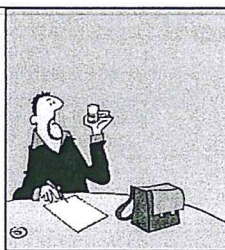




**Voorafgaand aan het consult**

- Schep geen afstand door patiënten eerst al hun klachten aan de assistente te laten vertellen (triage)
- Bereid het consult voor; weet wie er komt en wat zijn of haar medische achtergrond is
- Wees u bewust van de culturele achtergrond van de patiënt en wat voor invloed deze kan hebben op het consult
- Vermijd vooroordelen; houd uw geest open
- Stimuleer uw patiënten om tevoren na te denken over wat ze aan de orde willen stellen. Dat kan bijvoorbeeld met een poster in de wachtkamer



**Voorafgaand aan het consult**

- Ga naar de dokter als het nodig is, maar gebruik de dokter niet als onderdeel van uw sociale leven
- Bereid het consult goed voor:
  - houd een dagboek bij van uw klachten
  - schrijf op wat u wilt vragen
  - denk na over wat u eigenlijk verwacht
  - weet welke medicijnen u gebruikt
- Neem iemand mee als u denkt dat u daar baat bij heeft
- Kom op tijd, of laat weten dat dat niet lukt



**Gedurende het consult**

- Introduceer uzelf bij patiënten die u niet kent
- Geef patiënten het gevoel dat ze welkom zijn
- Maak oogcontact
- Luister en onderbreek patiënten niet
- Toon empathie en medeleven
- Geef ruimte voor psychosociale kwesties als de patiënt die wil bespreken
- Neem tijd; laat het niet merken als u haast heeft
- Behandel patiënten als mens en niet alleen als een ziekte of verzameling symptomen
- Neem de patiënt serieus
- Wees eerlijk zonder bot te zijn
- Vermijd jargon, controleer of de patiënt alles goed begrepen heeft
- Ken uw grenzen en weet wanneer een verwijzing op zijn plaats is
- Investeer in een gezamenlijke agenda
- Vermijd onderbrekingen door computer of telefoon



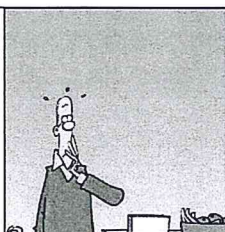
**Gedurende het consult**

- Maak aantekeningen als dat nodig is
- Wees eerlijk over uw klachten; overdrijf niet maar ben ook niet te stoer of verlegen
- Vertel uw dokter wat u zelf al heeft gedaan om uw klachten te verminderen; ook wanneer u vrij verkrijgbare medicijnen gebruikt of naar een alternatieve genezer gaat
- Wees assertief; vertel wat u van de dokter verwacht
- Vraag uitleg als iets niet duidelijk is
- Praat over belangrijke psychosociale kwesties
- Vraag over voor- en nadelen van de voorgestelde behandeling, bijwerkingen en alternatieve mogelijkheden
- Vraag wat u zelf aan de klachten kunt doen
- Wees realistisch; verwacht geen wonderen
- Wees u ervan bewust dat er andere patiënten in de wachtkamer kunnen zitten
- Ga niet weg voordat u tevreden bent over de voorgestelde oplossing of maak een nieuwe afspraak



**Na afloop van het consult**

- Geef patiënten altijd de uitslagen van onderzoek, ook als die normaal zijn
- Geef patiënten duidelijke instructies wat ze moeten doen in bijzondere situaties
- Wees duidelijk over de mogelijkheden voor email contact
- Bied andere betrouwbare informatiebronnen aan, zoals folders en websites



**Na afloop van het consult**

- Houdt u aan het afgesproken behandelingsplan
- Informeer uw arts over het verloop van de klachten (kan gemakkelijk per email)
- Verzamel extra informatie uit betrouwbare bronnen
- Respecteer de privacy van uw dokter
- Zoek een andere dokter als het echt niet klikt, maar probeer daar eerst over te praten