

Herhaalrecept, verwijsbriefje, kriebel met koorts?

Stuur de dokter een mailtje!

In 2010 maakte **89%** van de Nederlanders gebruik van internet.

Voor elk wissewasje naar de huisarts? Niet nodig als de arts ook per e-mail te bereiken is. Wat regel je wel met een mailtje, en wat niet?

Tekst **Ditty Eimers** | Illustraties **Sevensheaven** | Foto's **Paul Tolenaar** en **Image Select**

Rob van Dijk (65) uit Vlagtwedde vermoedde dat hij blaasontsteking had, maar een dag voordat hij op vakantie naar Schotland zou gaan, was de uitslag van de urinetest nog niet binnen. Toch kon hij met een gerust hart vertrekken. De huisarts had gezegd dat Rob de uitslag twee dagen later in de inbox van zijn laptop zou vinden. "Gelukkig was alles goed", zegt Rob, "maar als het toch een blaasontsteking was geweest, had ik direct het recept voor een antibioticakuur kunnen uitprinten." Sinds twee jaar is Rob een 'tevreden mailer' met zijn huisarts. Hij is diabetes-2-patiënt en gaat ieder kwartaal voor controle naar het diabetessprekuur. Maar als hij een

herhaalrecept nodig heeft, stuurt hij een e-mail. En het is al een paar keer voorgekomen dat hij dacht dat hij iets mankeerde maar toch niet naar het spreekuur hoefde, omdat de huisarts hem via de computer advies kon geven. Bang dat zijn huisarts zonder persoonlijk contact misschien iets over het hoofd ziet, is Rob niet. "Het scheelt misschien dat ik verpleegkundige ben geweest. Ik weet welke informatie de dokter nodig heeft. En als ik vermoed dat er iets ernstigs aan de hand is, maak ik natuurlijk een afspraak voor een consult."

Driekwart van de internetgebruikers wil niet alleen online bankieren of winkelen, maar ook e-mailen met de dokter, blijkt uit onderzoek van de Universiteit Twente. "Volkomen begrijpelijk", vindt huisarts Robert Mol uit Capelle aan den IJssel. "Wat is er nou vervelender dan de hele tijd de in-gesprek-toon krijgen als je een simpele vraag hebt?" Mol is bestuurslid van de Nederlandse Vereniging voor e-Health (www.nveh.nl). Tien jaar geleden was hij de eerste huisarts die met e-mailconsulten begon. Toen was digitaal dokteren nog omstreden. ▶



E-mailende patiënt Rob van Dijk.

De patiënt:
'Ik ging op vakantie en kreeg de uitslag van de test op m'n eigen laptop.'

10% van de huisartsen bood de mogelijkheid tot een e-consult.



Huisarts Robert Mol.

De huisarts:
'Iets emotioneels als een erectieprobleem leg ik niet via de mail uit, dan pak ik de telefoon.'

De Landelijke Huisartsen Vereniging vond het 'ronduit onverantwoord' om vragen van patiënten af te handelen zonder dat de arts hen had gezien. Het tij is gekeerd. De KNMG, de beroepsorganisatie van artsen, heeft richtlijnen opgesteld voor online-contact tussen patiënt en arts. En de huisarts krijgt nu betaald voor e-mailconsulten: €4,50 per consult, net zoveel als voor een telefonisch consult. Huisartsen zijn overigens niet verplicht om per e-mail met patiënten te communiceren. In 2010 bood naar schatting slechts 10 procent van de huisartsen de mogelijkheid aan. Robert Mol: "Ze zijn bang dat ze het nog drukker krijgen. Maar het is echt niet zo dat patiënten over ieder wissewasje mailen, ze hebben eerder schroom. Ik ontvang gemiddeld twee e-mails per dag, dat zouden er veel meer kunnen zijn." Het e-mailconsult is niet alleen snel en efficiënt, vindt Mol. "Ik merk dat het patiënten ook helpt om meer inzicht in hun klachten te krijgen, omdat ze in een e-mail duidelijk moeten beschrijven waar ze last van hebben."

Het zijn meestal eenvoudige vragen die huisarts Robert Mol via e-mail ontvangt: een patiënt die een herhaalrecept nodig heeft; een moeder met een kind dat bleek ziet en een beetje koorts heeft; iemand die tijdens de vakantie iets heeft opgelopen en wil horen wat het zou kunnen zijn. Medicijnen voorschrijven mogen internet-

dokters alleen aan patiënten met wie ze een behandelrelatie hebben en die ze persoonlijk hebben ontmoet. Mol: "Sowieso vind ik het belangrijk om mijn patiënten eerst een keer in het echt te zien. Daarna kun je veel per mail afhandelen." Hij beantwoordt alle vragen persoonlijk, binnen 24 uur. "Ik doe dat als het rustig is in de praktijk of 's avonds thuis. Het is prettiger dan een telefonisch consult, want dan moet ik tegelijk luisteren en aantekeningen maken. Nu kan ik geconcentreerd nadenken over een advies." Bij de minste twijfel belt hij met de patiënt. "Mensen vinden het fijn dat ze direct de huisarts aan de lijn krijgen. Als ik denk dat er emotionele zaken spelen, bel ik ze ook altijd. Een erectieprobleem via de mail uitleggen, kan heel verkeerd uitpakken." Als het nodig is, vraagt hij patiënten om langs te komen,

Internist Frank Bosch.



soms nog op dezelfde dag. Maar hoe zit het met de privacy? E-mail is toch niet honderd procent veilig? Mol: "Ach, ik zie ook geregeld brieven met gevoelige medische informatie die niet voor onze praktijk bestemd zijn. Als patiënten en artsen hun e-mails juist adresseren en terughoudend zijn met gevoelige informatie, kan er niet veel misgaan."

Ook Frank Bosch, internist in het Rijnstate Ziekenhuis in Arnhem, ziet veel voordelen in het communiceren per e-mail. "Ik ben er dertien jaar geleden mee begonnen. Het is dé manier om contact te houden met patiënten, zonder dat de rest van mijn werk erdoor in gevaar komt." Anders dan huisartsen krijgen specialisten geen vergoeding voor e-mailconsulten. Bosch: "Maar ik voel me meer baas over mijn eigen tijd en dat is me veel waard. Ik word tegenwoordig nauwelijks meer gestoord als ik op de intensive care of de dialyseafdeling aan het werk ben." Na hun eerste bezoek aan de polikliniek geeft Bosch de patiënten een brief mee met de *do's & don'ts* van het e-mailcontact: altijd de identiteit bekendmaken, duidelijke vragen stellen en niet te veel in één keer. 90 procent van Bosch' patiënten maakt gebruik van de mogelijkheid om hem te mailen. "Zij krijgen de uitslagen van onderzoeken per e-mail toegestuurd. Dat gaat veel sneller, ze hoeven niet opnieuw

1
2
3
4
5
6
7

Mailen met de huisarts: zo doe je dat

Niet alle huisartsen mailen met hun patiënten, dus informeer vooraf of uw arts dat goed vindt. Vraag welke werkwijze hij of zij volgt bij online-contact, bijvoorbeeld binnen welke termijn u antwoord kunt verwachten.

Vraag ook over welke kwesties en klachten u kunt mailen. En of het bezwaarlijk is als u meerdere keren achter elkaar een kleine vraag mailt.

Let altijd extra goed op dat u uw e-mail juist adresseert, zodat hij niet in verkeerde handen valt.

Vermeld uw naam, adres, geboortedatum en patiëntnummer in de e-mail. Zo kunt u niet met iemand anders worden verward. **Zorg dat u uw huisarts kort en duidelijk informeert over uw klachten en de vraag die u hebt. Bedenk dat hij bij de beoordeling van uw vraag is aangewezen op de informatie die u verschaft.**

Als u uw arts op het spreekuur met 'u' aanspreekt, doe dat dan ook in de e-mailcorrespondentie. Ga niet jijen jouen, ook al ondertekent uw arts met de voornaam. 'Beste dokter' is een gebruikelijke aanspreektitel.

De kans is zeer klein, maar toch: online-communicatie is niet honderd procent waterdicht. Houd dat in uw achterhoofd.

naar het ziekenhuis te komen." Bosch stuurt ook laboratoriumresultaten en scans mee. "Ik heb veel chronisch zieke patiënten. Na twee keer snappen ze op welke waarden ze moeten letten. Ze zien zelf of ze stabiel zijn. De meesten vinden 't fantastisch om zo betrokken te zijn bij hun behandeling." Patiënten mogen hem altijd mailen met vragen over hun ziekte. "Ik neem mijn *smartphone* overal mee naartoe, ook op vakantie, en kan dus altijd mailtjes lezen en versturen. En er is geen vraag die ik dom

of raar vind." Dagelijks ontvangt hij zo'n drie tot tien mailtjes. Bijvoorbeeld: "Mijn bloeddruk is hoger dan normaal. Mag ik een extra pilletje nemen?" Bosch: "Mijn patiënten weten: ik krijg altijd te maken met dokter Bosch. Dat vinden ze heel geruststellend. Zelf vind ik het ook fijn om op de hoogte te blijven. Laatst schreef een patiënt die een niertransplantatie had ondergaan: 'Ha dokter Bosch, ik heb net de halve marathon gelopen.' Hartstikke leuk toch?" ■

84% van de Nederlanders zoekt, vóór een bezoek aan de huisarts, informatie op internet.

88% bespreekt wat hij op internet heeft gelezen met zijn dokter.