



## **Model (telefonische) patiënteninformatie verstrekken** **Door secretariaat / receptie<sup>1</sup>**

Dit proces beschrijft de stappen van het secretariaat wanneer men wordt geconfronteerd<sup>2</sup> met een vraag over een patiënt.

In dit proces worden de stappen ten aanzien van het verstrekken van informatie kort beschreven. Het proces geeft handvatten welke informatie het secretariaat wel en niet mag geven. Het spreekt voor zich dat deze stappen altijd professioneel ten uitvoer worden gebracht door het secretariaat. De bejegening naar de beller is vriendelijk, correct en helpend.

In de meeste gevallen mag er geen informatie over patiënten verstrekt worden. Wel is het vaak mogelijk om algemene informatie over het aanbod van (**naam instelling**), de zorggroep of afdeling te geven en informatie te geven over de manier van werken. Ook hier kunnen naastbetrokkenen veel aan hebben.

Doe uw voordeel ermee.

Met dank aan Lentis.

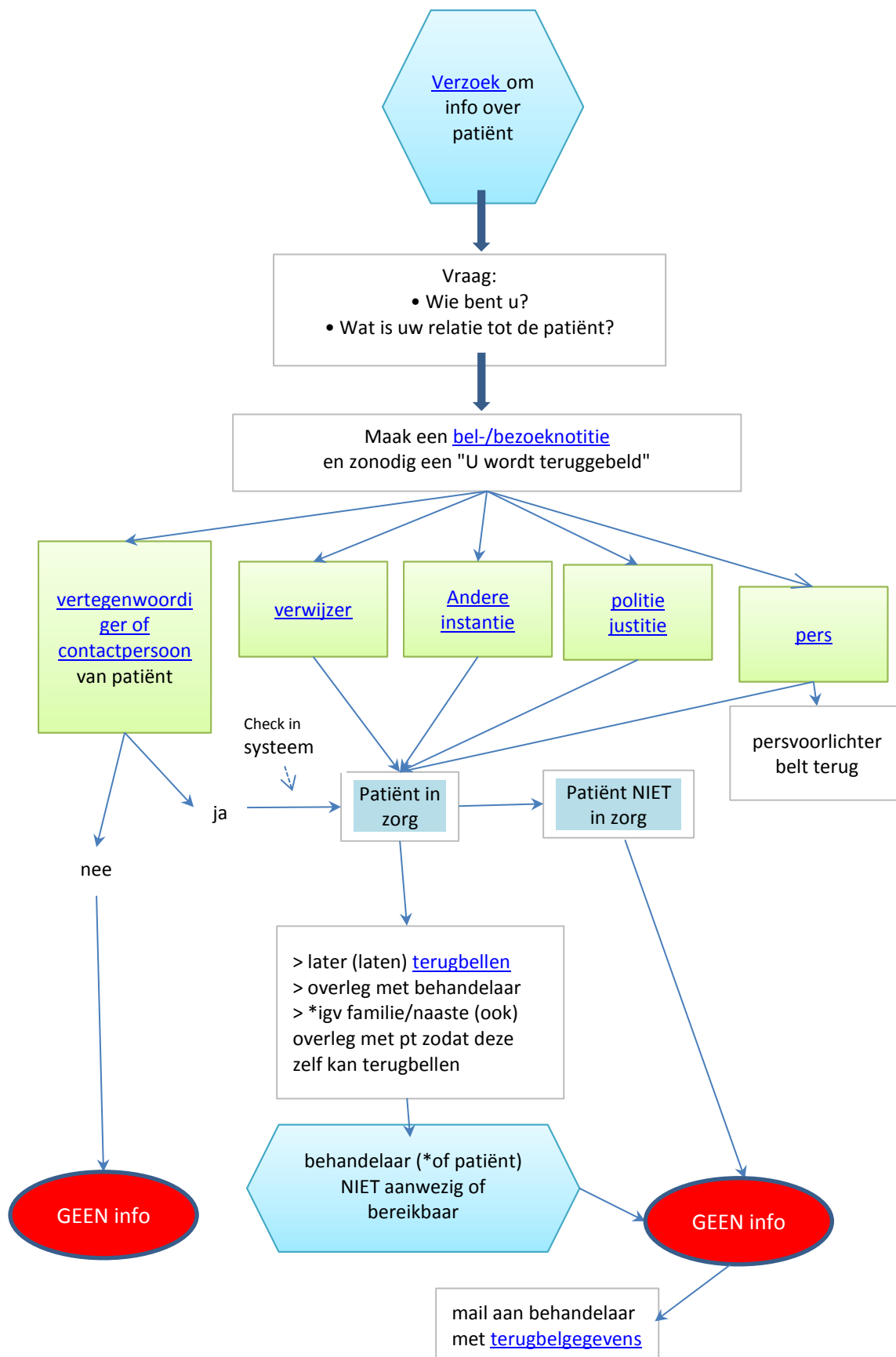
GGZ Nederland  
Maart 2016

---

<sup>1</sup> Voor de leesbaarheid wordt hierna alleen 'secretariaat' vermeld. Maar dit werkprotocol geldt min of meer voor elke medewerker die met vragen over patiënten te maken krijgt.

<sup>2</sup> Hetzij door via telefoon of via een bezoeker. Gemakshalve gaan we in dit protocol uit van een beller.

## Schematische weergave



## Modelinstructie

### 1. Secretariaat wordt gebeld met verzoek om informatie ten aanzien van de patiënt

Het secretariaat/de receptie wordt gebeld met het verzoek over een mogelijke patiënt.  
Vragen die de beller heeft kunnen zijn:

- Kunt u mij doorverbinden met patiënt ...?
- Is (patiënt) ... bij u opgenomen?
- Op welke afdeling is patiënt ....opgenomen?
- Kunt u mij iets vertellen over patiënt ...?
- Kunt u mij doorverbinden met de behandelaar van ...?
- Wie is de behandelaar van ...?
- Weet u waar deze patiënt naar toe is gegaan?
- Ik wil graag op bezoek komen bij ...?
- Ik wil alleen mijn zorgen uiten, kenbaar maken, alleen maar vertellen dat ...

### 2. Secretariaat vraagt in welke hoedanigheid beller belt

Secretariaat vraagt:

- Wie bent u?
- Wat is uw relatie tot de patiënt?

### 3. Secretariaat maakt [bel-/bezoeknotitie](#).

Wanneer de beller aangeeft (alleen) zijn zorgen te willen uiten over een patiënt:

- neem neutrale houding aan ("Moment, ik noteer het");
- het secretariaat noteert dit zonder verdere informatie over patiënt te geven (ook niet; "Ik geef het door" o.i.d.).

Betreft het een patiënt die in behandeling is bij (**naam instelling**) dan geeft het secretariaat dit door aan de behandelaar, telefonisch en anders per mail.

### 4. Hoedanigheid beller en vervolgacties bepalen

Beller is:

1. [Contactpersoon / familielid / iemand uit naaste omgeving van de patiënt](#)
2. [Verwijzer](#)
3. [Andere instanties](#)
4. [Politie / Pers](#)

#### a) *Vertegenwoordiger/contactpersoon/ familielid/iemand uit naaste omgeving van de patiënt*

Beller presenteert zich als contactpersoon van de patiënt?

Indien ja; zie [Later terugbellen](#)

Indien nee; bericht: "Ik kan daarover geen informatie verstrekken"

Wanneer de beller zich presenteert als iemand uit de naaste omgeving van de patiënt maar niet de vertegenwoordiger of contactpersoon is dan kan secretariaat melden dat ze geen mededelingen mag/kan doen.

Wanneer de patiënt in zorg is > zie [Later terugbellen](#) en doorgeven aan de afdeling / behandelaar via telefoon of mail dat er voor deze patiënt gebeld is en door wie. Patiënt is dan in de gelegenheid is om terug te bellen als hij dat wil.

*b) Verwijzer*

De verwijzer kan zijn

- Huisarts
- Andere instellingen
- Justitie
- Reclassering

Het secretariaat mag geen informatie verstrekken en vraagt of ze de beller later terug kan bellen.

*c) Andere instanties*

Instanties als

- UWV
- VNN
- Zorgverzekering
- Postbank

Het secretariaat mag geen informatie verstrekken en vraagt of ze de beller later terug kan bellen.

*d) Politie / Pers*

Het secretariaat mag geen informatie verstrekken en vraagt of ze de beller later terug kan bellen.

Aan de **politie** worden geen mondelinge mededelingen gedaan. De politie kan vragen **schriftelijk** stellen en/of een **schriftelijk** verzoek indienen voor informatieverstrekking.

Wanneer de pers belt kan worden doorverbonden met de persvoorlichter/afdeling Communicatie.

**5. Later terugbellen**

Secretariaat vraagt of ze beller later terug kan bellen en noteert de volgende gegevens van de beller.

<b>Datum/tijd contact</b>	
<b>Naam beller/bezoeker</b>	
<b>Instantie/relatie tot patiënt</b>	
<b>Telefoonnummer</b>	
<b>Naam patiënt</b>	
<b>Korte omschrijving vraag</b>	

## 6. Vervolgstappen voorafgaand aan terugbelactie

- a) *Secretariaat kijkt in (naam systeem) of patiënt in zorg is.*
- b) *Patiënt is niet in zorg > het secretariaat belt terug met de mededeling dat geen informatie kan worden verstrekt.*
- c) *Als patiënt in zorg is, zoekt secretariaat contact met de afdeling /behandelaar.*
- d) *Overleg met afdeling/patiënt*
  - Bv ingeval van een naaste, niet zijnde vertegenwoordiger/contactpersoon patiënt> boodschap doorgeven aan afdeling/patiënt, zodat patiënt zelf kan terugbellen
  - In andere gevallen > Overleg met behandelaar
- e) *Overleg met behandelaar*

Secretariaat overlegt met behandelaar of

  - patiënt zelf kan terugbellen of
  - het secretariaat terugbelt en met welke mededeling of
  - de behandelaar terugbelt.
- f) *Als behandelaar niet aanwezig en bereikbaar is*
  - Secretariaat belt terug met het bericht dat deze geen mededelingen kan doen. Het secretariaat hoeft niet uit te leggen waarom deze geen mededelingen kan doen. Er hoeft niet gemeld te worden dat er later terug kan worden gebeld.
  - Het secretariaat stuurt een mail naar de behandelaar met daarin de [terugbelgegevens](#) van de beller. De behandelaar beoordeelt of er actie moet worden ondernomen.