



HMCC Medical Group

# Volwaardige patiëntenzorg op afstand





## Meer tijd voor zorg dankzij een optimale bereikbaarheid

De bereikbaarheid van een praktijk, kliniek of instelling en de manier waarop de patiënt telefonisch te woord wordt gestaan, zeggen veel over klantvriendelijkheid. Het is vaak het eerste contact dat de patiënt met de organisatie heeft en dat moet goed zijn. HMCC kan de telefoon beantwoorden op momenten dat uw organisatie daar behoefte aan heeft, of dit nu 24 uur per dag is of alleen tijdens piekmomenten.

HMCC biedt de mogelijkheid om te ondersteunen bij alle vormen van telefonische patiënt contacten. Deze werkzaamheden noemen we de **“Assistent op Afstand.”**

Daarnaast bieden we, indien gewenst, een complete VoIP-oplossing voor de telefooncentrale in samenwerking met Vcare.

Vcare zorgt voor connecties tussen zorgspecialisten en patiënten, maar ook tussen organisaties en bedrijven, technieken en processen. Gezamenlijk bieden wij een innovatief totaalconcept met veel mogelijkheden. Hiermee ondersteunen we praktijken en andere zorginstellingen die het patiëntcontact willen moderniseren en daardoor betere patiëntenzorg kunnen bieden.

## Onze kernwaarden

### Persoonlijk

We houden van communiceren op persoonlijk niveau. Dit is de kern van wie we zijn en wat we doen.

### Vriendelijk

Wij zijn er om je op een vriendelijke manier te helpen en te ondersteunen. Dit doen we op een innovatieve manier om het zo makkelijk mogelijk voor jou te maken.

### Simpel

We hebben een hekel aan jargon. Onze communicatie is helder, eenvoudig en eerlijk.

### Toegankelijkheid

We staan letterlijk 24 uur per dag, 365 dagen per jaar op een persoonlijke en vakkundige manier voor je klaar.

## Missie

Onze missie is rust creëren en centraal zetten van patiënten door met name de telefonische bereikbaarheid te optimaliseren, eHealth en app gebruik te stimuleren met als doel afname telefoonverkeer en contact naar de juiste kanalen te reguleren.



Vanuit meerdere locaties helpen we eerste- en tweedelijns zorgbedrijven. Hierbij onderscheiden we de volgende werkzaamheden:

- Onze doktersassistenten pakken de eerstelijns huisartsenzorg op en verwerken die direct in het HIS.
- Onze verpleegkundigen staan patiënten voor de tweedelijnszorgondersteuning (voor- en na behandeling) te woord voor medische vragen.
- Onze verpleegkundigen van het C-Center begeleiden patiënten met Long Covid klachten

Doktersassistenten, verpleegkundigen en triagisten die de telefoon beantwoorden, doen dit voor het eerste contact met uw patiënten.

Het voor patiënten online regelen van 'zaken' met de praktijk neemt een steeds belangrijkere positie in. Dit kan door de juiste website met een proactieve implementatie van eHealth modules gerealiseerd worden, ongeacht met welke HIS er wordt gewerkt en voorzien van de juiste koppelingen. Wij kunnen u hierover adviseren en helpen met een optimale inrichting.

Daar waar mogelijk, sturen onze assistenten zoveel mogelijk aan op zelfzorgadvies via Thuisarts.nl en Apotheek.nl. Ook wijzen ze patiënten op de mogelijkheid om via de praktijkwebsite online afspraken te maken, niet-urgente vragen te stellen of herhaalrecepten aan te vragen. Op deze manier wordt de zelfredzaamheid van de patiënt vergroot. Of patiënten nu met een assistent 'op afstand' bellen of met de eigen praktijk, er mag naar onze mening geen verschil zijn in de manier van zorgverlening. Voor de juiste "tone of voice" werken onze assistenten bovendien zoveel mogelijk voor zorgbedrijven in hun eigen of nabijgelegen regio.

## Kennis, expertise

Bij HMCC krijgt u ondersteuning door een gediplomeerd en professioneel medisch team volgens NHG-standaard of eigen protocol. Onze kennis wordt getoetst door middel van kwaliteitsmonitoring en coaching.



## Oplossing & Ondersteuning

- Opvang van een overeengekomen gedeelte van de inkomende telefoongesprekken.
- Opvang bij ziekte of afwezigheid.
- Ondersteuning opvang terugbelsysteem.
- Ondersteuning van de receptenlijnen.
- Inplannen van de afspraken bij een van de artsen of assistentes (via systeemkoppeling).
- Op basis van de door de cliënt verstrekte gegevens en aan de hand van de opgestelde richtlijnen en procedures wordt de aard van de hulpvraag geïnventariseerd, waarbij een beoordeling plaats vindt op acute of niet acute hulpvragen;
- Het verstrekken van informatie en/of het geven van medisch zelfzorgadvies.
- Indien de situatie zulks toelaat, worden patiënten die pijnklachten hebben volgens protocol en richtlijnen van een zelfzorgadvies voorzien.
- Indien het patiënten met acute klachten betreft, wordt onmiddellijk overleg gepleegd via een nader te bepalen kanaal.
- Bij het niet kunnen beantwoorden van de vraag wordt overleg gepleegd waarna de patiënt eventueel doorgeschakeld wordt.
- Algemene informatie verstrekken.



HMCC Medical Group

### HMCC Medical Group

Torenallee 20  
(Gebouw Videolab | 4e etage)  
5617 BC, Eindhoven  
T: 085 - 27 34 790  
E: info@hmcc.nl

Pantheon 2  
7521 PR, Enschede  
T: 085 - 27 34 790

[www.hmcc.nl](http://www.hmcc.nl)