

Welke vragen stellen patiënten op internet?

Het web zal het wel weten

Laurens J. Maussen,
Marcel L. Bouvy,
Hans Smit,
Bert G.M. Leufkens,

SIR instituut voor farmaceutisch praktijkonderzoek, Leiden

Enkele 'webapotheken' en ook de KNMP bieden geneesmiddelengebruikers de mogelijkheid elektronisch vragen te stellen. Dit onderzoek beschrijft de vragen die worden gesteld bij Dé Virtuele Apotheek. Deze vragen worden vergeleken met vragen die worden gesteld aan de Geneesmiddelinfolijn en op de site apotheek.nl.

Goede informatie is van groot belang voor een goed geneesmiddelengebruik. De apotheker profileert zich steeds meer als begeleider van het geneesmiddelgebruik. Daarbij hoort ook het verstrekken van farmaceutische informatie. Er zijn in Nederland meerdere plaatsen waar patiënten met hun vragen over geneesmiddelen terecht kunnen. De openbare apotheek is samen met de huisarts de belangrijkste. Daarnaast zijn er telefoonlijnen en internetsites waar vragen aan apothekers gesteld kunnen worden.

Uit onderzoek van het panel Gezondheidszorg (een samenwerkingsverband tussen de Consumentenbond en het NIVEL) blijkt dat bijna 40% van de Nederlandse internetgebruikers de eerste helft van 2001 op internet heeft gezocht naar informatie op het gebied van gezondheid [1]. Het aantal apotheeksites is de laatste twee jaar exponentieel toegenomen. De KNMP ziet de internetsite van de eigen apotheek als een goed en gemakkelijk medium voor de patiënt in combinatie met de vertrouwde en betrouwbare van de 'gewone' apotheek. Inmiddels heeft ongeveer eenderde van de Nederlandse apotheken een website [2].

In 1990 is in Nederland door de KNMP in samenwerking met onder andere VWS en Consumentenbond de Geneesmiddelinfolijn opgericht, een kosteloos telefoonnummer waar patiënten bij vrijwillige apothekers terecht kunnen met hun vragen. De vragen

worden in een database vastgelegd en regelmatig gebruikt voor onderzoek [3]. In 2000 is ook door de KNMP de mogelijkheid ontwikkeld om op apotheek.nl elektronisch vragen te stellen. Deze mogelijkheid bestond al langere tijd bij enkele 'webapotheken'. Dit artikel beschrijft de vragen die worden gesteld bij een van deze 'webapotheken': Dé Virtuele Apotheek. Daarnaast worden de vragen vergeleken met die welke aan de Geneesmiddelinfolijn en op de site apotheek.nl zijn gesteld.

Methoden

In het onderzoek is gebruik gemaakt van de vragen die zijn binnengekomen bij een bestaande internet-apotheek in Nederland: Dé Virtuele Apotheek (te vinden op www.apotheek.org) [4]. Ongeveer twaalf apothekers beantwoorden ongeveer tien vragen per week. De door de apothekers genoteerde vragen zijn geclassificeerd naar geneesmiddelgroep en onderwerp.

De KNMP faciliteert een telefonische infolijn (Geneesmiddelinfolijn) en een 'infosite' (apotheek.nl).

Ongeveer twaalf
apothekers beantwoorden
ongeveer tien vragen per week

Patiënten kunnen hier vragen stellen aan een vrijwillige apothekers. De vragen worden in een databestand bijgehouden.

De 297 vragen aan Dé Virtuele Apotheek uit de periode maart 2001 t/m september 2001 zijn nu vergeleken met een steekproef van 300 vragen, in dezelfde periode gesteld aan de Geneesmiddeleninfolijn en de geneesmiddeleninfosite.

Resultaten

Vooral vrouwen maken bij Dé Virtuele Apotheek gebruik van de mogelijkheid om vragen over hun geneesmiddelen te stellen. Meer dan de helft van de gebruikers is tussen 21 en 40 jaar. De helft (54%) van de vragen wordt gesteld vóór 8.30 en ná 17.30 uur.

Kernpunten

- Vragen die gesteld zijn aan Dé Virtuele Apotheek zijn geïnventariseerd en vergeleken met vragen aan apotheek.nl en de Geneesmiddelinfolijn.
- Vrouwen stellen meer vragen dan mannen.
- De meeste vragenstellers zijn tussen 21 en 40 jaar oud.
- De meeste vragen worden gesteld buiten werktijd.
- De klacht waarop de vraag betrekking heeft, bestaat vaak al meer dan een maand.
- De meeste vragen gaan over hormonale middelen.

Tabel 1

KARAKTERISTIEKEN VAN PATIËNTEN DIE VRAGEN STELLEN AAN DÉ VIRTUELE APOTHEEK

	Aantal vragen N=297	%
Geslacht		
Man	53	17,8
Vrouw	240	80,8
Leeftijd		
20 jaar of jonger	47	15,8
tussen 21 en 40 jaar	158	53,2
tussen 41 en 60 jaar	64	21,5
ouder dan 60 jaar	5	1,7
Tijdstip		
vanaf 8.30 tot 17.30 uur	137	46,1
vóór 8.30 en ná 17.30 uur	160	53,9
Dag van de week		
Zondag	32	10,8
Maandag	59	19,9
Dinsdag	43	14,5
Woensdag	42	14,1
Donderdag	40	13,5
Vrijdag	49	16,5
Zaterdag	32	10,8
Duur van klachten waarop vraag betrekking heeft		
1 dag	11	3,7
2 tot 3 dagen	17	5,7
4 dagen tot 1 week	16	5,4
1 tot 2 weken	15	5,1
2 weken tot 1 maand	19	6,4
1 maand of langer	137	46,1

* Percentages zijn opgeteld soms minder dan 100% omdat niet altijd volledig informatie werd gegeven

Ongeveer 20% van de vragen wordt gesteld in het weekeinde. Bijna de helft (46%) van de vragen aan Dé Virtuele Apotheek gaat over een klacht die reeds langer dan een maand bestaat (tabel 1).

De meeste vragen aan Dé Virtuele Apotheek betreffen hormonale middelen. In tabel 2 is de top-drie van de meest gestelde vragen per geneesmiddelgroep weergegeven en vergeleken met het aantal vragen die over deze groepen aan de Geneesmiddelinfolijn en op apotheek.nl zijn gesteld.

Het merendeel van de vragen bij de drie informatieverleners betreft therapeutische adviezen, onder andere over werkzaamheid, effectiviteit, veiligheid, bezorgdheid, bijwerkingen en werkingsmechanisme van medicijnen.

Beschouwing

Vooral vrouwen maken gebruik van Dé Virtuele Apotheek om informatie over hun geneesmiddelen te krijgen. Dit is niet geheel onverwacht: ook in andere

onderzoeken bleken vrouwen vaker vragen te stellen dan mannen [5]. Opvallend is wel dat de vragenstellers relatief jong zijn.

Het relatief grote aantal jonge vrouwen is duidelijk gerelateerd aan het grote aantal vragen over hormonale middelen en met name de anticonceptiepil. Bij Dé Virtuele Apotheek worden, vergeleken met de infolijn en infosite van de KNMP, relatief meer vragen gesteld over hormonale middelen.

Met betrekking tot de onderwerpen valt het grote aantal vragen over veiligheid en bezorgdheid op. Dit onderwerp staat ook bij andere informatieverstrekkers hoog in de top-tien, maar bij Dé Virtuele Apotheek nog hoger (tabel 3). Wederom ligt de verklaring in het grote aantal vragen over de anticonceptiepil en de zorgen over het voortgezet gebruik daarvan. In dit verband is ook het relatief hoge percentage vragen over zwangerschap te verklaren.

Het grote aantal vragen over de anticonceptiepil hangt ongetwijfeld samen met het eveneens grote →

Tabel 2

VERGELIJKING VAN GENEESMIDDELGROEPEN VAN VRAGEN

Geneesmiddelklasse	Dé Virtuele Apotheek N=297		KNMP infosite N=300		KNMP infolijn N=300	
		%		%		%
Zenuwstelsel	46	15,5	37	12,3	123	41,0
Hormonale middelen	110	37,0	36	12,0	23	7,7
Dermatica	47	15,8	28	9,3	10	3,3
Overige	70	23,6	162	54,0	151	50,3

* Percentages zijn opgeteld soms meer dan 100% omdat een vraag meerdere onderwerpen kan hebben

Tabel 3

TOP-TIEN VAN ONDERWERPEN WAAROVER VRAGEN WORDEN GESTELD BIJ APOTHEEK.ORG VERGELEKEN MET INFOLIJN EN APOTHEEK.NL

Onderwerp	Dé Virtuele apotheek N=297		KNMP infosite N=300		KNMP infolijn N=300	
		%		%		%
Veiligheid, bezorgdheid	155	51,7	41	13,7	109	36,3
Bijwerkingen	106	35,3	58	19,3	122	40,7
Werkzaamheid, effectiviteit	95	31,7	115	38,3	140	46,7
Zwangerschap	76	25,3	18	6,0	17	5,7
Stoppen, afbouwen	44	14,7	8	2,7	24	8,0
Werkingsmechanisme	43	14,3	58	19,3	65	21,7
Verkrijgbaarheid	41	13,7	47	15,7	10	3,3
Contra-indicatie	40	13,3	26	8,7	44	14,7
Alternatief	38	12,7	21	7,0	24	8,0
Combinatie, interactie	27	9,0	27	9,0	58	19,3

* Percentages zijn opgeteld soms meer dan 100% omdat een vraag meerdere onderwerpen kan hebben

aandeel van de anticonceptiepil onder de verstrekkingen van Dé Virtuele Apotheek (zie blz. 630-3).

Op de site kan de patiënt aangeven hoe lang de klacht bestond voordat hij of zij de internetapotheek om advies vroeg. Bijna de helft, 46%, van de vragen blijkt betrekking te hebben op een klacht die langer dan een maand bestaat. De vragen gaan dus vooral over problemen of aandoeningen die geen direct antwoord

duidelijk dat internet de behoefte van de moderne consument/patiënt vervult om buiten kantooruren vragen te stellen. Wanneer internetapotheken tegelijkertijd in staat zijn een adequate geneesmiddelbewaking te garanderen, kan deze vorm van geneesmiddeldistributie voorzien in de behoefte van een selecte groep gebruikers. Dit kan overigens ook plaatsvinden vanuit de reguliere apotheek van de patiënt ●

*Van de vragen gaat
46% over een klacht die
langer dan een maand duurt*

vereisen. Het zijn onderwerpen die op het spreekuur van de arts onvolledig worden beantwoord, maar wel blijven sluimeren bij de gebruiker. In dit opzicht geeft de combinatie van een internetapotheek en een vragen-service mensen de mogelijkheid deze niet-acute vragen voor te leggen.

De meerderheid van de vragen wordt gesteld buiten de normale openingstijden van de apotheek. Dit maakt

LITERATUUR

- 1 Willems M, Bouvy ML. Ze adviseren gewoon de spullen die op voorraad zijn. Pharm Weekbl 2001;136(17):607-9.
- 2 Dik J, Londeman J. Uw apotheek on line. Pharm Weekbl 2001;35:1311.
- 3 Egberts T, Leufkens H. Can adverse drug reactions be detected earlier? BMJ 1996;313:530-1.
- 4 Apotheek.org. Over de virtuele apotheek. www.apotheek.org 2001;10 september.
- 5 Spurgeon D. British Columbia tries to reduce stress on health services with 24 hour nurse helpline. BMJ 2001;322:694.

Correspondentie kan worden gericht aan dr. M.L. Bouvy, Apotheek Stevenshof, Theda Mansholtstraat 1, 2331 JE Leiden.