

# Toepassing met eID verkort wachtrijen in UZ Gent

*Om de wachttijden aan het onthaal in te korten, heeft het UZ Gent twee e-Kassa's in gebruik genomen. Het gaat om een proefproject dat het gebruik van de elektronische identiteitskaart en elektronisch betalen combineert met verschillende andere ziekenhuistoepassingen. Met het project brengt het Departement ICT van het UZ Gent een stukje e-healthcare in de praktijk. Dolmen zorgde voor de installatie van het geheel.*

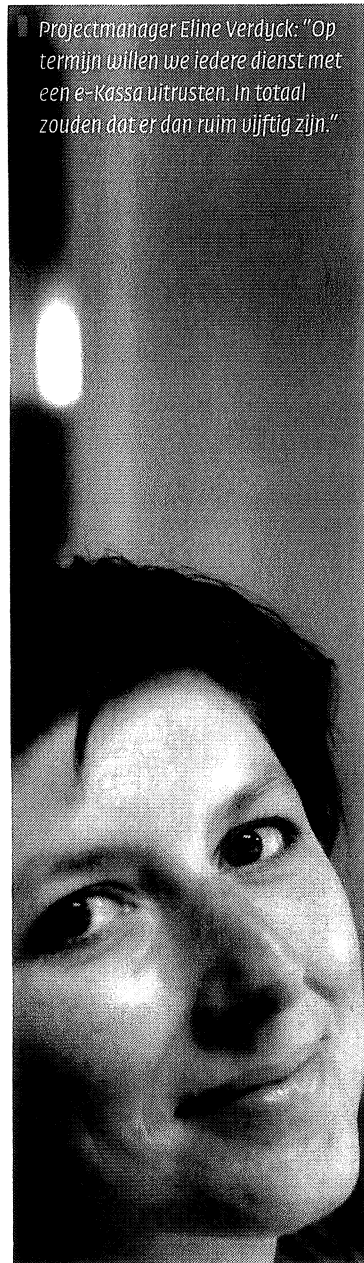
DRIES VAN DAMME

**W**ie in het UZ Gent op consultatie komt bij een arts, moet zich daarvoor eerst centraal aanmelden in de onthaalruimte. Daar betaalt de patiënt voor de consultatie, waarna hij te horen krijgt naar welk gebouw of lokaal hij zich moet begeven voor het bezoek aan de dokter. Met name 's morgens blijkt er vaak sprake van een heuse toeloop, met lange wachttijden als gevolg. Dat is niet alleen vervelend voor de patiënten zelf – die soms één of twee uur voor hun eigenlijke afspraak al aanwezig zijn – maar ook voor de artsen. Door de vertraging aan het onthaal is het niet altijd makkelijk om de voorziene planning van de consultaties aan te houden, met nog meer wachttijden als gevolg. Om de wachtrijen aan het onthaal in te korten, bedacht het Departement ICT van het UZ Gent een oplossing die de patiënt toelaat zichzelf aan te melden en de consultatie te betalen via een e-Kassa. Vandaag loopt er een proefproject met twee e-Kassa's voor de afdelingen heelkunde en oogziekten.

## Proces in vier schermen

Het gebruik van de e-Kassa is heel eenvoudig. De elektronische kiosk beschikt over een aanraakscherm waarop de patiënt de instructies – in het Nederlands, Frans, Duits of Engels – kan volgen. De patiënt identificeert zich door middel van zijn elektronische identiteitskaart. Vervolgens vraagt het systeem via het netwerk naam en adres in het elektronische patiëntendossier op en dient de patiënt de correctheid ervan te bevestigen. Waarna een koppeling

met UltraGenda volgt, het softwarepakket voor het afsprakenbeheer van de artsen. Op het scherm krijgt de patiënt te zien welke afspraak hij heeft en welk



Projectmanager Eline Verdyck: "Op termijn willen we iedere dienst met een e-Kassa uitrusten. In totaal zouden dat er dan ruim vijftig zijn."

bedrag hij het UZ daarvoor verschuldigd is. Het toestel van Banksys neemt het dan even over en laat de patiënt met Bancontact of Proton. In vier schermen doorloopt de patiënt zo het hele onthaal- en betaalproces. Als sluitstuk van het gebruik van de e-Kassa zorgt de ingebouwde printer voor een ticket waarop alle benodigde gegevens van de patiënt staan, maar ook de naam van de arts, het tijdstip en de plaats van de afspraak. De patiënt begeeft zich vervolgens naar de dienst van de arts in kwestie, geeft daar het ticket af en krijgt in ruil de papieren voor het ziekenfonds. Op dit moment heeft het UZ Gent een proefproject lopen met twee e-Kassa's. Een toestel voor rechtopstaand gebruik bevindt zich bij de ingang van de centrale onthaalruimte. Een tweede e-Kassa is een zogenaamd tafelmodel, bedoeld voor senioren en rolstoelgebruikers. Naast het aanraakscherm beschikt dat model ook over een extra trackball, zodat in principe iedereen – ook mensen met een minder vlotte motoriek – de e-Kassa kunnen gebruiken. "Het is de bedoeling op termijn iedere dienst met zo'n e-Kassa uit te rusten", zegt Eline Verdyck, projectmanager bij het Departement ICT van het UZ Gent. "In totaal zouden dat er ruim vijftig zijn. Nu de eerste twee toestellen in dienst zijn, maken we er werk van om de patiënten in te lichten over de mogelijkheden van de e-Kassa." Zo vermeldt het UZ het bestaan van de e-Kassa op de brief die de patiënt thuis ontvangt als bevestiging van een telefonisch gemaakte afspraak. "We zien dat de patiënten sterk in de e-Kassa geïnteresseerd zijn", aldus nog Eline Verdyck. "Met name voor patiënten die regelmatig op consultatie komen, blijkt

het een hele opluchting dat ze niet langer extra vroeg naar het onthaal moeten komen. We hebben in het ziekenhuis meer dan duizend consultaties per dag. Het spreekt voor zich dat de e-Kassa ons een belangrijke winst in efficiëntie bezorgt."

## Integratie van vier kaarten

Het project past binnen de raamovereenkomst die het UZ Gent na een openbare Europese aanbesteding met Dolmen afsloot. Dolmen schakelde op zijn beurt Connecto in voor de levering van de kiosken en begeleidde het hele verdere project. "We zagen al langer dat er wachtrijen ontstonden bij het onthaal", zegt Bart Sijnave, ict-manager bij het UZ Gent. "We bedachten een oplossing waardoor zowel de patiënt als de diensten van het ziekenhuis tijd zouden besparen. De voorwaarde was echter dat we het afsprakenbeheersysteem eerst doorheen het hele ziekenhuis moesten uitrollen. Daarnaast moest ook de elektronische identiteitskaart al voldeende ingeburgerd zijn." Zodra dat het geval was, kon het Departement ICT werk maken van het project. "Omdat alle voorwaarden waren vervuld, konden we het project heel snel realiseren."

Belangrijk is dat de e-Kassa steunt op de nauwgezette integratie van verschillende elementen. Zo is er de koppeling tussen het elektronische patiëntendossier en het afsprakenbeheersysteem, waarin zich alle afspraken van de achthonderd artsen van het UZ bevinden. Daarnaast is er de datauitstroom van de betalingen naar het kassasysteem. "Het mooie van het project schuilt in het feit dat we de elektronische identiteitskaart gebruiken om een stuk e-healthcare – als onderdeel van e-government – in de realiteit te brengen", aldus nog Bart Sijnave. "Bovendien hebben we ook het gebruik van de SIS-, Proton- en Bancontactkaarten mee geïntegreerd. Dat maakt ons project zonder meer uniek." ●