

# SafeForms

Veilig communiceren met Praktijksites



# SafeForms

Veilig communiceren met Praktijksites

## Omschrijving

Met enige trots informeren wij u over een nieuwe toepassing die wij in de afgelopen maanden hebben gerealiseerd om uw communicatie met patiënten veiliger vorm te geven conform de nieuwe AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) die op 25 mei 2018 zal zijn ingevoerd.

Deze oplossing hebben wij SafeForms genoemd. Gebruikers van onze Praktijksites zijn gewend bent dat ze formulieren kunnen plaatsen op hun website. Voor huisartsen die geen gebruik maken van onze Praktijksites hebben we het beheersysteem wat vereenvoudigd, zodat ze naar believen formulieren kunnen plaatsen en op hun eigen website alleen een link naar de formulieren hoeven te realiseren.

Deze formulieren kunnen alleen naar een Secure-mailadres worden verstuurd (veelal te herkennen aan de domeinnaam .....@zorgmail.nl). Dit document bevat een instructie voor het in gebruik nemen van de SafeForms, alsmede uitleg over hoe u veilig met patiënten kunt communiceren.

## Veilig communiceren met SafeForms



Praktijksites heeft al jaren allerlei mogelijkheden voor communicatie met uw praktijk. Dat gebeurt door middel van beveiligde formulieren op de site. U bepaalt zelf in de instellingen naar welk mailadres deze formulieren worden verstuurd. Zodra de formulieren onze server verlaten is de veiligheid van de informatie echter niet meer gegarandeerd. Dat betekent dat we – indien u gebruik maakt van een extern mailadres - niet van een verwerkersovereenkomst kunnen voorzien.

Daarvoor hebben we een oplossing bedacht: **onze SafeForms gaan direct naar uw Secure-mail.**

## Inloggen en starten beheer SafeForms

Het beheer van SafeForms is gekoppeld aan [www.zorgportal.org](http://www.zorgportal.org), de site die door Stichting BvdZorg is gemaakt voor de eigen initiatieven.

### Volledige URL

<https://www.zorgportal.org>

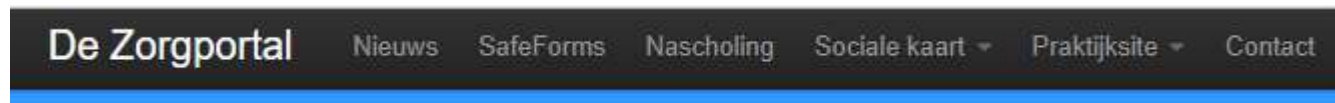
### Inlog

Accountnaam:

Wachtwoord:

### Beheer SafeForms

Ga naar navigatie-item SafeForms (zie navigatiebalk hieronder).



U komt daarmee in het volgende scherm terecht. Vanwege de integratie van SafeForms met onze Praktijksites zijn hier nog enkele elementen aanwezig die niet helemaal passend zijn. Wij hebben ervoor gekozen om allereerst de functies te ontsluiten en zullen daarna zorg dragen voor passende teksten op deze beheersite. De functies waarover u kunt beschikken zijn Pagina's beheren en Agenda beheren. In de volgende paragraaf wordt duidelijk hoe u dit kunt gebruiken.

**Content beheer**

Hier kunt u de inhoud van uw safeforms beheren. U kunt makkelijk de formulieren's aanmaken en verwijderen, en de teksten aanpassen.

Ook kunt u hier uw bestanden beheren zoals plaatjes en downloads.

QUICK LINKS

- [Pagina's beheren](#)

**Instellingen**

In dit gedeelte kunt u de kleur en vorm van uw praktijksite aanpassen. Het is ook mogelijk om een logo aan uw praktijksite toe te voegen.

QUICK LINKS

- [Agenda beheren](#)

**Handleiding**

Wij hebben een handleiding voor u gemaakt, u kunt deze [hier](#) downloaden.

[Download handleiding](#)

## Beheer SafeForms in Zorgportal

### Plaatsen pagina's

De SafeForms zijn eigenlijk losse pagina's waarnaar u kunt verwijzen. Klik voor het beginnen met het activeren van uw eerste formulier op Pagina's beheren. U krijgt nu de mogelijke formulieren te zien, deze zijn in rood gedrukt.

U heeft de keuze uit:

- E-consult
- Terugbelverzoek
- Inschrijven
- Afsprakenplanner
- Herhaalrecept
- Contact

Klik op het gewenste formulier voor de details ervan de onderdelen die zijn aan te passen zijn de volgende:

1. Het emailadres voor uw secure-mailaccount. Dit moet echt een securemail zijn (meestal uitgaand op @zorgmail.nl), het invoeren van een ander adres levert ons foutmeldingen op
2. Al dan niet publiceren van het formulier.
3. De titel.
4. De inhoud betreft de teksten en afbeeldingen die op de pagina boven het formulier zullen worden getoond. Dit geeft ruimte voor praktischspecifieke uitleg en instructie.

Voor het gebruik vanaf uw eigen site is de link die bovenaan staat weergegeven belangrijk. U kunt hiermee op uw eigen site een link naar dit formulier opnemen.

**NB: de functie toon pagina in site die bovenaan elk formulier is weergegeven, werkt alleen als het formulier ook op Publiceren is gezet, en dit is opgeslagen. De pagina is dan ook openbaar beschikbaar!**

 **E-consult** deze pagina is  
 [Toon pagina in site](#)  
<https://www.safeforms.nl/Huisartsenmaatsch>

In de bijlage ziet u alle huidige formulieren weergegeven. Een bijzondere is de afsprakenplanner, hierover volgt in de volgende paragraaf meer uitleg.



### **Afsprakenplanner**

Het formulier van de afsprakenplanner betreft eigenlijk een aantal formulieren die zijn gekoppeld aan een overzicht van een agenda die u zelf beheert. In de agenda, die u kunt beheren via de link **Agenda beheren** kunt u afspraken vastleggen die u beschikbaar stelt voor het online boeken. De patiënt die hiervan gebruik wil maken kan via het formulier op uw site alle afspraken zien vanaf de volgende werkdag tot en met 1 week van tevoren. Er kunnen nooit afspraken online worden gemaakt voor dezelfde dag en ook meer dan een week tevoren kan dit niet.

Voor de implementatie van het online afspraken maken verwijs ik u naar bijbehorende handleiding Afspraken maken bij SafeForms.



## Gebruik van Securemail – veilig mailen naar patiënten

### Enkele aandachtspunten

Het gebruik van Securemail is niet een onderwerp dat uitgebreid door ons kan worden beschreven. Wij verwijzen hiervoor naar alle handleidingen die op de website van Vanad zijn te vinden:

[www.zorgmail.nl](http://www.zorgmail.nl) of op de website die het FAW heeft gepubliceerd om huisartsen bij het in gebruik nemen te stimuleren: [www.securemailrijnmond.nl](http://www.securemailrijnmond.nl).

Wel willen we hier de logistiek uit de doeken doen om verschillende situaties voor uw wat te verduidelijken. Achtereenvolgens treft u de volgende onderwerpen aan:

- 1) Doen van e-consult
- 2) Communicatie met (zorg)instelling die geen Secure mail heeft
- 3) Ontvangen van bijlagen van vertrouwde derden

## 1) Doen van e-consult

Voor het e-consult kunt u voorlopig gebruik maken van het SafeForms Contactformulier. Dit formulier bevat de volgende velden:

- Onderwerp
- Bericht
- Email
- Telefoon

(Stap 1) Deze velden zijn verplicht in te vullen en een antwoord sturen kan ook alleen als u hierbij het mailadres en het telefoonnummer heeft. In de tekst boven het formulier kunt u patiënten nog instructie geven (zie afbeelding).

### E-consult Veilig

Onderstaand formulier kunt u gebruiken om ons een vraag te stellen. Let er daarbij goed op dat u uw mailadres en 06-nummer goed invult. Bij een antwoord ontvangt u per mail een link en per SMS een code om in te loggen.

Het E-consult is niet bedoeld voor spoedeisende zaken of vragen waarbij lichamelijk onderzoek nodig kan zijn.

Contact

Onderwerp/Subject*	<input type="text"/>
Bericht/Message	<input type="text"/>
E-mail*	<input type="text"/>
Telefoon/Phone*	<input type="text"/>
	<input type="button" value="Verstuur/Send"/> <input type="button" value="Wis/Cancel"/>

(Stap 2) U ontvangt het bericht in uw secure mail. (Stap 3) Vanuit secure mail kunt u antwoorden naar het mailadres van de patiënt. Voeg daarvoor in de onderwerpregel de letter SMS, met direct daarna het 06-nummer van de patiënt in. Uw onderwerpregel zou dan de volgende tekst kunnen bevatten:

“Re:Vraag over haaruitval SMS0612345678”

(Stap 4) De patiënt krijgt in de mail een link. Bij het klikken op de link wordt er ook een SMS gestuurd, die vervolgens 15 minuten geldig is.

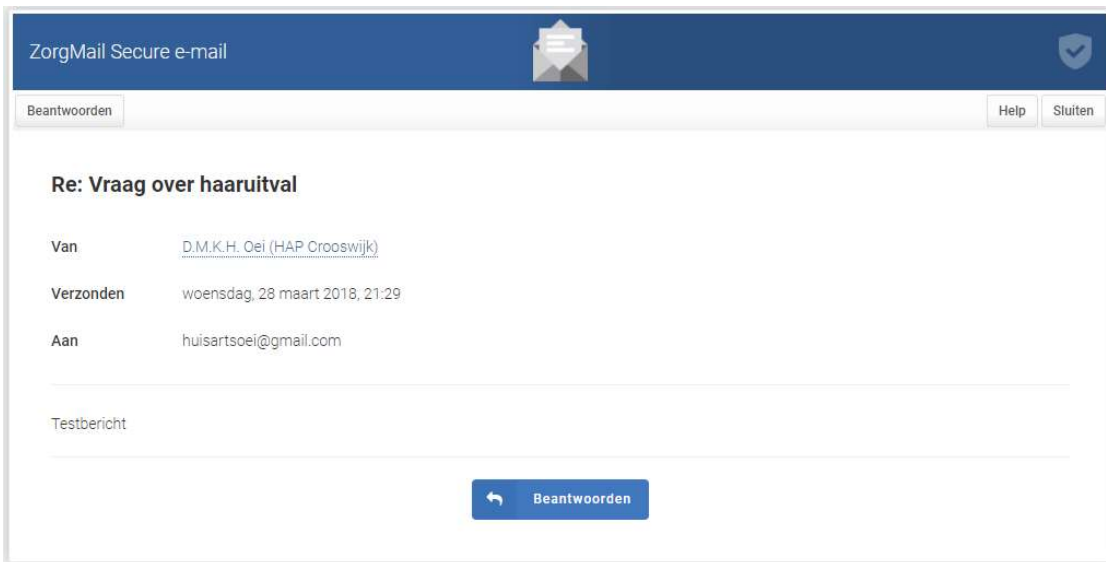
(Stap 5) Deze code moet worden ingevoerd in het daarvoor bestemde veld dat geopend wordt nadat u op de link hebt geklikt.

Na het invoeren van de juiste code komt de patiënt terecht in een scherm, met daarin de inhoud van uw bericht.

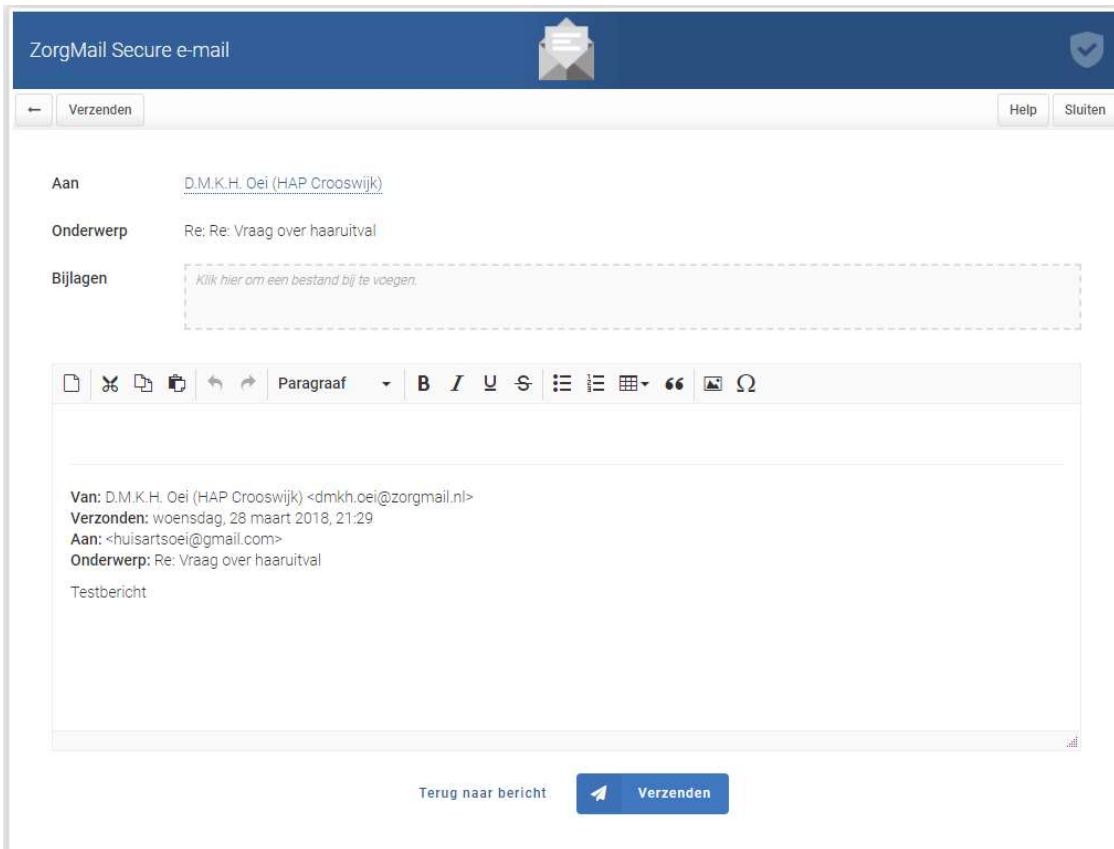




(Stap 6) Nu wordt het echt interessant, want de patiënt kan van hieruit ook weer direct antwoorden. Er hoeft dus niet opnieuw een formulier te worden ingevuld. Bovendien – en dat komt bij een andere situatie mooi van pas – kan er bij het antwoord een bijlage worden toegevoegd.



De patiënt krijgt namelijk voor het geven van een antwoord de beschikking over alle mogelijkheden die je van een mailprogramma kunt verwachten, met als enige beperking dat het alleen naar u kan worden verzonden.







Voorgaande stappen beschrijven de logistiek om een e-consult uit te voeren en eventueel ook weer een antwoord daarop te krijgen. In het kort komt het neer op de volgende stappen:

- 1) Patiënt stuurt bericht aan de praktijk met een formulier (SafeForms) op uw website
- 2) U ontvangt het bericht in uw Securemail-account
- 3) U stuurt een bericht terug vanuit uw Securemail-account, met als laatste tekst in de onderwerpregel SMS(06nummer)
- 4) De patiënt ontvangt een mail met een link en zodra deze wordt geopend wordt er een inlogcode verzonden naar het 06-nummer
- 5) Patiënt logt in en leest het bericht
- 6) Patiënt heeft mogelijkheid te antwoorden
- 7) Indien patiënt antwoordt gaan we terug naar Stap 2. waar u het antwoord weer in uw Securemail-account ontvangt.

## 2) Communicatie met (zorg)instelling die geen Secure mail heeft

De communicatie met (zorg)instellingen zonder Secure mail kan in principe via de normale mail verlopen, **tenzij deze mail gevoelige gegevens bevat**. Het gebruik van gegevens die te herleiden zijn tot een persoon is niet toegestaan via een normaal gebruik van email. Het is dan ook het veiligste om ook die communicatie via een formulier van SafeForms (ik adviseer daarvoor het contactformulier) te laten verlopen en instellingen daar in zijn algemeenheid op te wijzen op uw site. Er kunnen geen bijlagen worden verzonden met de formulieren van SafeForms, omdat deze voor iedereen toegankelijk zijn, maar dus ook voor kwaadwillenden die op die manier een 'besmet' bestand naar u zouden kunnen sturen.

Het sturen en ontvangen van een formulier gaat precies op dezelfde manier zoals omschreven in de uitleg over het doen van een e-consult.

## 3) Ontvangen van bijlagen van vertrouwde derden

Het sturen van een bijlage kan natuurlijk wel als u iemand een uitnodiging daartoe stuurt via uw Securemail-account. U moet dan beschikken over een emailadres, en het mobiele nummer van degene die u iets wil sturen. Bovendien moet u deze partij wel kunnen vertrouwen, anders zou u wellicht toch nog een besmet bestand kunnen ontvangen.

Het communiceren via een formulier van SafeForms staat beschreven in de uitleg betreffende het e-consult. Bij het uitnodigen voor het verzenden van een bijlage start u bij Stap 3.

### **Nota bene**

Zorg ervoor dat u het proces in de praktijk eerst test. Voer uw zorgmailadressen in bij de betreffende formulieren en stuur voor elk formulier een testbericht via de site.

Controleer of u een mail ontvangt in uw Securemail-account en of een eventueel antwoord ook daadwerkelijk aankomt bij de aanvrager, inclusief de SMS-code.