

# De uitwisseling van gegevens met patiënten via e-mail

## Richtlijn

### Doel van de richtlijn:

Deze richtlijn is bedoeld als advies en hulpmiddel bij het gebruik van e-mail. Het gaat hierbij om een aantal handvatten, vertaald in praktische stappen.

E-mail contact kan het reguliere consult niet vervangen, het is een aanvulling.

### Waarom e-mailen:

- Geen bloedglucosewaarden en andere gegevens noteren en verifiëren aan de telefoon
- Meer tijd voor het interpreteren van gegevens en voorbereiden advies
- Minder telefonische onderbrekingen dus meer aandacht voor de patiënt
- Meer vrijheid en discretie voor de patiënt
- Meteruitleesprogramma reduceert de kans op fouten

### Stap 1: Bepaal zelf de doelgroep

Alleen de zorgverlener zelf kan bepalen wie van zijn/haar patiënten in aanmerking komt voor het uitwisselen van gegevens via e-mail.

Het voor uzelf op voorhand bepalen van de geschikte doelgroep is essentieel.

### Stap 2: Voorbereiden eerste e-mail contact

- Algemeen - Zorgverlener geeft aan de patiënt aan:
  - o Wanneer zorgverlener aanwezig en afwezig is
  - o Binnen welke termijn de patiënt antwoord kan verwachten
  - o Of de e-mail onder normale omstandigheden telefonisch of elektronisch beantwoord wordt
  - o Dat de patiënt moet bellen bij geen antwoord op de e-mail binnen de afgesproken termijn
  - o Dat de gemaakte gegevens behandeld worden volgens de privacy richtlijn van de instelling
  - o Dat e-mail nooit gebruikt kan worden voor spoedeisende vragen
- Inhoud e-mail - Zorgverlener geeft aan de patiënt aan:
  - o Wat de minimale patiëntgegevens zijn: naam, telefoon, geboortedatum
  - o Welke gegevens in welke vorm de patiënt mailt. Iedere zorgverlener kan zijn/haar eigen werkwijze hanteren, in de bijlagen zijn een aantal voorbeelden opgenomen.

### Stap 3: Het antwoord op de e-mail: via telefoongesprek, consult of e-mail

- Tips bij het antwoorden per e-mail:
  - o Als u op uw e-mail antwoord een wedervraag van de patiënt ontvangt via e-mail, heeft telefonisch contact opnemen de voorkeur boven een nieuw e-mail antwoord. Dit om efficiënt advies te bevorderen.
  - o Houd bij het beantwoorden van de e-mail rekening met de wettelijke bevoegdheden behorende bij uw functie
  - o Neem altijd de regels van de instelling waar u werkzaam bent in acht
  - o Disclaimer  
Neem onderaan iedere e-mail een regel op waaruit blijkt dat eventuele adviezen onderhevig kunnen zijn aan typfouten. Adviseer de patiënt bij de minste twijfel contact op te nemen. Overleg voor de juiste disclaimer tekst met de verantwoordelijke binnen uw instelling.

### Stap 4: Registratie e-mail verkeer

- Geadviseerd wordt het e-mail verkeer met de patiënt op eenzelfde manier te registreren als de overige communicatie met de patiënt
- Door correcte registratie van de patiëntencontacten kan achteraf indien nodig communicatie bewezen worden

### Bijlagen

Bijlagen met meer uitleg en voorbeelden bij deze richtlijn zijn verkrijgbaar via [www.eadv.nl](http://www.eadv.nl) of e-mail [eadv@eadv.nl](mailto:eadv@eadv.nl)

Deze uitgave is mogelijk gemaakt door



in samenwerking met

