

SERIE

Ist Diskretion in Praxen Luxus?

Das Unabhängige Landeszentrum für Datenschutz (ULD) Schleswig-Holstein informiert zum Start der Serie über Diskretion am Empfang.

Patientendaten sind im Empfangs- und Wartebereich einer Arzt- bzw. Zahnarztpraxis vor neugierigen Ohren, Augen und Händen zu schützen. Der Gesetzgeber schützt das Patientengeheimnis: Eine unbefugte Offenbarung von Patientendaten steht unter Strafe. Werden Arzt- bzw. Zahnarztpraxen dieser Verantwortung gerecht? Was ist zu beachten? Der neue „Selbst-Check für Arztpraxen“ stellt Fragen und gibt Antworten.

Irgendwo in Schleswig-Holstein, ein langes Wochenende ist vorbei. Vor einer Arztpraxis stehen die ersten Patienten. Die Tür wird geöffnet und bekannte wie unbekannte Gesichter eilen zum Anmelde Tresen und reihen sich in einer Warteschlange ein. Das Praxispersonal beginnt mit der Arbeit. Wie kann ich Ihnen helfen? Sind Sie bereits Patient in unserer Praxis? Ihr Name? Ich brauche die Versichertenkarte. Bitte nehmen Sie noch einen Moment im Wartezimmer Platz. Schon wird mit dem nächsten Patienten gesprochen. Mit dem Patienten, der eben noch gespannt zugehört hat. Zwischendurch werden Telefonate geführt, Patientendaten dokumentiert, Unterlagen geordnet und Verordnungen geschrieben. Patienten werden aufgerufen und in die einzelnen Behandlungsräume gebeten. Wartende Patienten am Anmelde Tresen sind immer dabei. Neugierige Patienten hören zu und beobachten. Wo bleibt in solch einer Situation die Vertraulichkeit, das Patientengeheimnis?

Ist Diskretion wirklich ein Luxus, den nicht jede Arztpraxis bieten kann? Viele Patienten beschwerten sich nicht darüber, dass sie ihre Anliegen im Beisein anderer Patienten vortragen müssen. Für die Arztpraxen stellt dies allerdings keine Rechtfertigung dar. Eine im Rahmen der Aktion „Datenschutz in meiner Arztpraxis“ erfolgte Umfrage ergab bereits 2001, dass über 88 Prozent der Befragten sich nicht bei einem Arzt

in Behandlung begeben wollen, der das Patientengeheimnis ignoriert.

Ärzte und Zahnärzte müssen sicherstellen, dass die Anforderungen der „ärztlichen Schweigepflicht“ eingehalten werden. Auch die Mitarbeiter tragen als berufsmäßig tätige Gehilfen Verantwortung. Ärzte- und Zahnärztekammer Schleswig-Holstein entwickeln gemeinsam mit dem Unabhängigen Landeszentrum für Datenschutz Schleswig-Holstein (ULD) einen „Selbst-Check für Arztpraxen“. Mit diesem „Selbst-Check für Arztpraxen“ kann das Praxisteam feststellen, ob Handlungsbedarf besteht.

In Teil 1 dieses „Selbst-Checks für Arztpraxen“ werden die wichtigsten Fragen zum „Empfangs- und Wartebereich“ gestellt:

Empfangsbereich bzw. Anmeldung

- ▶ Ist sichergestellt, dass Besucher die Praxis nicht unbemerkt betreten können?
- ▶ Können Patienten ihre Anliegen schildern, ohne dass neugierige Ohren mithören (Diskretionszone, Einzelabfertigung, Verwendung von Anamnesebogen, ...)?
- ▶ Wird von einem Patienten nur dann ein Foto gemacht, wenn dieses Foto für die Behandlung erforderlich ist und der Patient zuvor gefragt wird, ob er damit einverstanden ist?
- ▶ Wird dem Patienten erklärt, wofür eine Telefonnummer oder die E-Mail-Adresse benötigt wird, und dass diese Angaben grundsätzlich freiwillig sind?
- ▶ Kann das Personal Telefongespräche mit sensiblen personenbezogenen Inhalten führen, ohne dass Unbefugte zuhören?
- ▶ Sind Patientenunterlagen wie Karteikarten und Terminkalender vor dem Zugriff und der Einsicht durch Unbefugte geschützt?
- ▶ Sind Telefaxgeräte und Bildschirme so aufgestellt, dass sie nicht von Unbefugten eingesehen werden kön-

nen?

- ▶ Ist der Empfang deutlich vom Wartebereich getrennt („Keine Wartestühle für Patienten am Empfang“)?

Wird eine Online-Anmeldung bzw. Online-Terminvereinbarung angeboten, sind insbesondere Anforderungen an die Datensicherheit zu beachten.

Mehr zur Datensicherheit in einer späteren Folge dieser Serie.

Wartebereich

- ▶ Ist der Wartebereich vom Empfang und Behandlungsbereich so getrennt, dass wartende Patienten nicht unbefugt Kenntnis von Patientendaten erhalten? Ist z. B. die Tür zum Wartezimmer normalerweise geschlossen?
- ▶ Ist der Wartebereich derart gestaltet, dass wartende Patienten nicht hören können, was am Empfang besprochen wird?
- ▶ Eine Videoüberwachung im Wartebereich ist grundsätzlich unzulässig.
- ▶ Keine Wartestühle vor den Behandlungsräumen, wenn Arzt-Patienten-Gespräche zu hören oder Behandlungen bei geöffneter Tür zu sehen sind.
- ▶ Patienten dürfen mit ihrem Namen aufgerufen werden.

Noch Fragen zu diesem Thema? Die Ärztekammer und die Zahnärztekammer Schleswig-Holstein sowie das Unabhängige Landeszentrum für Datenschutz Schleswig-Holstein (ULD) stehen Ihnen gern zur Verfügung.

In den nächsten Ausgaben werden weitere Praxisbereiche behandelt.

Sie finden alle Beiträge dieser Serie unter www.datenschutzzentrum.de, www.aeksh.de oder www.zaek-sh.de.

TORSTEN KOOP,
ULD

Kontakt

Bei Fragen zu diesem Themenkomplex wenden Sie sich bitte an:
Landeszentrum für Datenschutz Schleswig-Holstein (ULD),
Torsten Koop, Telefon
0431 988 1200