TriageConnect

Wij regelen de triage, jij de zorg

Telefonische & Postvak Triage



Bedankt voor het prettige gesprek. In deze samenvatting zetten we **stap voor stap** op een rij **wat TriageConnect voor jullie praktijk doet**, **hoe we dat doen** en **hoe het verder gaat**: van de eerste kennismaking tot de eerste dienst. Handig om rustig na te lezen en door te sturen naar de huisartsen en het team.

Wie zijn wij

- Opgericht door Vinaij Sewradj, basisarts, sinds 2021 actief in de huisartsenzorg. Als geneeskundestudent zat hij zelf aan de telefoon van de huisartsenpraktijk.
- Midden 2024 gestart met 10 studenten; nu **160+ geneeskundestudenten** en **60+ huisartsenpraktijken** door heel Nederland. Al **194.998 contacten** afgehandeld.
- Onze triagisten studeren geneeskunde aan **alle medische faculteiten** van Nederland: bachelor- en masterstudenten, de artsen van morgen.
- Missie: de eerstelijnszorg **toegankelijker** maken en de **artsen van morgen** laten groeien.

2 diensten, 1 doel

- Hybride triage: het werk dat geen fysieke aanwezigheid vraagt, gebeurt op afstand, door een vertrouwd team in jullie systemen en volgens jullie zorgafspraken.
- **Telefonische triage** gaat over **bereikbaarheid**: de telefoon, terugbelverzoeken, mails en herhaalrecepten.
- **Team Postvak** gaat over **continuïteit**: uitslagen, brieven en berichten verwerken en afwijkingen terugkoppelen aan de huisarts.
- Los of samen af te nemen. Samen = **één onboarding**, **één praktijksuccesmanager** en één team dat jullie praktijk kent.

Stap 1 Wat we doen

Telefonische triage

- Telefonische triage voor dagpraktijken tussen 08:00 en 17:00, volledig op afstand; diensten van **2 tot 9 uur**.
- Inbegrepen: **terugbelverzoeken** (we bellen patiënten terug en ronden af), **mails** (beantwoord of doorgezet) en **herhaalrecepten** (klaargezet volgens jullie afspraken).
- **Maandelijkse planning** met vaste dagen of dagdelen voor garantie en rust, plus **ad-hoc aanvragen** bij ziekte of piekdrukte, ook op korte termijn.
- Geen of nog geen tekort? Aansluiten geeft **direct toegang tot de flexibele schil**; valt er onverwacht iemand uit, dan staat alles al klaar.

Team Postvak (postvaktriage)

- Postvak verwerken: we filteren het hele postvak (uitslagen, brieven, HAP- en ambulanceberichten) en koppelen afwijkingen direct terug aan de juiste huisarts.
- **Medische gegevens**: verzoeken professioneel en tijdig verwerkt.
- **Dossier opschonen**: SOEP-registraties, koppelingen en ICPC-codes nagelopen.
- **Medicatie-aanvragen**: gecontroleerd en verwerkt volgens jullie afspraken.
- **Elke dag een verwerkt postvak**, ook bij drukte, vakantie of personeelswisselingen. Een praktijk besteedt hier gemiddeld 1 tot 2 uur per dag aan.

Voor jullie patiënten

- Sneller iemand aan de lijn, ook op drukke maandagochtenden: een rustige, kundige stem die de tijd neemt.
- Bij twijfel direct overleg met de huisarts of senior assistente.

Voor jullie team

- Ontlasting aan de telefoon en in het postvak: meer ruimte voor balie, spreekuur en patiënt.
- Vaste gezichten en korte lijnen via de achterwacht en jullie praktijksuccesmanager.

TriageConnect

Telefonische & Postvak Triage

Stap 2 Hoe we het doen

Werkwijze

- Een klein kernteam wordt volledig ingewerkt op jullie praktijk, met een inwerkboek dat we samen opstellen.
- Een vaste **praktijksuccesmanager** is jullie eerste aanspreekpunt.
- We werken **in jullie eigen systemen**, volgens jullie werkwijze en spoedafspraken. Voor patiënten voelt het als de eigen praktijk.
- We werken met **alle HIS- en telefoniesystemen**. Geen werkplek op afstand? Die richten we samen in.
- We vragen actief om **directe en eerlijke feedback**, zodat we samen beter worden.

Kwaliteit & wetgeving

- Wet BIG: triage is een risicovolle, maar geen voorbehouden handeling. Een arts mag deze delegeren aan een medisch student, mits: **1.** de huisarts bevoegd is (BIG), **2.** de student bekwaam is, **3.** er toezicht en de mogelijkheid tot tussenkomst is.
- **Bekwaamheid**: bachelor- en masterstudenten Geneeskunde, TriageConnect Academy, theorie- en simulatietoetsing, buddysysteem en feedbackloops. Team Postvak: masterstudenten, eigen Academy en vaste werkafspraken.
- **Direct toezicht**: de aanwezige huisarts of een aangewezen senior assistente is achterwacht voor overleg.
- **Indirect toezicht**: de huisarts houdt toezicht via autorisaties in het HIS. Bij het postvak gaan afwijkende uitslagen en belangrijke brieven direct terug naar de betrokken huisarts.
- **Wet DBA**: uitsluitend personeel in loondienst, volledig compliant.

Stap 3 Hoe het verder gaat

Na het opstartformulierzijnwe**gemiddeldbinnenongeveer 2 weken operationeel**, afhankelijk van jullie en externe partijen zoals de HIS- of telefonieleverancier. **De volledige onboarding is gratis.**

1. Opstartformulier

Jullie gegevens, systemen en de gewenste ondersteuning. Direct een bevestiging en een uitnodiging voor de onboardingsessie.

2. Onboardingsessie

Online startgesprek over processen, afspraken en jullie vragen. Alles vast in de overeenkomst, incl. verwerkersovereenkomst (AVG) en kwaliteitsprotocol.

3. Inwerkboek

Samen de praktijk informatie voor het team: telefoonlijst en medewerkers, agenda's, zorgafspraken, urgentie en spoed.

4. Systemen testen

We ontvangen de inloggegevens en testen de koppelingen met jullie HIS en telefonie. Daarna de eerste diensten.

Samenwerking opties

Flex-Start (0 uren)

- Echt het nul-urenprincipe, geen vaste afname
- Op- en afschalen naar behoefte
- Ideaal bij acute onderbezetting
- Regulier uurtarief
- Altijd: geen opstartkosten, geen abonnement,geen hosting kosten

Continuïteitsbundels (vaste uren)

- Zilver 5-25u | Goud 25-75u | Platinum 75u+
- Vaste afname van uren per maand, met maximale zekerheid
- Op- en afschalen naar behoefte
- **Uurtarief met korting**
- Altijd: geen opstartkosten, geen abonnement,geen hosting kosten

Deze praktijken gingen jullie voor

Klaar om te starten?

Vul het **opstartformulier** in. Je ontvangt direct een bevestiging en een uitnodiging voor het inplannen van de onboardingsessie.

Vragen? Tel 0682434603 | Mail: vinaijsewradj@triageconnect.nl

Naar het opstartformulier →