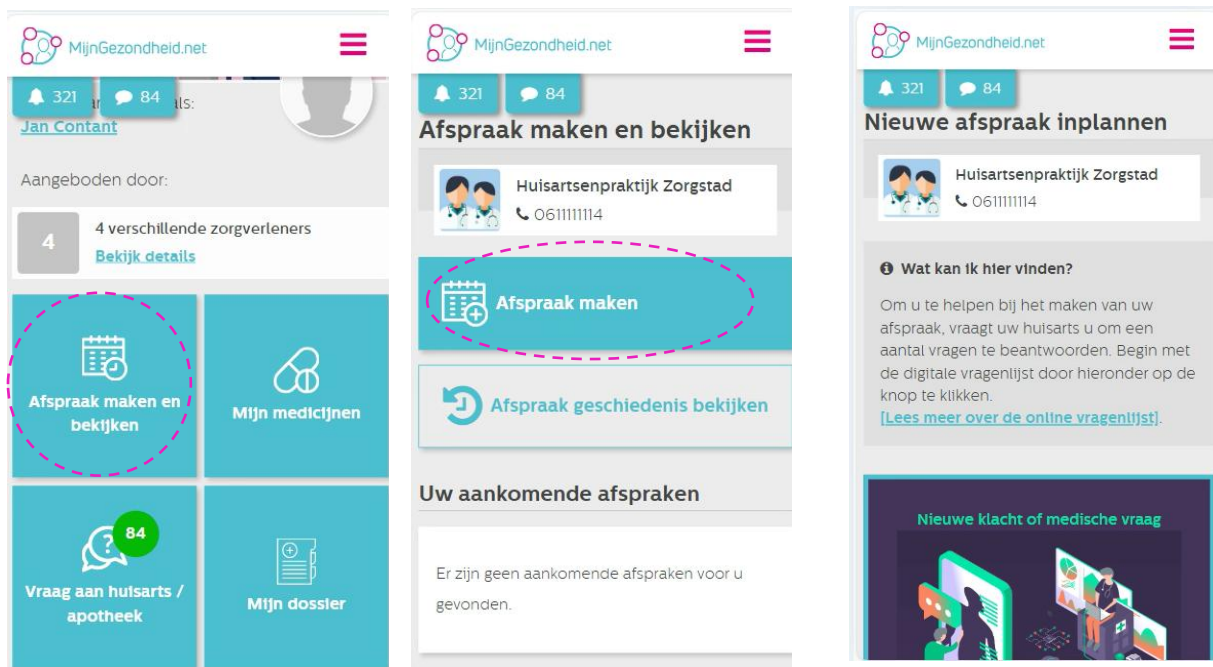


Deze antwoorden zullen in Medicom in de Communicatiemodule binnen komen en getoond worden. De beoordeling, beantwoording en registratie kan hier verder voltooid worden.

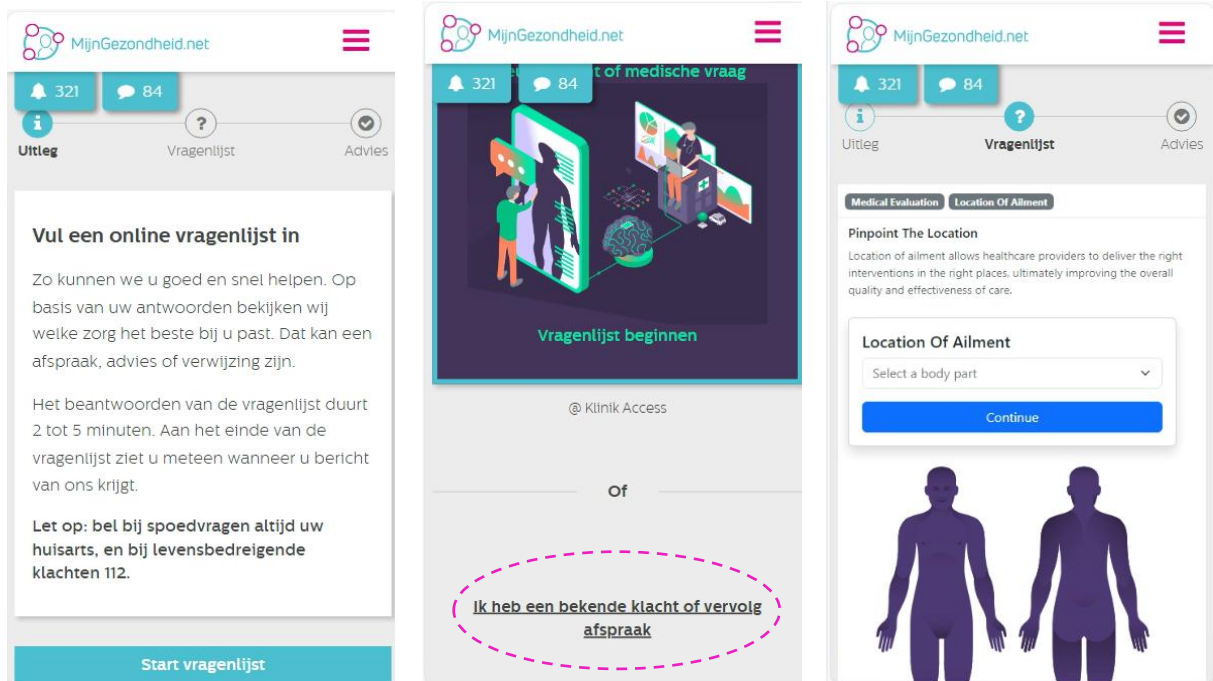
MijnGezondheid.net/MedGemak

Patiëntreis

De patiëntreis start voor de patiënt binnen MGn of MedGemak. Nadat de patiënt heeft ingelogd middels DigiD, is de zelftriage beschikbaar via zowel de **Afspraak maken en bekijken**- als de **Vraag aan huisarts/ apotheek**-functionaliteit.

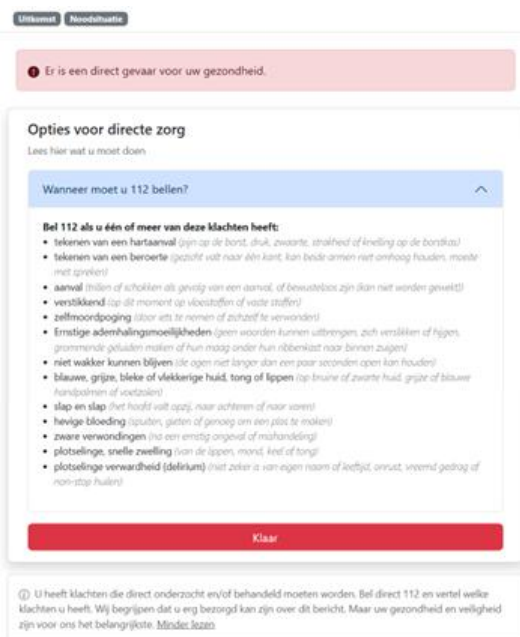


Indien de patiënt ervoor kiest om een nieuwe afspraak te maken, of een bericht te sturen aan de praktijk, en de Klinik zelftriage integratie is geactiveerd, wordt aan de patiënt getoond dat hij/zij verzocht wordt om gebruik te maken van een zelftriage voor een **nieuwe** klacht of medische vraag. Afhankelijk van de praktijkinstellingen (zie hoofdstuk [Zelftriage instellingen](#)), is het ook mogelijk voor de patiënt om **toch direct** een (herhaal)afspraak of bericht te sturen, zie ook de afbeelding hieronder.

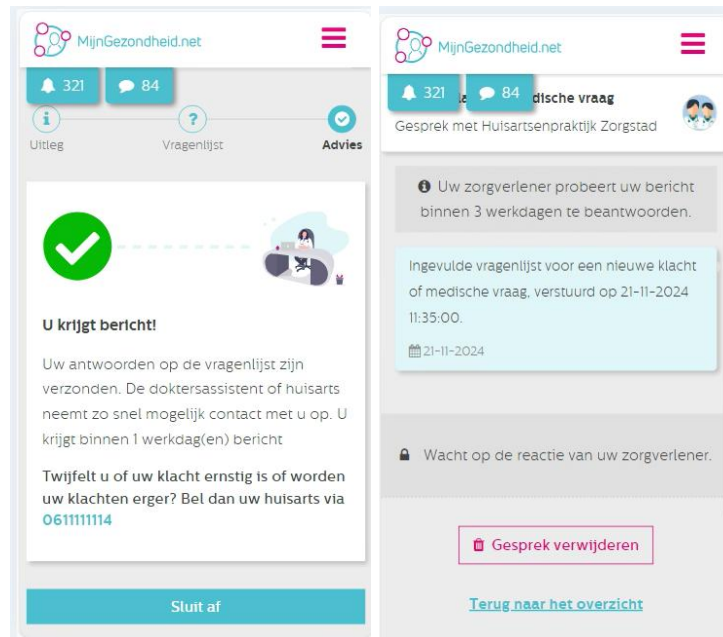


Wanneer de patiënt kiest om de zelftriage te doorlopen, zal de patiënt doorgestuurd worden naar een pagina met extra informatie over de vragenlijst (zelftriage). Het doel hiervan is de patiënt zo goed mogelijk te informeren over wat er van hem/haar verwacht wordt. Door hier verder te klikken komt de patiënt uit bij de zelftriage vragenlijst van Klinik. Deze triage vragenlijst wordt binnen MGn of MedGemak ingeladen, zodat de patiënt de triage binnen MGn of MedGemak kan doorlopen. De patiënt doorloopt vervolgens de vragenlijst (zelftriage) totdat er een urgentie/uitkomst bekend is. Afhankelijk van de uitkomst zijn er twee scenario's mogelijk:

1. **Noodgeval:** De patiënt wordt verzocht direct 112 te bellen.
2. **Dringend/niet-dringend:** De antwoorden worden verzonden naar de praktijk.



Figuur 1: Uitkomst Noodgeval



Figuur 2: Uitkomst (Niet) Urgent

Let op!

- Er wordt **geen** informatie met de praktijk gedeeld indien de patiënt verzocht wordt direct contact op te nemen.
- Wanneer er wel contact met de praktijk nodig is worden de antwoorden op de vragen verzonden naar de praktijk. De patiënt wordt geïnformeerd over de vervolgstappen. De antwoordtermijn op de triage uitkomst is per praktijk te configureren (zie hoofdstuk [Zelftriage instellingen](#)).
- Het is voor de patiënt niet mogelijk om de antwoorden van de vragenlijst in te zien. Wel kan de patiënt zien dat er een vragenlijst is verstuurd in het overzicht van gesprekken bij de aangesloten huisartsenpraktijk.
- Het is dus niet mogelijk voor patiënten om direct na afloop van een zelftriage een afspraak in te plannen. De antwoorden worden altijd eerst ter beoordeling met de praktijk gedeeld.

Zelfhulp

De Klinik zelftriage biedt binnenkort ook zelfhulpadviezen. Deze functie is op dit moment nog niet beschikbaar, maar zal binnenkort worden toegevoegd.

Met zelfhulp krijgen patiënten, na het beantwoorden van de triagevragen, een automatisch zorgadvies. Dit advies bevat een link naar een relevante pagina op de website Thuisarts.nl, waar ze meer informatie kunnen vinden over hun klachten.

Als een patiënt na het lezen van het advies toch een arts wil spreken, kan dat door op de knop **Ik wil mijn zorgvraag indienen bij mijn zorgverlener** te klikken. De patiënt wordt dan doorgestuurd naar de gebruikelijke procedure en ziet een bericht dat er contact wordt opgenomen. In Medicom komt hierover een triagebericht binnen.

Als de patiënt voldoende geholpen is, kan hij of zij ervoor kiezen om te stoppen door op **Ik heb de antwoorden op mijn vraag gevonden** te klikken. De patiënt wordt dan teruggestuurd naar de homepage van MGn of MedGemak.

Op basis van de symptomen die u heeft ingevoerd, lijkt uw aandoening mogelijk geschikt voor zelfzorg. Dit betekent dat u met eenvoudige adviezen en middelen zelf uw klachten kunt verlichten.

Meer leren over waarschijnlijke aandoeningen

Klik op de onderstaande links om passende informatie van uw nationale gezondheidsbibliotheek te lezen op basis van uw ingevulde symptomen. De informatie opent in een nieuw scherm. Kom daarna terug naar dit scherm om uw sessie af te ronden.

Diarree: [Meer lezen](#)

Wat wilt u nu doen?

Ik heb de antwoorden op mijn vraag gevonden

De gegevens die u heeft ingevuld worden niet naar uw zorgverlener gestuurd. Uw zorgverlener ziet niet dat u een zelfzorgadvies heeft gekregen. Als uw klachten later veranderen of verergeren en u toch persoonlijk advies wilt, vult u dit formulier opnieuw in. U gaat nu terug naar de startpagina.

Ik wil mijn zorgvraag indienen bij mijn zorgverlener

U gaat verder met het invullen van dit formulier. Zodra u het volledig heeft ingevuld en ingediend, neemt uw zorgverlener contact met u op.

Medicom

Zelftriage instellingen

Er zijn een aantal instellingen voor de Zelftriage functionaliteit toegevoegd:

- Klinik iFrame faciliteit (zorgverlenersportaal)
- Antwoordtermijn digitale triage
- Triage verplichten voor afspraken
- Triage verplichten voor eConsulten

Klinik iFrame faciliteit

Om gebruik te maken van de zelftriage integratie met Klinik iFrame, dient de **Klinik iFrame** functionaliteit aan te staan in het zorgverlenersportaal. Zodra deze functionaliteit is geactiveerd, zal de Klinik iFrame integratie getoond worden aan alle patiënten binnen uw praktijk die gebruik maken van MGn en MedGemak.



Klinik iFrame

Praktijkinstellingen

Er zijn onder **Praktijkbeheer > Onderhoud instellingen > MGn > Arts** een drietal instellingen toegevoegd ten behoeve van de zelftriage integratie.

Triage verplichten voor het maken van een afspraak	☐ Ja ☒ Nee
Triage verplichten voor het sturen van een bericht	☐ Ja ☒ Nee
Maximale antwoordtijd digitale triages in werkuren	8

Twee van deze instellingen (**Triage verplichten voor het maken van een afspraak** en **Sturen van een bericht**), bepalen of de patiënt ook direct een afspraak mag plannen of een eConsult mag sturen naar de praktijk zonder dat de zelftriage is doorlopen. Deze instellingen staan allebei standaard op **Nee**, wat betekent dat een patiënt de keuze **wel** heeft.

Indien ervoor wordt gekozen om één van de twee of beiden op **Ja** te zetten, dan heeft de patiënt **geen** mogelijkheid om direct een afspraak te plannen of een eConsult te sturen, zonder eerst de zelftriage te doorlopen. De knoppen op de twee onderstaande afbeeldingen zullen dan dus ook **niet** beschikbaar zijn.



De derde instelling (**Maximale antwoordtijd digitale triage**), beheert de antwoordtermijn van de praktijk voor een verstuurd zelftriage. De patiënt ziet deze antwoordtermijn aan het einde van de zelftriage. Indien de termijn minder dan acht werkuren bedraagt, dan zal er getoond worden dat de patiënt binnen één werkdag antwoord krijgt. Indien de termijn groter is dan acht, zal het aantal werkdagen getoond worden van de antwoordtermijn.



Zelftriage overzicht

Ingestuurde zelftrialoges van patiënten komen binnen in de Communicatiemodule. Bij het openen van de Communicatiemodule worden de binnengekomen zelftrialoges en eConsulten standaard gesorteerd op basis van urgentie (Dringend – Niet-Dringend – Zelfzorg – eConsulten) en moment van versturen, zodat direct gestart kan worden met de meest urgente zorgvragen. In het geval van een zelftriage, is het onderwerp altijd **Nieuwe klacht of Medische vraag**.

Medicom

Bestand Begeleiden Beveilig Documenten Verkeer Administratie Sessie Extra Digitaal Help Zoeken... (Ctrl+Shift+F)

Communicatiemodule

Een overzicht van alle e-consulten

Inbox 4

Urgentie	Ontvangen	Patiënt	Onderwerp	Kanaal	Geadresseerde	Status
Dringend	05-12-2023	Mw. T. Testpatiënt (Tienke)	Nieuwe klacht of medische vraag	Kliniek	Huisarts	Onbeantwoord
Niet dringend	05-12-2023	Mw. A. Adelaar (Aaltje)	Nieuwe klacht of medische vraag	Kliniek	Huisarts	Onbeantwoord
Zelfzorgadvies	04-12-2023	Dhr. H.M.D. Havermans (Hendrik)	Nieuwe klacht of medische vraag	Kliniek	Assistent	Onbeantwoord
	02-12-2023	Mw. R.A. Doorbos (Robin)	Hoofdpijnklachten zijn teruggekeerd	Mgn	Assistent	Onbeantwoord

Zelftriage details openen

Vanuit dit overzicht kunnen verschillende acties uitgevoerd worden. Door **dubbel te klikken** op een zelftriage kan het detail scherm geopend worden. Dit kan ook middels het actiemenu (rechtermuisknop), of door het bericht te selecteren en op **Enter** te drukken.

Een zelftriage toewijzen aan een medewerker

Daarnaast is het mogelijk om een zelftriage toe te wijzen aan een specifieke medewerker (**Alt + M**), om bijvoorbeeld de zelftriage ter beoordeling toe te wijzen. In dat geval zal de kolom **Toegewezen** gevuld worden met de naam van de gekozen medewerker.

Zelftriage toewijzen aan andere patiënt

Het is mogelijk om een zelftriage toe te wijzen aan een andere patiënt, bijvoorbeeld in het geval van een ouder die de zelftriage doorloopt voor een kind. Om dit te doen selecteert u de zelftriage waar het om gaat, en vervolgens **Toewijzen aan andere patiënt (Alt + P)**. Dit zorgt ervoor dat de registratie van het gesprek wordt toegewezen aan een ander dossier. Beantwoording en communicatie zal nog wel via de oorspronkelijke patiënt verlopen (in het voorbeeld, de ouder).

Let op! Hou altijd rekening met de rechten en privacy van de patiënt bij het gebruik van deze functionaliteit.

Markeer als ongelezen

Indien u een gesprek al heeft geopend, kunt u deze weer markeren als ongelezen (**Alt + R**), bijvoorbeeld wanneer u de zelftriage toegewezen heeft aan een andere medewerker ter beoordeling.

Gesprek sluiten

Het is ook mogelijk om direct een zelftriage af te sluiten (**Alt + G**). Hierdoor is het voor de patiënt niet mogelijk om te reageren, en zal hij/zij zien dat het gesprek door de zorgverlener is afgesloten.

Open gesprek	ENTER
Markeer als ongelezen	Alt + R
Toewijzen aan andere patiënt	Alt + P
Toewijzen aan andere medewerker	Alt + M
Gesprek sluiten	Alt + G

Figuur 3: Toetsenbord Sneltoetsen in Medicom

Zelftriage antwoorden bekijken

Door de zelftriage vanuit het overzicht te openen, wordt het detail scherm van de zelftriage weergegeven. Dit scherm bestaat uit drie onderdelen:

1. Triage-informatie (links)
2. Gesprek (midden)
3. Journaal-registratie (rechts)

The screenshot shows the 'Zelftriage detail scherm' with three main sections:

- Triage:** Contains 'Verplichte informatie' with fields for Locatie, Symptomen, Duur, Medicatie, Hulpvraag, and Systeemaanbevelingen.
- Nieuwe klacht of medische vraag:** Shows a message: 'Ingevulde vragenlijst voor een nieuwe klacht of medische vraag, verstuurd op 20-02-2025 09:46:50.' with a date and time.
- SOEP-regel aanmaken:** Contains fields for Datum, Code, S-regel, O-regel, E-regel / Episode-omschrijving, and P-regel.

Figuur 4: Zelftriage detail scherm

Triage-informatie

De beantwoording van de zelftriage van de patiënt wordt een-op-een getoond aan de linkerkant. Deze antwoorden worden door de triage-oplossing (Klinik) zelf opgebouwd, en via MGn verstuurd naar Medicom.

Onderaan de triage-informatie staan de systeemaanbevelingen gegenereerd door Klinik op basis van de zelftriage.

Systeemaanbevelingen

Urgentie van afspraak:

Niet dringend

Conditie gebaseerd op locatie en symptomen van aandoening:

Buikgriep

Functionele diarree

Diarree

Prikkelbare-darmsyndroom (ibs)

Aanbevelingen van het systeem zijn een indicatie. De uiteindelijke inschatting van de urgentie van de afspraak moet worden gebaseerd op de ervaring van de zorgprofessional.

Figuur 5: Systeemaanbevelingen voorbeeld

Gesprek

In het midden van het scherm wordt het gesprek met de patiënt getoond. Hier wordt standaard een eerste bericht vanuit de patiënt getoond: **Ingevulde vragenlijst voor een nieuwe klacht of medische vraag, verstuurd op [datum].** Onderaan kan, net als voor eConsulten, een antwoord geformuleerd worden, eventueel met behulp van snelteksten en/of een maskerbrieff.

Journaal-registratie

Aan de rechterkant wordt de journaalregistratie voor de zelftriage getoond. De S-regel is **automatisch ingevuld** met een door Klinik gegenereerde samenvatting van de zelftriage. Op basis van het antwoord richting de patiënt kunt u de P-regel automatisch vullen door op het pijltje naast uw antwoord te klikken.

Figuur 6 Zelftriage detail scherm pijltje

Historische zelftrages van patiënt bekijken

Het is ook mogelijk om eerder verstuurd zelftrages van de patiënt te bekijken. U kunt dit doen door het dossier van de patiënt te openen en vervolgens het **Patiënt eConsults** overzicht te openen. Dit overzicht zal alle communicatie met de patiënt tonen, waaronder ook eerder ingevulde zelftriage(s).