

## Teleservice Stand-By

Doc	a079043
Publicatiedatum	15/11/1997
Origine	NR
	Informatica
Thema's	Wachtdiensten
	Kwaliteit van de zorg

Op 31 oktober 1996 vroeg de firma X. het akkoord van de Orde der geneesheren over een "nieuw concept voor gebruik en raadpleging van wacht- en hulpdiensten", Teleservice stand-by.

Het Bureau van de Nationale Raad liet de betrokken firma weten dat er geen deontologische bezwaren waren tegen een dergelijke service, op voorwaarde dat Teleservice Stand-by zou uitgevoerd worden volgens de voorwaarden beschreven in de brief.

In de praktijk schept de implementatie van het systeem allerlei problemen. De Nationale Raad wordt hierover geïnterpelleerd door de Unie van huisartsenkringen (UHAK), door de voorzitter van een provinciale geneeskundige commissie en door een huisartsenvereniging.

### Antwoord van de Nationale Raad:

De Nationale Raad heeft in zijn vergadering van 15 november 1997 de problematiek onderzocht die op het terrein van de regionale wachtdiensten is gerezen naar aanleiding van het U welbekende X-project.

Het Bureau van de Nationale Raad had op 6 november 1996 aan X geschreven geen deontologische bezwaren te hebben tegen het project "Teleservice Stand-By, nieuw concept voor gebruik en raadpleging van wacht- en hulpdiensten", op voorwaarde dat dit zou worden uitgevoerd volgens het geschreven protocol.

Bij de implementatie op het terrein blijkt nu echter heel wat mis te lopen.

De Nationale Raad benadrukt dat er geen deontologische bezwaren zijn tegen een gecentraliseerd wacht-oproepnummer. Voorwaarden hiertoe zijn niettemin dat een dergelijk systeem een vlottere dienstverlening voor de patiënt daarstelt, zonder dat hierdoor hogere onkosten voor diezelfde patiënt worden gegenereerd; dat de verstrekte informatie steeds correct en geactualiseerd is, met duidelijke vermelding van identiteit en adres van de wachtarts; dat de betrokken wachtdiensten hierover vooraf worden geïnformeerd en hun formele toestemming tot aansluiting hebben gegeven, en dat er bij de patiënt geen verwarring kan worden gebracht omtrent de regionale afbakening van de onderscheiden wachtgebieden en -diensten.

Indien aan het geheel van deze voorwaarden niet wordt voldaan zal dit de kwaliteit van de zorg in het gedrang brengen en is deelname aan dergelijk project deontologisch niet verantwoord.

