

e-Reputatie - Evaluatie van artsen op onlineplatforms

Doc	a166020
Publicatiedatum	14/12/2019
Origine	NR
	Internet
	Beroepsgeheim
	Telematica
Thema's	Informatica
	Publiciteit en reclame
	Persoonlijke levenssfeer

De nationale raad van de Orde der artsen wordt om advies verzocht over de beoordeling van artsen op onlineplatforms.

1. De beoordeling van de kwaliteit van de zorg moet rekening houden met het oordeel van de patiënt: de methodes die gebruikt worden om te beoordelen en te analyseren hoe de patiënt de zorg beleefd heeft (PREM(1)) en hoe hij zijn gezondheidstoestand ervaart, (PROM(2)) moeten worden aangemoedigd(3).

Bovendien moet de patiënt de mogelijkheid krijgen klachten in verband met zijn behandeling te formuleren(4).

De patiënt het woord geven, verbetert de communicatie tussen hem en de verzorger en draagt bij tot de kwaliteit van de zorg. Tevens vormt het de basis van een zorgrelatie die gericht is op een partnerschap tussen verzorger en patiënt waarbij de patiënt centraal staat in de gezondheidszorg.

2. Naast beoordelingen die beogen de zorg te verbeteren, hebben onlineplatforms (websites, sociale media) de mogelijkheid een gezondheidsbeoefenaar in het openbaar te beoordelen.

De doelstellingen van deze platforms variëren. Sommige zijn verbonden aan een beroepsgids, andere hebben publicitaire doeleinden, nog andere wensen louter informatief te zijn. Niet allemaal bieden ze waarborgen inzake transparantie, echtheid, bescherming van de persoonlijke levenssfeer, recht op antwoord, recht op actualisering, enz.

De nationale raad bracht reeds een advies uit over dit soort van platform(5).

De arts moedigt zijn patiënten niet aan om hem op dergelijke platforms te beoordelen. (6) Hij vermijdt actief te zijn op dergelijke platforms.

3. Soms gebeurt het dat kritiek weliswaar op een ongepaste manier is geformuleerd, maar toch pertinent is. In dit geval moet dit de arts aanzetten tot reflectie en eventueel tot verontschuldigen.

Openbare kritiek, die vaak anoniem is, kan de persoon op wie ze gericht is, frustreren.

Indien de arts wenst te reageren op commentaar over hem en hij hiertoe de mogelijkheid krijgt, moet hij dit echter op een professionele wijze doen. Zijn antwoord dient respectvol te zijn en te getuigen van empathie tegenover datgene wat de patiënt verwoordt. De vertrouwelijkheid waarop de zorgrelatie stoelt, mag in geen geval geschonden worden. Een openbaar antwoord beperkt zich tot een vredelievend, algemeen en indien nodig uitleg verstrekend antwoord. Voor het overige dient de arts een privégesprek voor te stellen.

Een ongepast antwoord schaadt soms meer iemands reputatie dan een anonieme commentaar. Bovendien leert de ervaring dat het ontkennen van een in de media verspreid gerucht vaak het tegenovergestelde effect heeft van wat men tracht te bereiken en soms is het dan ook beter te zwijgen.

4. Het publiceren van negatieve commentaar op een bij naam genoemde persoon is op zich niet onwettig. Het valt onder de vrijheid van meningsuiting, dat een fundamenteel recht is⁽⁷⁾. Volgens het Europees Hof is de vrijheid van meningsuiting "een van de wezenlijke grondslagen van een democratische maatschappij en een van de fundamentele voorwaarden voor de vooruitgang ervan en voor de ontwikkeling van elkeen".

Wanneer een arts te maken krijgt met commentaar die hij ongepast acht, verzoekt hij de auteur ervan of de beheerder van de site deze commentaar te verwijderen. In geval van weigering, hangen de middelen die ingezet kunnen worden af van een juridische studie die dient na te gaan of de commentaar in strijd is met de regels betreffende de verwerking van persoonsgegevens dan wel of ze een fout uitmaakt in de zin van artikel 1382 van het Burgerlijk wetboek of zelfs een strafbaar feit zoals laster of eerroof.

(1) Patient-Reported Experience Measures

(2) Patient-Reported Outcome Measures

(3) <https://kce.fgov.be/nl/het-gebruik-van-pati%C3%ABntuitkomsten-en-ervaringen-promsprems-voor-klinische-en-beleidsdoeleinden> KCE Reports 303 A (2018)

(4) De patiënt kan worden doorverwezen naar de federale ombudsdienst "rechten van de patiënt" (ambulante sector) en de ombudsfunctie "rechten van de patiënt" (ziekenhuissector) (art. 11, § 1 van de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt)

(5) Advies van 19 november 2016, 'platform www.wisdoc.com', TNR nr. 155, a155001

(6) Advies van 7 februari 2015, *Artsen en digitale media*", TNR nr. 148

(7) Artikel 10 van het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens