

Teleconsultaties in het huidige zorglandschap – deontologische regels

Doc	a169012
Publicatiedatum	18/06/2022
Origine	NR
	Kwaliteit van de zorg
Thema's	Informatica
	Telematica

In zijn vergadering van 18 juni 2022 onderzocht de nationale raad van de Orde der artsen de plaats van teleconsultaties in het huidige zorglandschap.

Een teleconsultatie is een zorgprestatie op afstand van een zorgverlener met een patiënt. Het kan gaan om een consultatie via telefoon, e-mail, sms of chat, of om een videogesprek waarbij de zorgverlener en de patiënt elkaar vanop afstand kunnen spreken en zien (videoconsultatie). Teleconsultatie maakt samen met tele-expertise, telemonitoring, tele-assistentie en m-health deel uit van het bredere begrip telegeneeskunde.

In het verleden bracht de nationale raad meerdere adviezen uit over teleconsultatie met als rode draad de bezorgdheid voor de patiëntveiligheid, de kwaliteit en de continuïteit van zorg, en het respect voor het beroepsgeheim. Vóór de Covidcrisis werden teleconsultaties slechts als complementair beschouwd aan een klassieke face-to-face consultatie en op deontologisch vlak slechts aanvaardbaar indien het een gekende patiënt betrof, de arts kon beschikken over de medische gegevens en de continuïteit van de zorg kon waarborgen.

De Covidcrisis bracht een omwenteling teweeg omdat de klassieke consultatie met fysiek contact zoveel als mogelijk vermeden moest worden om de verspreiding van het virus in te dijken. Omwille van deze noodzaak werden denkprocessen versneld en technische implicaties sneller uitgerold zodat teleconsultaties op grote schaal konden plaatsvinden. Ook na de Covidcrisis bleef het aantal diensten, die teleconsultaties aanbieden, stijgen omwille van de blijvende marktvrage met als voornaamste insteek een antwoord te bieden op de lange wachttijden, administratieve overlast, penurie aan artsen, overbevolkte spoeddiensten, e.a..

Een recente studie^[1] toont aan dat de Belgische bevolking over het algemeen tevreden is over het gebruik van teleconsultaties, deze als complementair aan fysieke contacten met zorgverleners beschouwt en ze vooral geschikt vindt voor de afhandeling van administratieve zaken en de opvolging van bestaande aandoeningen.

Het is duidelijk dat teleconsultaties niet meer weg te denken zijn in het huidige zorglandschap.

Nu de sanitaire crisis gestabiliseerd lijkt, is de tijd gekomen om deze nieuwe processen en diensten te evalueren op hun bruikbaarheid, kwaliteit en patiëntveiligheid en ze te toetsen aan de medische deontologie.

Artsen hebben een voorname rol te spelen bij de controle en de informatieverstrekking bij de opstart van een teleconsultatie, bij de adviesverstrekking, bij het gebruik van daartoe opgerichte platformen en bij de opmaak van wetenschappelijke richtlijnen en protocollen.

Bij de opstart, licht de arts de patiënt in over zijn identiteit en kwalificaties en onderneemt hij volgende stappen:

- De arts controleert:
 - de identiteit van de patiënt;
 - de wilsbekwaamheid van de patiënt;
 - de toestemming van de patiënt;
 - de vrije artsenkeuze van de patiënt;
 - de privacy van de patiënt 'aan de andere kant' van de lijn.
- De arts biedt de noodzakelijke informatie:
 - Vooraleer de raadpleging op afstand plaatsvindt, bestaat er tussen de zorgbehoevende en de arts een therapeutische of een zorgrelatie die bewezen is overeenkomstig het reglement betreffende de elektronische bewijsmiddelen van een therapeutische relatie en een zorgrelatie (zie <https://www.ehealth.fgov.be/ehealthplatform/nl/reglementen>)

Indien de therapeutische of zorgrelatie tussen de zorgbehoevende en de arts tot stand komt net voor het begin van de raadpleging op afstand, wordt de zorgbehoevende vooraf degelijk geïnformeerd over de gevolgen van de totstandkoming van deze therapeutische of zorgrelatie en wordt de therapeutische of zorgrelatie op het einde van de raadpleging op afstand beëindigd, tenzij de zorgbehoevende uitdrukkelijk aangeeft deze therapeutische of zorgrelatie te willen bestendigen;

- De patiënt wordt vóór het gebruik van het platform duidelijk ingelicht over de kritische succesfactoren en de beperkingen van een raadpleging op afstand;
- Hetzelfde geldt voor de financiële aspecten van het e-consult (kost, terugbetaling).
- De arts zorgt voor een kwaliteitsvolle adviesverstrekking en follow-up:
- De duurtijd en de omstandigheden van de teleconsultatie dienen afdoende te zijn om een kwaliteitsvolle zorgverlening te waarborgen;
- De arts moet over voldoende relevante en betrouwbare gegevens van de patiënt beschikken om een medisch verantwoord individueel advies te kunnen geven;
- De arts neemt de vakinhoudelijke regels in acht die in zijn beroepsgroep gelden voor de kwaliteit en de veiligheid van de zorg, evenals de rechten van de patiënt;
- De arts geeft duidelijk aan dat zijn advies is gebaseerd op gegevens die de patiënt heeft verstrekt en op eventueel beschikbare dossiergegevens. Daarbij geeft de arts aan dat de patiënt contact met hem of een andere arts moet zoeken als de klachten verergeren, als daartoe aanleiding is of bij onzekerheid;
- Indien de arts niet de houder is van het globaal medisch dossier (GMD) van de zorgbehoevende, geeft hij, behoudens verzet van de zorgbehoevende, (elektronisch) feedback over de verleende zorg aan de eventuele GMD-houder en actualiseert hij indien nuttig de Sumehr en het medicatieschema van de zorgbehoevende in de gezondheidskluis.
- De arts dient na te gaan of de gebruikte diensten voldoen aan onderstaande criteria wat betreft het vrijwaren van de informationele privacy^[2]:
- De ondersteuningsplatformen maken gebruik van een betrouwbaar systeem voor de authenticatie van hun identiteit; de authenticatiemiddelen met twee-factor-authenticatie (bezit en kennis) zijn in de Federal Authentication Service (FAS) geïntegreerd;

- De video- of audiocommunicatie wordt niet door de deelnemers aan de communicatie opgeslagen;
- De persoonsgegevens en de documenten uitgewisseld tijdens de raadpleging kunnen op het einde van de raadpleging ter beschikking worden gesteld van de deelnemers aan de communicatie;
- De geneesmiddelenvoorschriften worden elektronisch aangemaakt op Recip-e en zijn raadpleegbaar door de zorgbehoevende via de Personal Health Viewer; het uniek nummer van het elektronisch voorschrift (het zogenaamde RID), dat geen persoonsgegevens bevat, kan aan de zorgbehoevende worden overgemaakt;
- De documenten die de arts en/of de zorgbehoevende kunnen raadplegen via het e-gezondheidsportaal of de Personal Health Viewer, worden in principe daar geraadpleegd;
- De arts maakt ter ondersteuning van de zorgverlening bij voorkeur gebruik van een bij het eHealth-platform geregistreerd softwarepakket en neemt in elk geval de relevante gegevens over de zorgverlening op in een (elektronisch) patiëntendossier;

Artsen hebben – elk binnen hun eigen specialisme – een belangrijke rol te spelen bij het opstellen van wetenschappelijke richtlijnen en protocollen waarin de krijtlijnen vastgelegd worden voor een kwaliteitsvolle dienstverlening. Artsen betrokken bij de opleiding moeten in de opleiding arts en de master na master het gebruik van teleconsultatie voldoende belichten omdat veel artsen in opleiding vinden dat er vanuit de opleiding onvoldoende aandacht aan wordt besteed.^[3]

Om de misverstanden die er in de praktijk bestaan, zowel bij artsen als patiënten, weg te werken zijn een wettelijk kader en duidelijke regels voor de terugbetaling noodzakelijk. Het verstrekken van een kwaliteitslabel aan de diensten die op een conforme wijze teleconsultaties aanbieden, zal de patiënten beter wegwijs maken bij hun keuze en hen meer vertrouwen inboezemen bij deze vorm van uitoefening van geneeskunde.

[1] Teleconsultaties tijdens de Covid-19-pandemie. Analyse van het intermutualistisch agentschap (IMA) voorgesteld op de Koninklijke Academie voor geneeskunde van België op 30 april 2022.

[2] Informatieveiligheidscomité Kamer sociale zekerheid en gezondheid. ivc/kszg/22/206: Beraadslaging nr. 20/098 van 7 april 2020, gewijzigd op 24 mei 2022, met betrekking tot de goede praktijken die toegepast dienen te worden door de platformen voor zorg op afstand.

[3] Volgens een recente studie liefst 78,6% (How do doctor-specialists, who are educated at the free university of brussels, view the use of teleconsultation? Astrid Van Assche, VUB, Masterthesis 2021.)