

Terugbellen

Terugbellen met triage: meer rust, meer overzicht,
meer tijd voor zorg



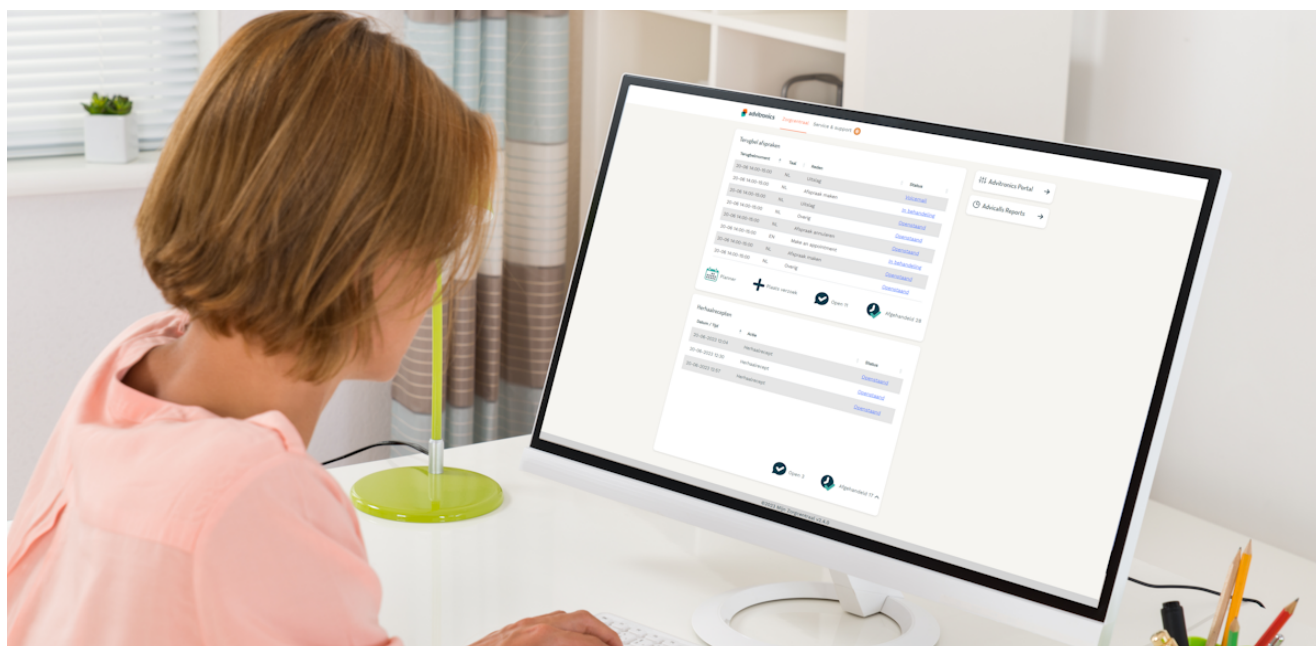
Slim terugbellen, meer grip op de werkdruk

Onze terugbeldienst helpt wachttijden te verkorten en biedt patiënten meer flexibiliteit. Jaarlijks verwerkt het systeem ruim 2 miljoen terugbelverzoeken — telefonisch of via een chatmodule op uw website, ook buiten praktijkuren.

Zelfs wanneer assistentes niet beschikbaar zijn, zoals tijdens pauzes, overleggen of na werktijd, zorgt de terugbelservice ervoor dat inkomende gesprekken niet verloren gaan. Patiënten hoeven niet opnieuw te bellen op deze momenten.

Het gesprek wordt automatisch aangenomen, waarna systematisch een aantal gerichte vragen wordt gesteld, waaronder de naam, geboortedatum, het gewenste moment van teruggebeld worden en het telefoonnummer. Indien gewenst kan een open vraag worden toegevoegd ter vervanging van de vraag naar de reden van het terugbelverzoek, om de beller de ruimte te geven zijn of haar toelichting in eigen bewoordingen te geven.

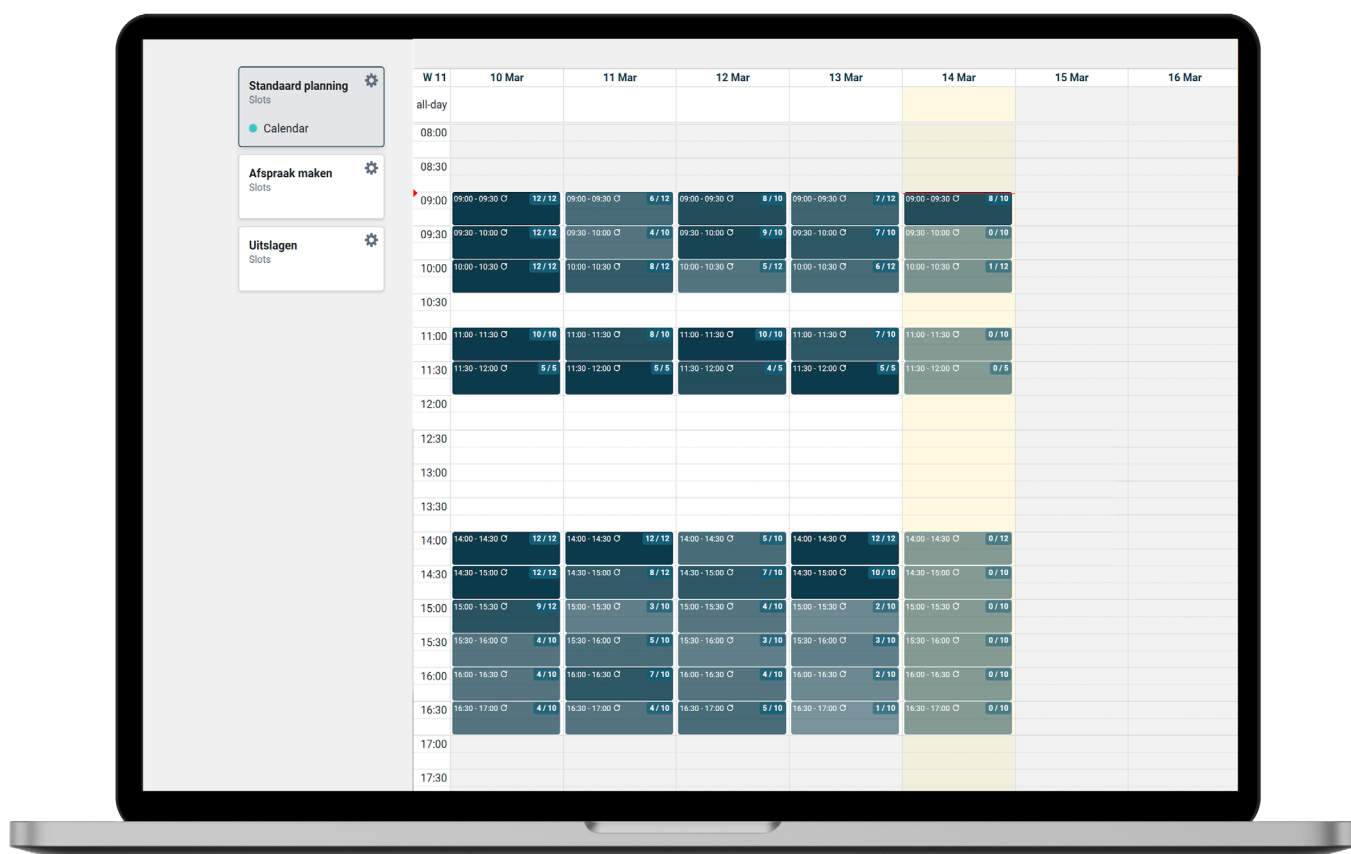
Zodra een patiënt een terugbelverzoek plaatst, verschijnt dit direct als notitie op het scherm van uw assistente via MijnZorgcentraal. Zij ziet in één oogopslag wie en wanneer er teruggebeld moet worden en kan met één klik actie ondernemen. Een efficiënte oplossing die rust brengt in de praktijk en ruimte creëert voor zorg.



Flexibel plannen met slimme terugbelmomenten

Samen analyseren we uw werkprocessen om te bepalen hoeveel terugbelverzoeken binnen een tijdslot passen en op welke momenten er gebeld kan worden. Is een tijdslot vol? Dan wordt automatisch het eerstvolgende beschikbare moment voorgesteld — of aangegeven dat er geen beschikbaarheid meer is.

Via de planner stelt u eenvoudig zelf de terugbelmomenten en het aantal verzoeken per tijdslot in. U kunt meerdere agenda's gebruiken, bijvoorbeeld een aparte planner voor uitslagen en een andere voor het maken van afspraken. Ook de duur van een tijdslot is volledig aanpasbaar: van één verzoek per vijf minuten tot twintig verzoeken per uur — u bepaalt wat past bij uw praktijk.



HIS-integratie

Met een ADD-ON per gebruiker is het mogelijk om vanuit terugbellen met één druk op de knop uw patiënt op te zoeken in het **HIS**. We kunnen o.a. koppelen met: Sanday, Medicom, Chipsoft, HealthConnected, CGM en MicroHis. Hiervoor is de RedCactus licentie nodig.

The screenshot shows a patient details form for 'Rik van Schaijk'. The form includes a header with a back arrow and the text 'Terug naar overzicht'. The patient's name 'Rik van Schaijk' is displayed, along with the birth date '01-01-2001'. There are buttons for 'HIS', 'Vragenlijst', and 'Status: Openstaand'. Below this, there is a section for 'Aanvrager' (Applicant) with fields for 'Geboortedatum' (Birth date), 'Telefoonnummer' (Phone number), and 'Bsn' (BSN). To the right, there is a section for 'Aantekeningen Medewerker' (Employee notes) with a text input field labeled 'typ hier...'. The form is part of a 'Details terugbelverzoek' (Details return request) and includes a timestamp 'Aangevraagd: 20-01-2025 10:17' and 'Terugbelmoment: 20-01-2025 10:00-11:00'.

Triage en consultvoorbereiding

Met triage en consultvoorbereiding ondersteunt u assistentes bij het voeren van efficiënte en doelgerichte telefoongesprekken.

Samen met DigiDok ontwikkelden we een slimme tool die automatisch een SMS verstuurt zodra een patiënt een terugbelverzoek plaatst. Via deze SMS komt de patiënt in een gebruiksvriendelijke en veilige vragenlijst, ingericht volgens de NHG-richtlijnen en NTS-standaarden.

Voorafgaand aan het terugbelverzoek beantwoordt de patiënt een reeks gerichte vragen — voorzien van visuele toelichting — die normaliter telefonisch door de assistente zouden worden gesteld.

Zodra de vragenlijst is ingevuld, verschijnt er automatisch een slimme S-regel bij het terugbelverzoek in MijnZorgcentraal. De assistente ziet in één oogopslag alle antwoorden en kan zich volledig richten op het gesprek.

Zo wordt het terugbellen niet alleen efficiënter, maar ook inhoudelijk sterker ondersteund.

[← Terug naar overzicht](#)

Details terugbelverzoek

Aangevraagd: 11-03-2025 19:07 Terugbelmoment: 12-03-2025 11:00-12:00

Rick van Schaik

Geboortedatum : 03-10-1976

HIS

Vragenlijst

Status : Openstaand

Aanvrager

Geboortedatum:
03-10-1976

Telefoonnummer:
[+31612345678](#)

Verzoek

Actie:
Terugbellen

Reden:
Afspraak maken: Ik heb last van mijn oor

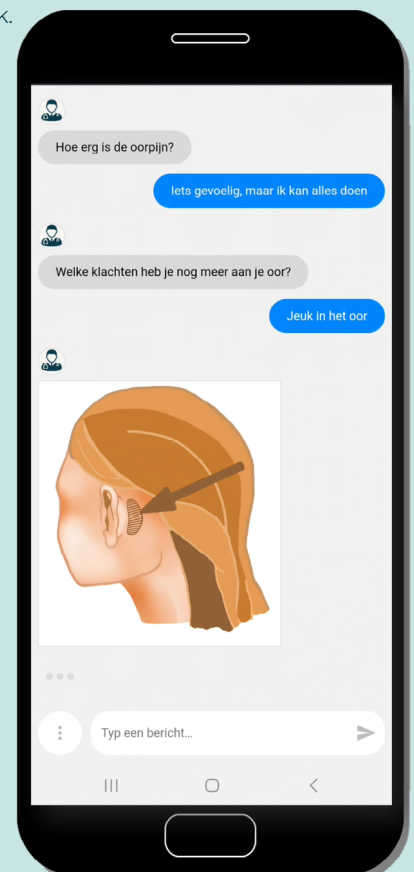
S-regel/Samenvatting:
Oorklachten: wil advies om klachten te verminderen. Matig ziek, koorts-, jeuk, li oor, sinds 3 dgn. Klachten nemen toe. Zelfhulp: Paracetamol 4 stuks per dag

Consultvoorbereiding:
Geen samenvatting ontvangen

Aantekeningen Medewerker

typ hier...

[Terug naar overzicht](#)



Geïnteresseerd of heeft u nog vragen?
Neem dan contact met ons op.