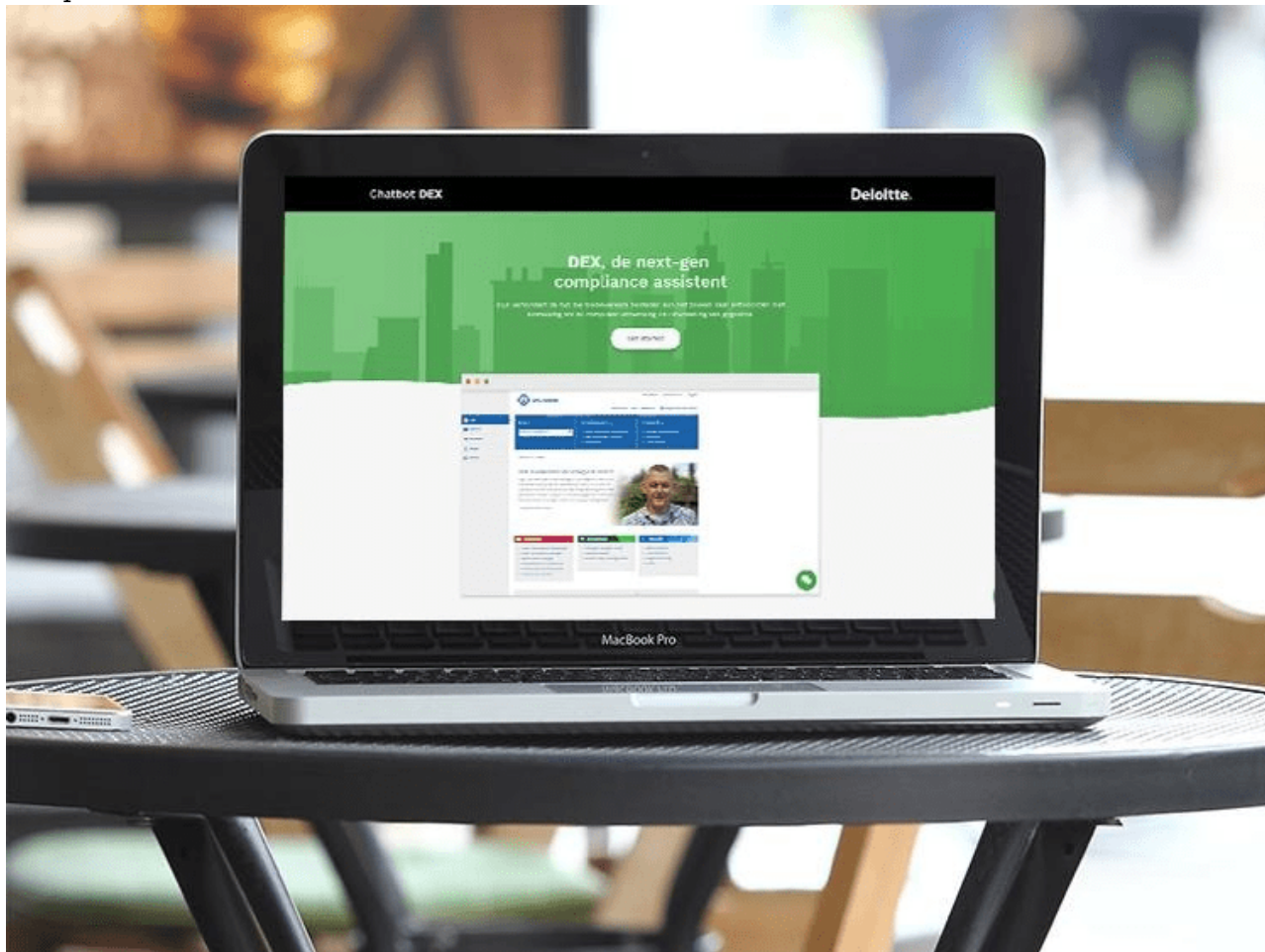


# Chatbot DEX maakt naleven wetgeving makkelijker

10 april 2020



De inzet van de chatbot betekent voor de medewerkers: direct antwoord op vragen of direct een doorverwijzing naar de juiste persoon binnen de organisatie. Voor juridische professionals: verminderde werkdruk en meer tijd voor complexe vraagstukken. Voor het management: een duidelijk overzicht van de compliance-volwassenheid van de organisatie en per divisie inzicht in onderwerpen die extra aandacht verdienen.

Mede door het inzetten van technologische innovaties, verzamelen zorginstellingen steeds meer gegevens. Die zijn waardevol en kunnen op verschillende manieren worden ingezet om de gezondheidszorg te verbeteren. De verzamelde gegevens bevatten echter ook vaak gevoelige, medische informatie over patiënten. Deze informatie moet in sommige gevallen worden uitgewisseld in het kader van een behandeling van de patiënt, maar kan ook op andere manieren worden ingezet.

## **Wetgeving op gebied gegevensbescherming**

Tegelijkertijd neemt de hoeveelheid wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbescherming toe. De Algemene Verordening Gegevensbescherming stelt strikte eisen aan de bescherming van gevoelige gegevens zoals informatie over de gezondheidstoestand van

personen. Bovendien kent de gezondheidszorg nog specifieke wetten en voorschriften over onder andere de elektronische uitwisseling van medische gegevens.

Door de toename van zowel het aantal gegevens, als de complexiteit van wet- en regelgeving, neemt ook het aantal vragen over de verwerking van persoonsgegevens exponentieel toe. De meeste medewerkers van zorginstellingen zijn zich ervan bewust dat er strikte regels gelden voor het uitwisselen van (medische) gegevens, maar kennen de inhoud van de wet- en regelgeving logischerwijs niet voldoende om te begrijpen wat zij wel of niet met de gegevens mogen doen. Hierdoor wordt de druk op de juridische professionals in de zorginstellingen steeds zwaarder.

## **Chatbot DEX voor privacy-vragen**

Met dit probleem als uitgangspunt hebben [Deloitte](#) en UMC Utrecht gewerkt aan een oplossing: Chatbot DEX. Een chatbot [is een computerprogramma](#) waarmee een menselijke conversatie gesimuleerd wordt. Een gesprek met DEX lijkt daarom op een gesprek met een medewerker van een juridische afdeling. In werkelijkheid is DEX geautomatiseerd voor een deel van de, op dit moment privacy-compliance gerelateerde vragen die een medewerker van de zorginstelling kan hebben.

Het belangrijkste te realiseren doel van DEX is het verminderen van de werklust van privacy- en juridische professionals van de zorgorganisatie alsmede het verhogen van het bewustzijn en kennisniveau van iedere medewerker. Door directe beantwoording van de vragen van de medewerkers te realiseren is de toegankelijkheid tot de basiskennis omtrent het uitwisselen van gegevens eenvoudig gerealiseerd.

Chatbot DEX is momenteel qua techniek helemaal ontwikkeld en voorzien van de basisinhoud. Momenteel wordt DEX geïmplementeerd binnen twee divisies van het UMC. De doelstelling is om eind 2020 een betrouwbare chatbot binnen UMC Utrecht te realiseren die organisatie breed ingezet kan worden, zo valt te lezen in het eerstkomende nummer van ICT&health.

*ICT&health 2 verschijnt op 20 april.*