

Protocol - Foto's in de huisartsenpraktijk

Foto's opvragen, beoordelen en veilig vastleggen voor de huisartsenpraktijk

1. Waarom een vast protocol?

- Foto's opvragen zou triage **sneller** moeten maken, in plaats van langzamer.
- Foto's niet het probleem, maar het **ping-pongen**: onbruikbare foto → terugbellen → nieuwe foto → opnieuw wachten
- Zo gaan er zomaar 3 dagen voorbij terwijl een consult sneller was geweest
- Eén vaste werkwijze voorkomt dit en scheelt vaak een spreekuurspraak
- Doel: **geen pingpong, geen inbox vol onbruikbare beelden**

2. Kies 1 vast kanaal

- Werk met **1 vast kanaal** - Geen los-vast gebruik van app/mail/portaal door elkaar
- **1e keus: patiëntenportaal** = Digitale patiëntenomgeving
- **Alternatief: beveiligde mail** - assistente vraagt e-mailadres en stuurt een beveiligde mail waarop de patiënt met foto antwoordt
- Bijv. bij vraag over een kind/ander persoon, of als het portaal niet lukt
- **Gewone e-mail is niet geschikt** voor medische beeldinformatie (AVG)

3. AVG & privacy

- Gebruik altijd een **privacy veilig** kanaal (portaal of beveiligde mail)
- Controleer de **identiteit** en koppel foto's aan het juiste dossier
- Sla de foto's op **in het patiëntendossier**, niet los in een mailbox
- Vraag alleen wat nodig is voor de beoordeling
- Leg de werkwijze en toestemming eenduidig vast voor het hele team

4. Wanneer wel / geen foto

- **Geschikt**: vlekjes, bultjes of zwelling op de huid, een wond, een dik been, een rood oog
- Handig bij een afgebakende, zichtbare huid-/oogafwijking
- **Niet altijd geschikt**: diepe/uitgebreide problematiek of onduidelijk beeld
- Kan de afwijking niet goed beoordeeld worden? → **nodig alsnog uit op het spreekuur**
- Twijfel bij spoed of alarmsymptomen? → geen foto-traject, maar direct beoordelen

5. Vaste fotocriteria

- **1 overzichtsfoto** (bv. hele gezicht bij een plek op de wang; beide benen bij een plek op het onderbeen)
- **2 detailfoto's** uit verschillende hoeken; leg een **centimeter/muntje** ernaast voor de schaal
- **Daglicht**, geen flits, lichte achtergrond
- Géén zoom - Houd de camera 10-15 cm ervandaan en tik op het scherm om scherp te stellen
- Houd de telefoon **goed stil**

6. Wat de patiënt meestuurt

- **Naam, geboortedatum en telefoonnummer** (zeker bij mail)
- **Korte omschrijving** van het probleem
- Hoe lang bestaat het al?
- Welke klachten/verschijnselen; is er koorts?
- Wat heeft de patiënt er zelf al aan gedaan?

7. Rolverdeling in de praktijk

- **1 vast aanspreekpunt** beoordeelt de foto's - niet 'wie het eerst online is'
- **Assistente**: vraagt uit, kiest het kanaal en stuurt de criteria mee
- **Huisarts**: beoordeelt en bepaalt het vervolg
- Duidelijke taakverdeling voorkomt dubbel werk en gemiste berichten
- Spreek een vervanger af bij afwezigheid

8. Reactietermijn afspreken

- Maak een **harde afspraak**: binnen welke tijd krijgt de patiënt reactie
- Richtlijn: **beoordeling binnen 1-2 werkdagen**
- Communiceer deze termijn vooraf aan de patiënt
- Terugkoppeling via het **portaal** of **telefonisch** door de assistente
- Bewaak de termijn actief (geen berichten die blijven liggen)

9. Werkwijze assistente

1. Vraag de klacht uit; beoordeel of een foto geschikt is
2. Kies het **vaste kanaal** (portaal, anders beveiligde mail)
3. Stuur de **fotocriteria** en gevraagde gegevens mee
4. Koppel de foto aan het dossier en zet klaar voor de arts
5. Noem de **reactietermijn** aan de patiënt

10. Beoordeling door de huisarts

- Beoordeel de foto's met de meegestuurde toelichting
- Geef **terugkoppeling** via portaal of laat de assistente bellen
- Dit scheelt vaak een afspraak op het spreekuur
- **Niet goed te beoordelen?** → nodig de patiënt alsnog uit
- Leg bevinding en beleid vast in het dossier

11. Standaard patiëntinstructie

- Zet één vaste instructie klaar (website, portaalbericht of mailtekst)
- Benoem: **kanaal**, de **5 fotocriteria** en de gevraagde **gegevens/toelichting**
- Benoem de **reactietermijn** (1-2 werkdagen)
- Vermeld dat soms toch een spreekuurbezoek nodig is
- Gebruik voor iedereen dezelfde tekst, voorkomt verwarring

12. Borgen & verbeteren

- Leg het draaiboek vast en train het hele team
- **Houd vast aan 1 kanaal**, geen improvisatie per medewerker
- Evaluer periodiek: hoeveel foto's zijn bruikbaar, hoe vaak toch pingpong?
- Stel criteria en teksten bij op basis van wat je tegenkomt
- Stem af op de eigen praktijk- en AVG-afspraken