

SMSje helpt herinneren aan afspraak

Begin november 2007 zijn de Isala klinieken gestart met een proef, waarbij zij patiënten via een SMS-berichtje herinneren aan hun afspraak. Het zelfstandige ICT-bedrijf van de Isala klinieken, IC2it, zorgde voor de invoering van het systeem.

Jaarlijks komt 4-5% van de patiënten niet opdagen op hun afspraak in het ziekenhuis. Dit kost het ziekenhuis veel geld. Behalve een forse kostenpost heeft no-show ook praktische gevolgen. Onderzoeksapparatuur wordt niet gebruikt. Andere patiënten hadden eerder kunnen worden geholpen. Aanvullende onderzoeken kunnen niet worden afgezegd. Behandelingen kunnen niet op tijd worden gestart. Ook voor de patiënt zelf kan een gemiste afspraak een gemiste diagnose betekenen, met alle gevolgen van dien.

Er is bewust gekozen de proef te starten op de polikliniek Longziekten. Voor een aantal onderzoeken dat daar plaatsvindt heeft het 'niet komen opdagen' van de patiënt ingrijpende en kostbare gevolgen. Sinds de start van de SMS-service is het aantal no-show patiënten gedaald van 4-5% naar minder dan 1%.

Patiënten die hun o6-nummer laten registreren, kunnen automatisch een SMS-je verwachten wanneer een nieuwe afspraak aanstaande is. In de meeste geval-



len krijgt de patiënt een dag van tevoren de herinnering aan zijn afspraak. Voor een weekend is dat twee dagen van tevoren. Patiënten die geen SMS-jes wensen te ontvangen, kunnen dit vooraf aangeven.

De meeste patiënten reageren positief op de SMS-service. Een afspraak vergeet iemand vaak niet uit onwil, maar omdat hij het te

druk heeft of omdat de afspraak lang van tevoren is gemaakt. De SMS-jes worden geautomatiseerd verstuurd. Binnenkort zullen ook andere afdelingen van de Isala klinieken gebruik gaan maken van de SMS-service. In de toekomst kunnen ook andere functies van het systeem in gebruik worden genomen zoals een geautomatiseerde E-mail service.