

De juridische aspecten van een patiëntenportaal

Steeds meer zorgaanbieders introduceren een eigen digitaal portaal voor hun patiënten. Met behulp van computer, mobiele telefoon of tablet kunnen patiënten via een beveiligde digitale omgeving (gedeeltes) van hun medisch dossier inzien. Sommige portalen bieden meer opties dan alleen inzage, zoals bijv. de mogelijkheid om herhaalafspraken te maken, een e-consult of herhaalrecept aan te vragen en/of uitslagen (real-time) te bekijken.

Het ter beschikking stellen van medische gegevens via een patiëntenportaal is aan dezelfde regels onderworpen als die gelden voor het gebruik van papieren dossiers. Zowel de voorschriften van de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) als van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) zijn integraal van toepassing. De rechten en verplichtingen van de patiënt en zorgaanbieder onder de WGBO en AVG dienen dus bij het gebruik van een patiëntenportaal te worden gerespecteerd. In deze bijdrage worden deze rechten en verplichtingen op hoofdlijnen toegelicht, naast contractuele aspecten voor het gebruik van een patiëntenportaal.

Beveiliging

Bij het digitaal ontsluiten van persoonsgegevens dient de zorgaanbieder passende technische en organisatorische maatregelen te treffen, opdat een voldoende beschermingsniveau wordt gewaarborgd. Dit heeft consequenties voor het inrichten (*'privacy by design'*), het beheer en de toegang tot het patiëntenportaal. Wat een passende wijze van authenticatie is, dient in samenhang met de technische inrichting van het portaal te worden bepaald. De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) heeft aangegeven dat, in afwachting van het breder beschikbaar komen van authenticatiemethoden met een passend hoog beschermingsniveau, authenticatie dient plaats te vinden met tenminste tweefactorauthenticatie (zoals DigiD in combinatie met SMS).

Verwerkersovereenkomst

Bij uitbesteding van het beheer van het patiëntenportaal dient met de IT-dienstverlener een verwerkersovereenkomst te worden gesloten, als deze partij toegang heeft tot de persoonsgegevens in het portaal. Alleen dienstverleners die afdoende garanderen dat het beheer met passende technische en organisatorische maatregelen gepaard gaat, mogen worden gecontracteerd. Instructies en garanties dienen in de verwerkersovereenkomst te worden opgenomen. Voor zorgaanbieders is het van belang af te spreken dat de verwerker voldoet aan de normen NEN 7510, 7511, 7512 en ISO 27001.

Verwerkingsregister

Een zorgaanbieder is verplicht een register van verwerkingsactiviteiten bij te houden. De verwerking van persoonsgegevens door zorgaanbieders is immers niet incidenteel en omvat bovendien de verwerking van bijzondere persoonsgegevens (gezondheidsgegevens). In het verwerkingsregister dient ook te worden opgenomen dat (bijzondere) persoonsgegevens via het patiëntenportaal ter beschikking worden gesteld.

Privacyverklaring en rechten van betrokkenen

Een zorgaanbieder dient betrokkenen (zoals patiënten) te informeren over hoe met hun persoonsgegevens wordt omgegaan. Aan deze verplichting kan worden voldaan door publicatie van een privacyverklaring op de eigen website. Het is aan te bevelen in deze verklaring ook te vermelden dat persoonsgegevens via het patiëntenportaal worden ontsloten en dat verzoeken van betrokkenen met betrekking tot het patiëntenportaal met inachtneming van de privacyverklaring worden afgehandeld.

Toegang voor derden

Niet iedere patiënt behartigt zijn of haar eigen belangen zelf. Minderjarigen onder de 12 jaar worden in het kader van een geneeskundige behandelingsovereenkomst vertegenwoordigd door hun ouder(s) met gezag of door een voogd. Vanaf 12 jaar zijn minderjarigen bevoegd zelf te handelen, tenzij sprake is van wilsonbekwaamheid. Ook dan worden zij door hun ouder(s) met gezag of voogd vertegenwoordigd. Voor meerderjarigen die wilsonbekwaam zijn, kan een curator of mentor zijn aangesteld. Verder kunnen (wilsbekwame) patiënten anderen machtigen om namens hen te handelen. In al deze gevallen is het van belang vast te stellen dat de betreffende persoon daadwerkelijk bevoegd is om de patiënt te vertegenwoordigen en toegang tot zijn of haar portaal mag verkrijgen, bijv. aan de hand van de beschikking waarbij de mentor of curator is aangesteld of een uittreksel uit het Centraal Gezagsregister.

Realtime uitslagen

Als uitslagen direct via het patiëntenportaal beschikbaar worden gesteld, is de kans groot dat de patiënt deze uitslagen eerder ziet dan hij of zij met de behandelend arts heeft gesproken. Dergelijke realtime toegankelijkheid van informatie kan op de patiënt een nadelige uitwerking hebben. Uitslagen kunnen verkeerd worden geïnterpreteerd. Zorgaanbieders (en hun zorgverleners) dienen zich daarvan bewust te zijn en hiermee rekening te houden bij het ter beschikking stellen van gegevens via het portaal.

Uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid

Het gebruik van een patiëntenportaal brengt risico's met zich mee. Het portaal kan tijdelijk uit de lucht zijn, gegevens kunnen onjuist en/of onvolledig zijn, personen kunnen zich onbevoegd toegang hebben verschaft of applicaties van andere aanbieders die aan het portaal zijn gekoppeld werken niet optimaal. Omdat in de WGBO is bepaald dat de aansprakelijkheid van een hulpverlener of een ziekenhuis niet mag worden beperkt of uitgesloten, dient per risico te worden bepaald of daarvoor een beperking of uitsluiting kan worden geformuleerd of dat daarvoor de dienstverlening die via het portaal wordt aangeboden dient te worden ingekaderd, bijv. door de aangeboden diensten te formuleren als (niet meer dan) inspanningsverplichtingen, zodat patiënten weten dat zij geen gegarandeerd resultaat (zoals 24/7 beschikbaarheid) mogen verwachten.

Gebruiksvoorwaarden

Het is aan te raden algemene voorwaarden op het patiëntenportaal van toepassing te verklaren en de voorwaarden door de gebruikers uitdrukkelijk te laten accepteren. Op te nemen onderwerpen zijn onder meer een omschrijving van de

dienstverlening via het portaal, vereisten voor identificatie, methode van authenticatie voor het verkrijgen van toegang tot het portaal, situaties waarin de toegang wordt beëindigd, voorschriften voor gebruik en machtiging van derden en uitsluitingen/beperkingen van aansprakelijkheid. Eventuele wijzigingen van de voorwaarden kunnen op de eigen website en in het patiëntenportaal bekend worden gemaakt.

KNMG-richtlijn online arts-patiëntcontact

De KNMG-richtlijn online arts-patiënt contact is van toepassing op contact waarbij een arts een op de situatie van de patiënt gericht advies geeft, farmacotherapie start of herhaalmedicatie voorschrijft. Deze richtlijn kan als uitgangspunt worden genomen als via het portaal bijv. een e-consult of herhaalrecept kan worden aangevraagd.

Advies?

Voor juridisch advies over het gebruik van een patiëntenportaal kunt u contact opnemen met mr. E. Luijendijk of mr. N. van den Burg, telefonisch (030-2122800) of per e-mail (e.luijendijk@kbsadvocaten.nl; n.vandenburg@kbsadvocaten.nl).