

BESCHERM GELUIDSOPNAMEN

Veel huisartsenposten nemen alle telefoongesprekken op. Kwaliteitsbeheer en klachtenafhandeling zijn daarbij gebaat. Maar dat de patiënt het recht heeft om er kopieën van te krijgen, dat gaat te ver. Geluidsopnamen van hulpverleners mogen niet op straat belanden.

MARION BORGHUIS
MARC VAN LOENEN
JAAP SCHREUDER

Geluidsopnamen kunnen leiden tot geweld van patiënten en hun familieleden tegen hulpverleners, beschadiging van het imago van individuele hulpverleners en zelfs tot schade voor hun familieleden. Ook de tendens dat patiënten de media steeds beter weten te vinden, vraagt om aanscherping van de Leidraad gegevensbeheer Huisartsen Dienstenstructuur van de KNMG uit 2004.

Een zaterdagavond op een huisartsenpost. Een vrouw belt over haar zieke moeder. De triagiste spreekt na overleg met de telefoonarts een visite af, die even later wordt afgelegd. De situatie lijkt mee te vallen. De volgende morgen verslechtert plotseling de toestand van de vrouw. Zij wordt opgenomen en overlijdt in het ziekenhuis.

Op deze huisartsenpost worden alle telefoongesprekken, ook de interne, automatisch opgenomen. Dat gebeurt om de kwaliteit van de triage te kunnen monitoren. Bovendien verschaffen bandopnamen vaak en tot ieders voordeel ook veel helderheid bij klachtprocedures. Het afluisteren van die banden is aan voorwaarden gebonden: een reglement bepaalt onder meer dat deze geluidsopnamen 'nimmer zonder schriftelijke toestemming van betrokken patiënten en medewerkers van de Coöperatieve Huisartsdienst Nijmegen e.o. (CHN) aan derden ter beschikking worden gesteld'. Het maken van geluidsopnamen is overigens niet wettelijk verplicht.

Enkele weken later dient de dochter van de overleden vrouw een klacht in.

Zij is verontwaardigd over de gang van zaken, met name in het telefoongesprek. Haar advocaat vraagt om inzage in het patiëntendossier en kopieën van geluidsopnamen van de telefoongesprekken. Zij vindt dat haar cliënt recht heeft op het bezit van die kopieën. Bijkomend probleem is dat de dochter van de overleden vrouw en de betrokken triagiste (die door de dochter niet is herkend) hun kinderen op dezelfde basisschool hebben. Herkenning kan daarom vervelende consequenties hebben voor de triagiste. Wat te doen?

TRANSCRIPTIE

Vanzelfsprekend behoort de inhoud van gesprekken tussen triagiste of huisarts enerzijds en de patiënt anderzijds tot het patiëntendossier. De patiënt heeft dus recht op het beluisteren ervan en op een transcriptie van de opnamen.

Het College Bescherming Persoonsregistraties (CBP) vindt dat de patiënt ook recht heeft op een kopie van de geluidsopnamen. Bovendien behoren volgens het CBP alle geluidsopnamen, ook die van onderling overleg tussen huisarts en triagiste en die tussen huisartsen onderling, tot het patiëntdossier. Het CBP baseert zich daarbij op het standpunt dat de KNMG terzake heeft ingenomen, namelijk dat alle opnames tot het dossier behoren.

De visie van het CBP betekent dat een patiënt de vrije beschikking heeft over de geluidsopnamen van alle gevoerde gesprekken. Dit met alle mogelijke schadelijke gevolgen van dien voor de persoonlijke levenssfeer van de betrokken hulpverleners. Het eigen stemgeluid van een persoon is ons inziens te beschouwen als een vorm van portret. Openbaarmaking van dat stemgeluid is dan ook niet geoorloofd zonder toestemming van de geportretteerde. Voorts zijn wij van mening dat gesprekken op de

huisartsenpost tussen huisartsen onderling en tussen de huisarts en dokters-assistente niet tot het patiëntendossier behoren. De patiënt heeft daarom niet het recht om daarvan kennis te nemen, laat staan om een kopie van een geluidsopname van die gesprekken mee naar huis te nemen.

WERKKLIMAAT

De vraag rijst vervolgens of deze gesprekken wel allemaal moeten worden opgenomen als de privacy van de betrokken hulpverleners onvoldoende is beschermd. Dit geldt te meer nu de huisartsdienststructuur verantwoordelijk is voor een veilig werkklimaat voor de medewerkers. Het volledig staken van die opnames kan echter het kwaliteitsbeheer en goede klachtenafhandeling schaden. Is dat wat we willen?

Ons inziens moet omwille van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van betrokken hulpverleners inzage van de patiënt beperkt blijven tot inzage in de aantekeningen in het elektronisch patiëntdossier, het beluisteren van geluidsopnamen en het ter beschikking stellen van transcripties van opnamen van gesprekken tussen patiënt en hulpverleners.

Nieuwe digitale communicatie vraagt zodoende om aanpassing van de wet- en regelgeving, ter bescherming van zowel de patiënt als van de hulpverlener. ■

drs. M.E. Borghuis,
directeur Coöperatieve Huisartsdienst Nijmegen e.o. (CHN)

drs. M.W.M. van Loenen,
huisarts, voorzitter CHN

drs. J.L.M. Schreuder,
huisarts, voorzitter Huisartsenkring Nijmegen e.o.

Correspondentieadres: M.Borghuis@chn.umcn.nl;
c.c.: redactie@medischcontact.nl

Geen belangenverstrengeling gemeld.