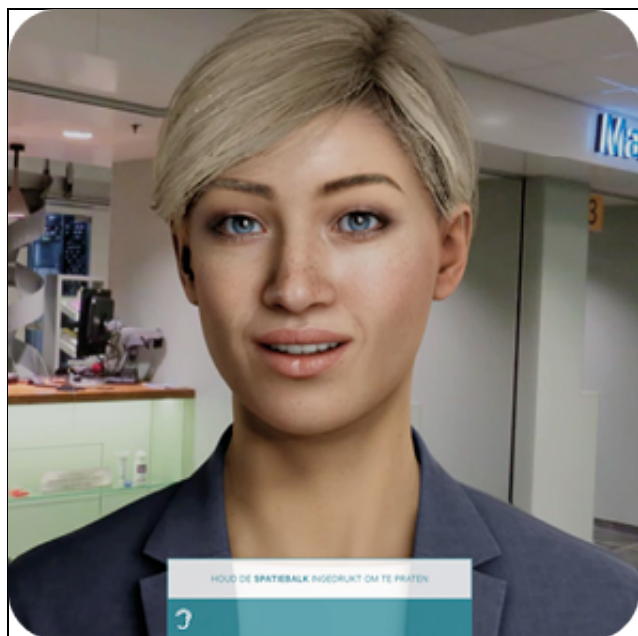


Van een persoonlijk gesprek tot een digital human apotheker

Farmaceutische begeleiding bij chronisch gebruik van reumageneesmiddelen

PW49 - 04-12-2020 | door V.J.B. Huiskes, C.A.W. Rijcken en B.J.F. van den Bemt

Om het gebruik te verbeteren van het reumageneesmiddel methotrexaat start de Sint Maartenskliniek met een pilot met een digital human apotheker. Zo kunnen reumapatiënten virtueel en 24/7 worden begeleid. De digitale apotheker kan menselijke gesprekken voeren door te horen, te begrijpen en te reageren. Ze heeft een vriendelijke stem en gezichtsuitdrukking en gebruikt emotie in de communicatie.



Volgens Tros Radar krijg ik hartklachten van deze geneesmiddelen, klopt dat? Mag ik wel alcohol bij dit geneesmiddel? Ik wil zwanger worden, kan dat wel met mijn geneesmiddelen?

Langdurig geneesmiddelen gebruiken bij reumatische aandoeningen valt niet mee, laten de cijfers zien. Ongeveer de helft van de mensen die chronisch reumageneesmiddelen moeten gebruiken zijn regelmatig therapieontrouw, meer dan 90% bewaart de geneesmiddelen niet goed en een gemiddelde reumapatiënt heeft minimaal één geneesmiddelgerelateerd probleem.

Wat dat betreft zijn mensen met een reumatische aandoening niet anders dan de elf miljoen mensen in Nederland die chronisch geneesmiddelen slikken. Ook van hen weten we dat meer dan 30% van de mensen die de apotheek verlaten, niet weet

hoe ze het medicijn goed moeten gebruiken.

Uit bovenstaande gegevens blijkt eens te meer dat het geneesmiddelgebruik beter moet. Maar hebben we onze zorg wel goed genoeg georganiseerd om patiënten goed te begeleiden bij hun geneesmiddelengebruik? Een chronische patiënt gaat op dit moment zo'n vier uur per jaar naar zijn behandelend arts en apotheker. Vier uur op een jaar, betekent 0,05% van de tijd! De andere 364 dagen en twintig uur wordt de patiënt niet omringd door professionals die hem kunnen helpen bij het geneesmiddelengebruik. Terwijl juist dan allerlei vragen leven rondom een middel. Vragen over bijwerkingen, wisselwerkingen, alcohol, kinderwens en vakantie.

Ook maakt 80% van de mensen die chronisch reumageneesmiddelen gebruiken zich wel eens zorgen over dat gebruik. Deze vragen en emoties komen niet altijd op tijdens de openingstijden van de apotheek, en helemaal niet tijdens de momenten dat mensen hun geneesmiddelen komen ophalen. Terwijl dat nu juist het moment is dat de patiënt contact heeft met de apotheker. Ook zijn de vragen soms relatief klein, waardoor patiënten niet de moeite nemen om

de apotheek te bellen; vaak proberen ze hun vragen beantwoord te krijgen via minder betrouwbare websites, blijven ze ermee rondlopen of passen ze zelf hun geneesmiddelgebruik aan.

Behoeft patiënt

Binnen de Sint Maartenskliniek wordt geprobeerd de farmaceutische zorg niet uitsluitend te verlenen tijdens het dispenseren, maar ook bij patiënten thuis. Zeker in een tijd dat mensen vanwege COVID-19 liever niet een ziekenhuis of apotheek willen bezoeken, maar wel kwalitatief goede farmaceutische zorg willen krijgen. Wij willen de patiënt de mogelijkheid geven zijn vragen goed en tijdig beantwoord te krijgen. Soms moet dat snel (“Ik ga nu stappen, mag ik een biertje bij mijn methotrexaat?”), maar speelt de mate van empathie bij het geven van het antwoord wat minder.

Soms kan de patiënt echter behoefte hebben aan een persoonlijk consult vol empathie met de apotheker in een vertrouwde setting. Anderzijds kan de apotheker ook de behoefte hebben meerdere patiënten tegelijk en snel digitaal te informeren, bijvoorbeeld naar aanleiding van een item op het nieuws of een *recall*. Ook kan het voorkomen dat de apotheker iemand die net gestart is met een geneesmiddel een *push*bericht wil sturen, om de patiënt op die manier op het juiste moment van bruikbare informatie te voorzien bij dat specifieke geneesmiddel.

De huidige *e-health*-technieken bieden mogelijkheden om via verschillende kanalen patiënten op verschillende momenten te informeren. Soms heel plat en onpersoonlijk via een website of filmpje, soms iets meer op maat via een chatbot of een *app*bericht en soms nog persoonlijker via beeldbellen of een individueel gesprek.

Gestandaardiseerde oplossingen (website, filmpjes, chatbot) bieden de mogelijkheid om repetitieve, eenvoudige vragen snel en 24/7 te beantwoorden. Daardoor ontstaat tijd in de apotheek voor meer individuele vragen. Zo bleek 30% van de vragen die bij de apotheek van de Sint Maartenskliniek binnenkwamen, standaardvragen te zijn.

Naast het aanbieden van chatbots en de mogelijkheid om te appen, is de apotheek van de Sint Maartenskliniek samen met start-up Pharmi en Deloitte Digital gestart met een eerste pilot met een digital human-apotheker, ook digitale apotheker genoemd. Hiermee kunnen we reumapatiënten virtueel en 24/7 begeleiden bij hun geneesmiddelengebruik. Een digital human is een door kunstmatige intelligentie (AI) aangedreven, maar levensecht persoon. die menselijke gesprekken kan voeren door te horen, te begrijpen en te reageren. Ze heeft een vriendelijke stem en gezichtsuitdrukking en gebruikt emotie in de communicatie.

De digitale apotheker kan daarmee op een persoonlijke en vertrouwde manier communiceren. Tegelijkertijd kan dit een efficiënte bron van informatie zijn, omdat gesproken tekst beter overkomt dan de platte tekst van een hele bijsluiter. Handig voor mensen die niet goed kunnen lezen of schrijven óf minder digitaal vaardig zijn.

Nieuwe weg

Met deze pilot met een digitale apotheker slaan we een hele nieuwe weg in om farmaceutische zorg toegankelijker en duurzamer te maken. De patiënt krijgt zelf de regie over zijn medicijn en de apotheker kan op een efficiënte manier veel meer dan 0,05% van het jaar farmaceutische zorg verlenen, aan elke patiënt. En het mooie is dat gegevens van het gebruik van de digitale apotheker inzichten geven die weer tot verbetering van de zorg kunnen leiden. Zo wordt de zorg van de apotheker letterlijk *blended en extended care*.

V.J.B. (Victor) Huiskes is apotheker, afdeling Farmacie, Sint Maartenskliniek. C.A.W. (Claudia) Rijcken is apotheker en oprichter Pharmi. Prof. dr. B.J.F. (Bart) van den Bemt is apotheker/klinisch farmacoloog, afdeling Farmacie, Sint Maartenskliniek/Radboudumc.

INTERACTIE OP B1-TAALNIVEAU

De digitale apotheker gaat in de Sint Maartenskliniek reumapatiënten helpen met het juiste gebruik van methotrexaat. Ze kan de meest gestelde vragen over het medicijn interactief beantwoorden, geeft informatie over bijwerkingen of wanneer het medicijn moet worden ingenomen.

Haar antwoorden zijn wetenschappelijk gevalideerd en op B1-taalniveau geformuleerd. Na evaluatie van de ervaringen wordt mogelijk opgeschaald naar meer geneesmiddelen. Uiteraard kan de digitale apotheker nooit een apotheker vervangen.