

Rapport meldactie 'Second opinion'

Susan Harnas, junior beleidsmedewerker Patiëntenfederatie Nederland
Titia Lekkerkerk, teammanager producten en diensten Patiëntenfederatie Nederland

Februari 2017

COLOFON

Patiëntenfederatie Nederland

Postbus 1539
3500 BM Utrecht
Churchillaan 11
3524 GV Utrecht

Telefoon: (030) 297 03 03
Email: info@patientenfederatie.nl
Website: www.patientenfederatie.nl

De in dit rapport opgenomen informatie mag worden gebruikt met bronvermelding.

Utrecht, februari 2017

Inhoudsopgave

1	Meldactie 'Second opinion'	4
1.1	Interpreteren van de resultaten	4
1.2	Opzet vragenlijst	4
2	Profiel deelnemers	5
3	Resultaten	7
3.1	Redenen voor een second opinion	7
3.2	Uitkomst van de second opinion	8
3.3	Toelichting van de ervaring	9
3.4	Redenen om uiteindelijk geen second opinion aan te vragen	10
4	Conclusies en aanbevelingen	13
4.1	Effect second opinion	13
4.2	Second opinion en vertrouwen in de eigen arts	13

1 Meldactie 'Second opinion'

Van 5 november t/m 30 november 2016 liep de meldactie 'Second opinion'. De meldactie is uitgevoerd om inzicht te krijgen in hoe men een second opinion heeft ervaren of wat men juist kan tegenhouden om een second opinion aan te vragen.

'Second opinion' betekent letterlijk: tweede mening. Een andere arts geeft zijn oordeel over de bevindingen van de eigen dokter. Men kan een second opinion aanvragen wanneer men voor een beslissing staat met ingrijpende gevolgen of wanneer men ernstige twijfels heeft over een diagnose of behandeling. Diegene die de second opinion geeft, neemt de behandeling niet over.

1.1 Interpreteren van de resultaten

De groep deelnemers van deze meldactie is niet volledig representatief voor de Nederlandse bevolking. Jonge mensen zijn ondervertegenwoordigd en deelnemers zijn iets vaker hoog opgeleid (IQ healthcare, 2013). Daarnaast hebben relatief veel mensen een chronische aandoening.

1.2 Opzet vragenlijst

De resultaten geven inzicht in hoe men een second opinion heeft ervaren of wat men kan tegenhouden om een second opinion aan te vragen. De vragenlijst richt zich dan ook enerzijds op de mensen die een ervaring hebben met het aanvragen van een second opinion en anderzijds op de mensen die wel hadden willen vragen om een second opinion, maar dit uiteindelijk niet hebben gedaan. Daarbij hebben wij ons gericht op de mensen die een dergelijke situatie in de afgelopen twee jaar hebben meegemaakt, zodat de resultaten een weergave geven van het actuele patiëntenperspectief op gebied van het aanvragen en ervaren van een second opinion.

De vragenlijst bestond uit de volgende onderdelen:

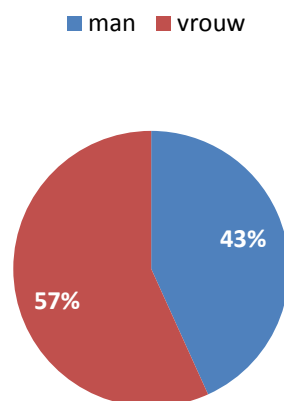
- Redenen voor het aanvragen van een second opinion.
- Resultaat of uitkomst van een second opinion.
- Redenen om geen second opinion aan te vragen.

In totaal bestond de vragenlijst uit 7 vragen.

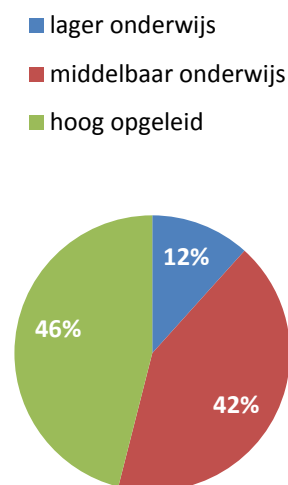
2 Profiel deelnemers

In totaal hebben er 8408 mensen meegedaan aan deze meldactie. Van deze 8408 mensen waren er 2341 mensen, ofwel 28%, die hadden aangegeven dat zij in de afgelopen 2 jaar een situatie hadden meegemaakt waarin hij of zij om een second opinion had gevraagd of had willen vragen. Het profiel van deze deelnemers is als volgt samen te vatten:

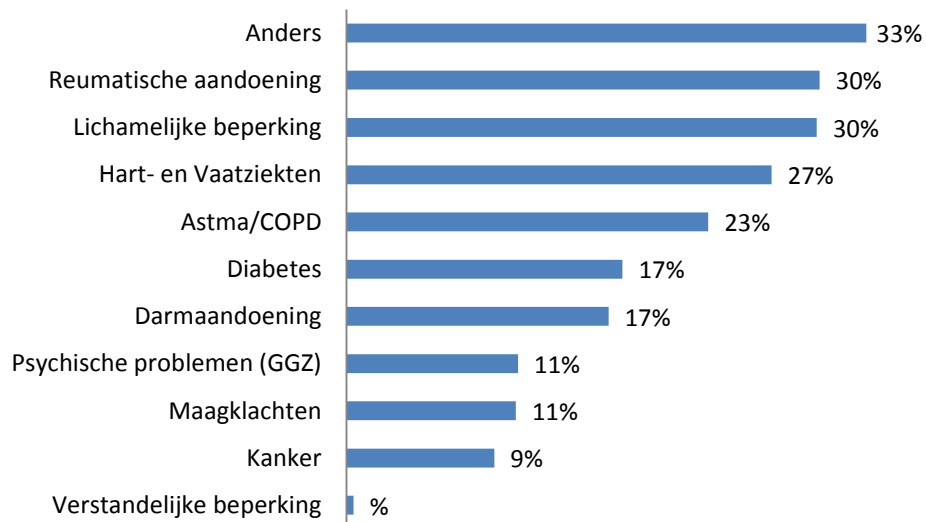
- 57% van de deelnemers is vrouw en 43% is man (figuur 1).
- De gemiddelde leeftijd van de deelnemers is 61 jaar.
- Van de deelnemers heeft 91% één of meer chronische aandoeningen (figuur 3). Deze deelnemers hebben met name te maken met een reumatische aandoening (30%), lichamelijke beperking (30%), hart- en vaatziekten (27%) en astma/COPD (23%). Ook konden mensen 'anders' aanvinken, wanneer een bepaalde chronische aandoening er nog niet bij stond.
- Van de deelnemers is 12% lager opgeleid, 42% middelbaar opgeleid en 46% hoger opgeleid (figuur 2).
 - Lager onderwijs: deelnemers met geen onderwijs afgerond, lagere school, lager beroepsonderwijs en voorbereidend of kort middelbaar beroepsonderwijs.
 - Middelbaar onderwijs: deelnemers met middelbaar algemeen onderwijs, middelbaar beroepsonderwijs en voortgezet algemeen onderwijs.
 - Hoger onderwijs: deelnemers met hoger beroepsonderwijs, wetenschappelijk onderwijs.
- De deelnemers zijn met name verzekerd bij CZ (16%) Zilveren Kruis Achmea (15%), Menzis (11%) en VGZ (10%).



Figuur 1. Ben u een man of een vrouw? (N=2341)



Figuur 2. Opleidingsniveau (N=2220)



Figuur 3. Heeft u één of meer chronische aandoeningen? (N=2274)

3 Resultaten

Zoals in de inleiding beschreven hebben de resultaten van het rapport betrekking op 2 groepen:

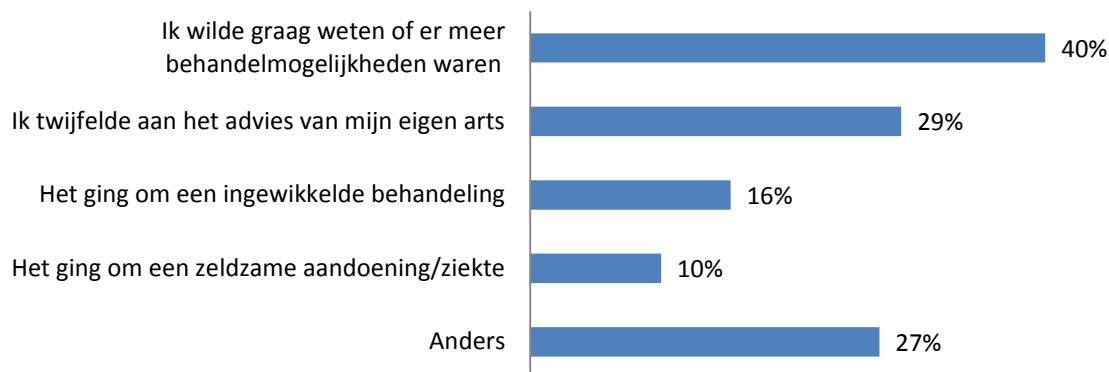
- De groep die ervaring heeft met het aanvragen van een second opinion.
- De groep die wel om een second opinion had willen vragen, maar dit uiteindelijk niet heeft gedaan.

3.1 Redenen voor een second opinion

Allereerst richten wij ons in dit rapport op de groep die ervaring heeft met het aanvragen van een second opinion. Van de 2341 mensen had 58%, ofwel 1354 mensen, hier ervaring mee. Bij deze groep is onderzocht wat voor hen de redenen waren om een second opinion aan te vragen. Om dit te onderzoeken zijn er aan deze groep een aantal redenen voorgelegd. Men had de mogelijkheid om op deze vraag meerdere antwoorden te selecteren en/of de optie 'anders' aan te vinken, wanneer de desbetreffende reden er nog niet bij stond.

De antwoorden op deze vraag laten zien dat de voornaamste reden om een second opinion aan te vragen veelal te maken heeft met het feit dat iemand graag wil weten of er meer behandelmogelijkheden zijn voor zijn of haar aandoening. Een andere, veelvoorkomende reden is dat men twijfelt aan het advies van de eigen arts. Andere redenen om een second opinion aan te vragen die nog onder de optie 'anders' naar voren kwamen, waren redenen als:

- Het vertrouwen in de eigen arts was weg.
- Men twijfelde niet zozeer aan de eigen arts, maar had behoefte aan zekerheid over de diagnose.
- De eigen arts adviseerde zelf een second opinion.



Figuur 5. Wat was de reden dat u om een second opinion vroeg? (N=1344)

Wat was de reden dat u om een second opinion vroeg?

"De second opinion is aangevraagd om 100% zekerheid te hebben dat de behandelend chirurg de juiste keuze maakt (second opinion is aangevraagd door chirurg zelf)."

"De behandelend specialist heeft het aangevraagd in overleg met mij, omdat de diagnose niet duidelijk was en de onderzoeken daarvoor alleen elders konden plaats vinden."

"Chirurg die mij zou opereren gaf mij geen vertrouwen en was heel afstandelijk. Zijn info betreffende uitval van functies was verwarrend."

"De arts wist zelf niet goed wat hij wel/niet kon doen met mijn knie. Hij wilde een mening van een orthopeed."

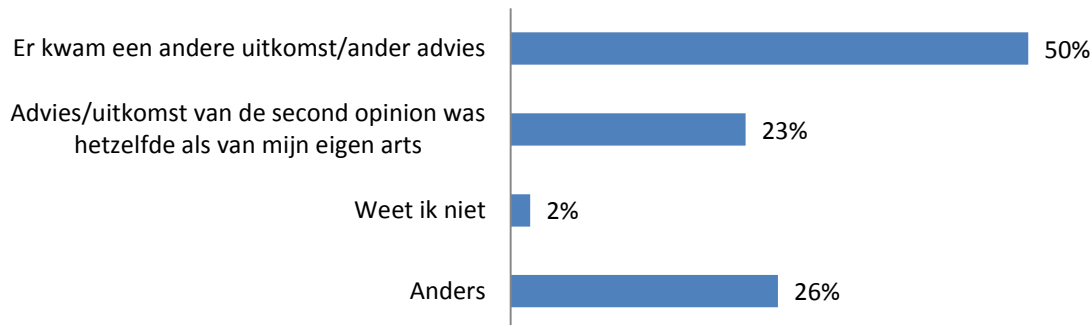
"De artsen waar ik onder behandeling was hebben mij 25 jaar met een tumor in mijn knie laten lopen, dus ik had geen vertrouwen meer in hun expertise!"

"Ik wilde duidelijkheid over mijn diagnose en die kon mijn behandelend arts niet geven."

3.2 Uitkomst van de second opinion

Vervolgens is gevraagd wat er uit de second opinion was gekomen. Uit de antwoorden blijkt dat in de helft van de gevallen een andere uitkomst of een ander advies uit de second opinion kwam. In 23% van de gevallen was het advies of de uitkomst van de second opinion hetzelfde als van de eigen arts.

Antwoorden die onder de optie 'anders' naar voren kwamen, waren antwoorden als dat de procedure nog lopend is of dat de aanvraag nog gedaan moet worden. Ook kwamen er antwoorden naar voren als dat er in principe hetzelfde uit kwam, maar dat er bij de second opinion een ander of beter advies werd gegeven.



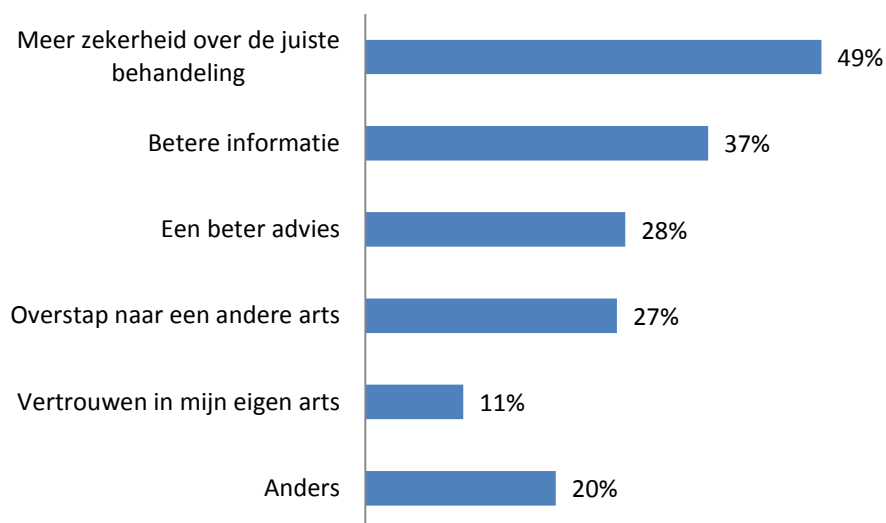
Figuur 6. Wat was de uitkomst van de second opinion? (N=1341)

Los van de feitelijke uitkomst van de second opinion is ook gevraagd wat de second opinion volgens het gevoel van de patiënt opleverde. Om dat te onderzoeken werden er opnieuw een aantal antwoordmogelijkheden voorgelegd. Ook had men weer de mogelijkheid om meerdere antwoorden te selecteren of de optie 'anders' aan te vinken.

- Uit de antwoorden blijkt dat de second opinion in 49% van de gevallen tot meer zekerheid leidde over de juiste behandeling.
- Ook leidde de second opinion bij 37% van de patiënten tot betere informatie en in 28% tot een beter advies.
- In 27% van de gevallen heeft de second opinion er toe geleid dat de patiënt is overgestapt naar een andere arts.
- In 11% van de gevallen leidde de second opinion tot meer vertrouwen in de eigen arts.

Al met al geeft 89% aan dat de second opinion iets opleverde.

2,5% gaf aan dat het proces nog lopende is. Hier moet dus nog blijken of de second opinion een toegevoegde waarde zal hebben of niet. 8,5% gaf aan dat de second opinion niets opleverde.



Figuur 7. Wat leverde de second opinion naar uw idee op? (N=1339)

3.3 Toelichting van de ervaring

Vervolgens kregen de deelnemers de mogelijkheid om hun ervaring met een second opinion toe te lichten. Ze konden iets zeggen over het aanvragen van een second opinion, het doorgeven van de medische gegevens, het contact met de eigen arts, de uitkomst van de second opinion en wat de second opinion hen heeft opgeleverd.

Vanuit de antwoorden blijkt, in overeenstemming met de bevindingen in de vorige vraag, dat de meerderheid een positieve ervaring heeft met een second opinion (zie voor voorbeelden hieronder). Een enkele keer komt er echter ook naar voren dat de second opinion niets opleverde, zoals reeds hierboven genoemd.

Hieronder kunt u uw ervaring met een second opinion toelichten.

Positieve ervaringen

"Bij de second opinion, die mijn eigen arts regelde en voorstelde, kreeg ik een advies waarmee ik tot op heden nog erg tevreden over ben en ik heb daardoor een behandelaar gevonden die de klacht heel goed kan behandelen."

"De huisarts heeft gezorgd dat ik een second opinion kreeg in een specialistisch centrum. De beide specialisten hebben contact gehad. De eerste specialist verzocht ook aan mij om de uitkomsten te delen, nadat hij ook uitslagen deelde. Een prachtig voorbeeld van goede samenwerking."

"Aanvraag liep soepel via mijn huisarts. Die gaf mij alle medische gegevens mee. Had daarna ook goed contact met behandelend arts en de uitkomst bleef hetzelfde als voor de second opinion. Het leverde mij in ieder geval meer vertrouwen op naar mijn eigen behandelend arts."

"Ik kon niet meer lopen, gebruikte zelfs een rolstoel en de artsen konden niets meer doen. Bij de nieuwe arts was direct duidelijk wat de oorzaak was en werd een behandeling gestart. Ik kan nu praktisch alles weer doen. In mijn geval is de aanvraag van een second opinion dus een zeer goede stap geweest!"

"De ervaring was goed. Iedereen wilde meewerken om de second opinion te laten doen. Het was een ware openbaring in het andere ziekenhuis. De benadering, het meedenken, doortastend optreden, klantvriendelijk, respectvol. Dat was in het eerste ziekenhuis absoluut niet aan de orde. Ik ben heel blij dat ik overgestapt ben."

"Het aanvragen ging goed, de uitkomst en de daaropvolgende behandeling is uitgevoerd door de second opinion arts. Na afronding weer terug naar mijn eigen arts. Die liet het wel beetje merken, dat hij niet leuk vond dat ik naar een andere arts was gegaan, maar achteraf gaf hij toe dat ik daar toch goed aan had gedaan."

"De behandelend cardioloog werkte erg goed mee om een second opinion aan te vragen/realiseren en verstrekte voldoende/juiste gegevens voor de specialist die de second opinion uitvoerde, en de uitkomst was bevredigend en geruststellend. Mijn eigen cardioloog had de juiste (be)-handeling(en) en op de juiste manier uitgevoerd."

"De second opinion was gevraagd door mijn behandelend arts. Dat gaf mij een veilig gevoel. Hij gaf zelf toe het niet meer te weten. Het leverde mij vertrouwen in de eigen arts op."

Hieronder kunt u uw ervaring met een second opinion toelichten.

Minder positieve ervaringen

"Het was veel gedoe. Lange wachttijd. De gegevens kwamen niet snel, weken vertraging. Uiteindelijk geopereerd op basis van de second opinion, na 8 maanden wachttijd. Uitkomst matig. Nog steeds pijn."

"Het heeft erg veel energie gekost om zelf maar door te kunnen dringen bij een ziekenhuis voor second opinion. Het niets doen en daarna lange wachten heeft de ziekte verergerd en de behandeling veranderd."

"Ze gebruikten gewoon de informatie van de eerste arts om hetzelfde te zeggen. Ze namen wel heel veel extra foto's, maar keken hier niet echt naar..."

"Door omstandigheden ben ik vaak van tandarts veranderd. Ze kwamen elk met verschillende oordelen/adviezen. Second opinion heeft de verwarring alleen maar groter gemaakt."

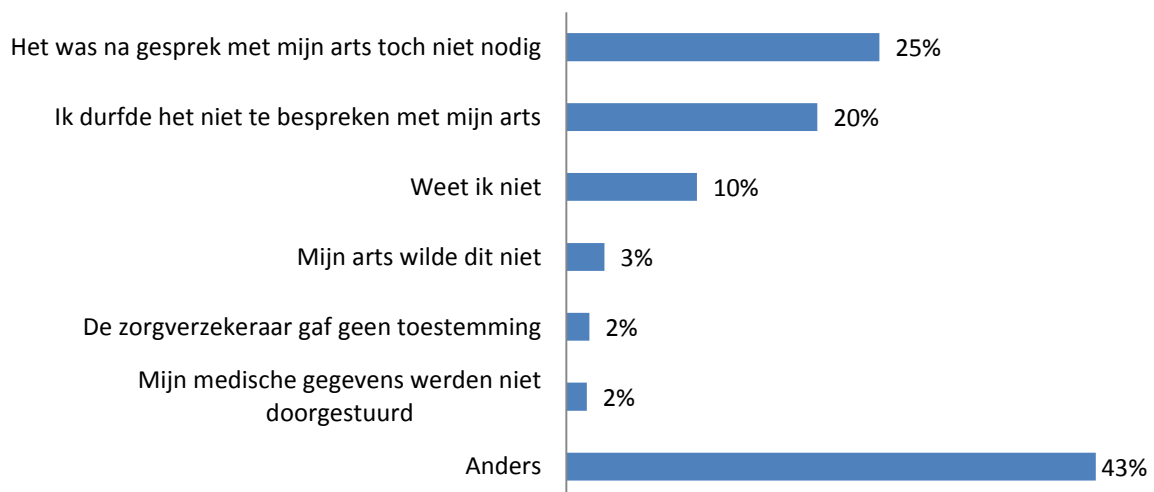
3.4 Redenen om uiteindelijk geen second opinion aan te vragen

Naast de groep die ervaring heeft met het aanvragen van een second opinion hebben wij ons ook gericht op de groep mensen die wel een second opinion had willen aanvragen, maar dit uiteindelijk niet heeft gedaan. Van de 2341 mensen had 42%, ofwel 987 mensen, hier ervaring mee.

Om een beeld te krijgen van de redenen waarom men uiteindelijk geen second opinion heeft aangevraagd zijn er aan deze groep een aantal redenen voorgelegd van waarom iemand geen second opinion zou aanvragen. Ook hier was het voor de deelnemers mogelijk om meerdere antwoorden te selecteren of de optie 'anders' aan te vinken, indien de desbetreffende reden er nog niet tussen stond.

De antwoorden van de deelnemers laten zien dat men met name geen second opinion meer heeft aangevraagd, omdat men het niet meer nodig vond na het gesprek met de eigen arts. 20% durfde het aanvragen van een second opinion echter niet te bespreken met de eigen arts. In 7% van de gevallen kreeg men zelfs geen medewerking van ofwel de eigen arts, ofwel van de zorgverzekeraar. Onder de optie 'anders' kwamen antwoorden naar voren als:

- Het aanvragen en/of doorlopen van een second wordt als te belastend ervaren.
- Men twijfelt aan de betrouwbaarheid en/of toegevoegde waarde van een second opinion.
- Het aanvragen van een second opinion heeft op dit moment nog geen urgentie.
- Men gaat eerst nog in gesprek met de eigen arts.



Figuur 8. Waarom heeft u geen second opinion gevraagd? (N=982)

Waarom heeft u geen second opinion gevraagd?

"Ik heb geen energie (chronisch pijn syndroom en chronisch vermoeidheid syndroom) om een second opinion aan te vragen en om weer een medische (malle)molen in te gaan."

"Omdat we de laatste behandeloptie gaan proberen en er anders vanuit de arts zelf een verwijzing komt naar een ander ziekenhuis."

"Ik heb zelf geen zin in al het gedoe er omheen en ik heb sterk de indruk dat een second opinion vaak wordt gebaseerd op het rapport van de eerste diagnose en dat het daarmee zinloos is."

"Ik twijfel nog steeds, omdat de onderzoeken dan allemaal weer opnieuw moeten en daar heb ik niet veel zin in vanwege pijnklachten."

"Ik weet niet of het iets bijdraagt aan het oplossen van mijn probleem en daarom nog steeds niet voor een second opinion geweest."

"Ik had het afgelopen jaar al veel medische afspraken voor mezelf en voor mijn zus en had niet de energie voor overleg met de zorgverzekeraar en het zoeken van een andere arts."

"Als men doorborduurt op bevindingen van de eerste specialist, kan men niet veel toevoegen. En ongevraagd wordt je hele medische dossier er heen gestuurd."

"Het heeft geen urgentie, dus ik heb nog geen second opinion aangevraagd."

"Een resultaat bij een second opinion is opnieuw een lichamelijk onderzoek. Dit is te belastend voor mij dus ik heb het niet aangevraagd."

"Ik wilde de arts nog de gelegenheid geven om het "probleem" op te lossen of door te verwijzen naar een andere arts binnen het ziekenhuis."

"Het is niet heel dringend en ik ben nog te druk geweest om met een andere huisarts in de praktijk een afspraak te maken. Ik ben het nog wel van plan."

Waarom durfde u de mogelijkheid tot een second opinion niet met uw arts te bespreken?

"Ik heb zo'n idee dat het vragen om een second opinion overkomt als wantrouwen naar de huisarts/specialisten."

"Als cliënt sta je soms onmachtig omdat medici regelmatig denken het wel te weten; hun houding is daarna niet prettig."

"Ik wil goed contact houden met mijn behandelende artsen. Met name met mijn huisarts. Een second opinion zou die verhouding kunnen verstoren."

"Aangezien ik nogal veel klachten heb die onverklaarbaar worden genoemd, vind ik het lastig om dit bespreekbaar te maken. Terwijl het hier om een hartaandoening gaat."

"Als je chronisch ziek bent en bovendien ook nog overgewicht hebt en psychische klachten word je niet snel serieus genomen door medici. Ik ben al zo vaak veroordeeld of met een kluitje het riet ingestuurd dat ik ook niet meer durf te vragen."

"Ik ben blij met mijn arts en wilde mijn arts geen rotgevoel geven door een second opinion te vragen."

"De behandelend arts in twijfel trekken durfde ik niet. Misschien ga ik het binnenkort toch nog doen."

4 Conclusies en aanbevelingen

De resultaten van deze meldactie beschrijven de uitkomsten van 2 groepen. Enerzijds de groep die ervaring heeft met het aanvragen van een second opinion en anderzijds de groep die een second opinion had willen aanvragen, maar dit uiteindelijk niet heeft gedaan.

4.1 Effect second opinion

Vanuit de meldactie komt naar voren dat men met name om een second opinion vraagt om:

1. Te onderzoeken of er meer behandelmogelijkheden zijn (40%).
2. Men twijfelt aan het advies van de eigen arts (29%).

Uit deze meldactie blijkt dat in 50% van de gevallen de second opinion heeft geleid tot een andere uitkomst of een ander advies. Patienten geven aan dat de second opinion heeft geleid tot meer zekerheid over de juiste behandeling (49%), betere informatie (37%) en een beter advies (28%). Al met al geeft 89% van de deelnemers aan dat de second opinion voor hen iets opleverde, en dus zinvol was.

- Wij bevelen de overheid aan om de mogelijkheid om een second opinion te kunnen doen te handhaven. Zowel het wettelijk recht hier op als het feit dat een second opinion wordt betaald via de zorgverzekering.

4.2 Second opinion en vertrouwen in de eigen arts

Vertrouwen in de eigen arts speelt een belangrijke rol bij het aanvragen van een second opinion. Een op de tien deelnemers (11%) gaf aan dat een second opinion leidde tot meer vertrouwen in de eigen arts. Bij 27% van de deelnemers was dit niet het geval is na de second opinion overgestapt naar een andere arts.

Van de groep die wel een second opinion had willen aanvragen, maar dit uiteindelijk niet heeft gedaan geeft 20% aan dat zij dit niet durfde te bespreken met de arts.

Van deze groep deelnemers heeft nog eens 25% aan dat zij het aanvragen van een second opinion niet meer nodig vonden na het gesprek met de eigen arts. Hiermee lijkt het belang van een open gesprek met de eigen arts te worden onderstreept. In 7% van de gevallen kreeg men geen medewerking van ofwel de eigen arts, ofwel van de zorgverzekeraar, terwijl men hier wel officieel gezien recht op had.

- Wij bevelen patiënten aan om bij twijfel of aarzeling het gesprek aan te gaan met de eigen arts en de mogelijkheid bespreekbaar te maken om een second opinion te laten uitvoeren.
- Artsen vragen wij om open te staan voor dit gesprek en ook voor de optie om een second opinion uit te laten voeren.
- Zorgverzekeraars vragen wij om mee te werken aan verzoeken van patiënten die het noodzakelijk vinden om een second opinion te laten doen.