

Dr. Fred Croiset van Uchelen zet decennialange ervaring in als persoonlijk medisch adviseur

## **“Voor veel patiënten is de zorg een doolhof geworden”**

**Patiënten hebben steeds meer te kiezen, krijgen meer verantwoordelijkheid voor hun keuzes én hebben toegang tot meer informatie dan ooit tevoren. Toch ontbreekt het ze vaak aan overzicht, en bovendien: aan veel persoonlijke aandacht. Gepensioneerd arts dr. Fred Croiset van Uchelen staat ze bij, als persoonlijk medisch adviseur.**

De gezondheidszorg in Nederland staat op een hoog niveau. Dat blijkt onder meer uit de Euro Health Consumer Index. Op deze ranglijst van landen met het meest consumentvriendelijke zorgstelsel staat Nederland al jarenlang in de top, en de afgelopen twee jaar zelfs fier bovenaan.

Toch vertelt zo'n index niet het hele verhaal. “De gezondheidszorg is de afgelopen jaren aanzienlijk complexer geworden”, zegt Croiset van Uchelen. “Deels door de enorme vlucht die technische ontwikkelingen hebben genomen. Er is op het vlak van diagnose en behandeling meer mogelijk dan ooit, maar de patiënt heeft steeds meer moeite om alles nog te overzien.” De wet stelt dat een behandelend arts de patiënt naar behoren moet uitleggen wat zijn aandoening inhoudt, wat de voorgestelde therapie in de praktijk betekent en wat de mogelijke complicaties zijn. In aanvulling daarop geven nurse practitioners extra informatie en zijn er veel voorlichtingsfolders voorhanden. De patiënt kan daarnaast via internet nog eens eindeloos nazoekwerk doen. Desondanks gaat het vaak mis: patiënten vinden op internet gekleurde, onjuiste of niet relevante informatie waar ze de verkeerde conclusies aan verbinden, wat vervolgens leidt tot onjuiste beeldvorming over de eigen gezondheidssituatie.

Als de behandelend arts vanuit zijn medische kennis dit beeld in een gesprek met de patiënt moet bijstellen ontstaat bij deze laatste vaak verwarring en onzekerheid. “Meer informatie betekent niet dat het er voor patiënten duidelijker op wordt. Privé zie je iets vergelijkbaars gebeuren: ik denk dat veel artsen het verschijnsel herkennen dat een vriend, kennis of familielid bij je aanklopt voor, noem het maar een ‘informele second opinion’. ‘Wat vind jij hiervan? Ben ik bij de juiste dokter? Zou jij dit laten doen?’”

### **Gevraagd: aandacht**

In het ideale geval kan een patiënt natuurlijk voor een afgewogen oordeel bij zijn eigen arts terecht. Maar vanzelfsprekend is dit niet, want ook de communicatie tussen arts en patiënt staat nogal eens onder druk. Veel patiënten ervaren de zorg als een ‘technische’ aangelegenheid, waarin weinig ruimte is voor hun persoonlijke emoties, angsten en zorgen. De ‘ouderwetse’ generalist, die goed luistert en meer oogcontact heeft met de patiënt dan met zijn computerscherm, wordt in de beleving van patiënten een uitstervend ras.

“Of die indruk terecht is, daar valt over te twisten”, vindt Croiset van Uchelen. “Artsen werken vaak onder moordende tijdsdruk. Het is in die zin een wonder en lovenswaardig dat er nog zoveel artsen zijn die de tijd weten te vinden voor een uitgebreide toelichting. Maar feit is dat een patiënt vaak moet hopen op een arts die de tijd en de aanleg heeft voor een goed gesprek.”

En zonder heel veel persoonlijke aandacht en respect wordt zelfs de meest assertieve, welingelichte patiënt onzeker, zoals blijkt uit het ontvullende boek ‘Dokter is Ziek’ van Gonny ten Haaft. Ten Haaft interviewde artsen,

ziekenhuisdirecteuren en andere zorgprofessionals die zelf ziek werden en vaak tot hun eigen verrassing ontdekten hoe snel ze in een passieve, frustrerende patiëntrol belandden.

### **Ervaren coach**

Dr. Fred Croiset van Uchelen zelf beleefde tijdens zijn werkzame leven als chirurg altijd veel voldoening uit het gesprek met de patiënt. "Ik vond het oprecht jammer toen mijn pensioenleeftijd naderde. Juist je leeftijd en ervaring maken dat je voor veel patiënten een vertrouwenwekkende figuur bent. Ik wilde graag nog bezig blijven met mensen, én met mijn vak."

Via via hoorde Croiset van Uchelen van de mogelijkheid om als een persoonlijk medisch adviseur te gaan werken. Een nieuw concept in Nederland, geïntroduceerd door de Eindhovense onderneming Melior Medica. "Het idee van een persoonlijk medisch adviseur is dat een patiënt altijd kan terugvallen op een ervaren arts, een vaste contactpersoon bij wie je 24 uur per dag terecht kunt", zegt Croiset van Uchelen. Niet voor diagnose of behandeling, want een persoonlijk medisch adviseur fungeert niet als behandelend arts. Maar wel voor toelichting, begeleiding en vooral veel persoonlijke aandacht. "Waar mogelijk helpen we ook het zorgproces coördineren. Ik zie mezelf vooral als een soort coach, die patiënten door een voor hen ondoorzichtige wereld leidt."

Robert van Roermund is directeur van Melior Medica, en volgens hem past dr. Fred Croiset van Uchelen helemaal in het profiel van de persoonlijk medisch adviseur. "Wij zoeken artsen die veel ervaring hebben, die in de praktijk hebben bewezen dat ze goed kunnen communiceren met patiënten, veel gevoel voor de patiënt als mens hebben én nog nauw betrokken zijn bij de ontwikkelingen hun vak. Veel van onze adviseurs zijn op de een of andere manier nog actief als arts, anderen zijn net gepensioneerd."

### **Exclusieve aandacht**

De essentie van de persoonlijk medisch adviseur is exclusieve, persoonlijke aandacht, Croiset van Uchelen. "Dat betekent dat je éérs tijd steekt in het leren kennen van de patiënt. De persoonlijk medisch adviseur voert een uitgebreid anamnese-gesprek, en maakt een status op, die we vervolgens volgens strikte privacyrichtlijnen beheren." Daarna kan een medisch onderzoek volgen – niet door de persoonlijk medisch adviseur zelf – maar bijvoorbeeld in de vorm van een (sport)medische keuring, inclusief basale tests zoals een inspannings-ECG en beperkt laboratoriumonderzoek. "Als het gesprek er aanleiding toe geeft, is ook gericht onderzoek mogelijk", zegt Croiset van Uchelen "Tijdens de anamnese kan het zijn dat er klachten ter sprake komen waarmee iemand nog nooit naar de dokter is geweest, of dat er erfelijke risico's in beeld komen. Bij dat soort vermoedens, denk aan hypertensie of diabetes, verwijzen we de patiënt dan – met de bevindingen van onze check-up – naar de huisarts." Juist op het moment dat een patiënt met een huisarts of specialist gaat praten, kan de persoonlijk medisch adviseur waardevol werk doen, merkt Croiset van Uchelen "Het succes van een consult wordt mede bepaald door de vraag of de patiënt goed is voorbereid. Daar help ik bij. Desgewenst ga ik ook mee naar een consult of overleg ik met artsen en verpleegkundigen."

Voelen artsen zich in zo'n geval niet op de vingers gekeken? "Soms proef je natuurlijk wel enige scepsis", zegt Croiset van Uchelen. "Maar ik ben geen luis in de pels, en al helemaal niet uit op de confrontatie, want daar schiet niemand iets mee op. Mijn ervaring is dat je als persoonlijk medisch adviseur een prima verlengstuk kunt zijn van de arts. Je kunt de tijd geven die de reguliere arts vaak wel wíl, maar niet kan vrijmaken. En vooral in complexe trajecten, met verschillende zorgverleners, kan het heel waardevol zijn als er iemand is die het overzicht bewaart. Die misverstanden helpt voorkomen of organisatorische oneffenheden kan helpen gladstrijken. Daar is iedereen bij gebaat."

### **Een landelijk netwerk**

De persoonlijk medisch adviseur is nieuw in Nederland, maar al iets minder nieuw voor Zuidoost Brabant. Daar is het concept ruim anderhalf jaar geleden geïntroduceerd. Uit enquêtes blijkt volgens Croiset van Uchelen dat cliënten van Melior Medica zeer tevreden zijn. "Net zo belangrijk is dat we een goede samenwerking hebben opgebouwd met een groeiend aantal huisartsen en medisch specialisten. Daar proefden we in het begin regelmatig scepsis, maar dat is omgeslagen in enthousiasme."

Inmiddels heeft Melior Medica de dienstverlening uitgebreid over de rest van Nederland. Er is een landelijk netwerk van ca. 30 persoonlijk medisch adviseurs. "Dat is belangrijk om patiënten een adviseur dicht bij huis te kunnen aanbieden, maar Croiset van Uchelen ziet nog een ander voordeel. "Wij beloven cliënten dat we ze helpen de best mogelijke zorg- en behandeloplossing te vinden, en dan is het belangrijk dat de adviseurs kunnen terugvallen op een landelijk netwerk van collega's met wie ze kennis, kunde én contacten kunnen delen."