

Huisarts André van Loenen heeft een dokterspraktijk en is directeur van Medisch Centrum Zaan zorg waar verschillende hulpverleners met elkaar samenwerken. Om de week schrijft hij voor deze krant.

Geloof nou maar de assistente

„Goedemorgen, wat kan ik voor u doen”, vraagt de doktersassistente door de telefoon als ik mijn post pak. „U heeft 2 dagen pijn in uw hoofd, u bent duizelig en verkouden? U wilt een afspraak bij de dokter? Aangezien de klachten bij verkoudheid passen, adviseer ik u eerst een gewone neus-spray en paracetamol te gebruiken. De klachten van verkoudheid duren ongeveer 1 week alsook uw hoofdpijn. Dus een afspraak is niet nodig.” Prima advies, denk ik terwijl ik terug loop naar mijn spreekkamer. De doktersassistenten zijn speciaal geschoold om de klachten van een patiënt zodanig 'uit te vragen' (dat noemen we triage), dat ze kunnen bepalen of iets afgewacht kan worden of dat een klacht snel of binnen een paar dagen gezien moet worden. Er wordt een passend advies gegeven. Voor veel klachten hoeft een patiënt niet naar de praktijk te komen. Ze gaan gelukkig vanzelf over. Het is de combinatie van klachten, de mate van ziek zijn, de leeftijd en andere factoren die maken wat voor advies er gegeven wordt. Op deze manier scheelt het patiënten tijd en ziet de huisarts vooral de klachten die op het spreekuur horen. Logisch toch? Sommige patiënten lijken dit niet te begrijpen. „Doktersassistenten zijn geen dokter, hoezo bepalen zij wat er aan de hand is en mogen zij advies geven?” Ze zijn geen dokter en juist daarom zo goed geschoold. Bij veel klachten is het duidelijk wat er aan de hand is, vandaar dat er ook www.thuisarts.nl bestaat, waar veel alledaagse klachten worden genoemd en waar de assistente weleens naar toe verwijst. Daarnaast hebben veel doktersassistenten al jaren ervaring, waar ik eerder op zou vertrouwen dan op Google. Google, maar ook informatie via via, zorgt vaak voor angst onder patiënten en dan lijkt het advies door de doktersassistente onvoldoende. Dat geeft wel eens wrijving en wordt de assistente beledigd. Dat vind ik niet oké en oneerlijk. Veel aandoeningen die je op Google vindt zijn zeldzaam, alleen veroorzaken die nou net de angst. We doen onze professionele best om in het grote grijze gebied wat menselijk lichaam heet, u zo goed mogelijk van de juiste zorg te voorzien en te voorkomen dat u onnodig onderzoeken krijgt. Geloof me, als de doktersassistente tegen u zegt dat u direct moet komen, dan zou ik maar gaan.

