

E-consult minder effectief

De Geneesmiddelenwet verplicht drogisten tot persoonlijke advisering bij UAD geneesmiddelen. De achtergrond hiervan is dat deze geneesmiddelen een “meer dan verwaarloosbaar risico” hebben (Regeling Geneesmiddelenwet, hdst. 4 indelingscriteria geneesmiddelen). Denk daarbij aan een verkeerde geneesmiddelkeuze: ongeschikt voor deze klacht of deze consument (gezien diens leeftijd, conditie zoals zwangerschap of overige medicatie). Een ander risico is het te langdurig gebruiken van UAD geneesmiddelen, met als gevolg verslaving (bepaalde neusdruppels, pijnstillers) en het te laat inschakelen van medische hulp (gevolg: gemiste/te late diagnose en medische behandeling). Persoonlijke advisering helpt deze problemen te voorkomen. E-consulten zijn hierin minder effectief gezien de volgende beperkingen.

E-consult, de beperkingen

1. Het gebruik van online informatie vereist digitale vaardigheden. Daarover beschikt niet iedereen. Vooral mensen met een relatief lage sociaal-economische status worden gedupeerd. Deze groep vindt het moeilijk om hulp te vragen bij zelfzorg en maakt vrijwel geen gebruik van internet (NIVEL, Transparantiemonitor 2023).
2. Online advisering vereist initiatief van de consument. Dit gebeurt alleen als deze vragen heeft. Echter consumenten zijn zich niet bewust van verkeerde geneesmiddelkeuzes/-toepassingen, waardoor zij geen vragen zullen stellen. Met een persoonlijk advies en risicowaarschuwingen bij de aanschaf van geneesmiddelen is deze groep wel bereikbaar.
3. In online contacten is nonverbale informatie zoals gezichtsuitdrukking, stem en houding moeilijker waarneembaar. Dat maakt het signaleren van misverstanden bij de consument lastiger.

Lyda Blom, Voormalig universitair docent geneesmiddelencommunicatie.

Hilka Wolschrijn, communicatiebureau Bruring & Wolschrijn.