

Privacyreglement

Inhoud

- 1. Waarom dit privacystatement?
 - 2. Wat bedoelen wij met het bewerken van persoonsgegevens?
 - 3. Van wie verwerken wij persoonsgegevens?
 - 4. Welke persoonsgegevens verwerken van u?
 - 4.1 Persoonsgegevens
 - 4.2 Medische gegevens
 - 4.3 Financiële gegevens
 - 4.4 Overige gegevens
 - 4.5 Hoe komen wij aan uw persoonsgegevens?
 - 5. Hoe worden uw gegevens bewaard?
 - 5.1 Digitale gegevens
 - 5.2 Niet-digitale gegevens
 - 6. Waarvoor gebruiken wij uw gegevens en wat is daarvoor de wettelijke grondslag?
 - 6.1 Identificatie
 - 6.2 Zorgverlening
 - 6.3 Declaratie en facturatie van zorg
 - 6.4 Relatiebeheer
 - 6.5 Kwaliteit van zorg
 - 6.6 Interne kwaliteitsverbetering
 - 6.7 Kwaliteitsreferentie
 - 6.8 Wetenschappelijk onderzoek en onderwijs
 - 6.9 Training van medewerkers
 - 6.10 Bedrijfsvoering
 - 6.11 Wettelijke verplichtingen
 - 6.12 Klachten en incidenten
 - 6.13 Website
 - 6.14 Wettelijke grondslag
 - 7. Wie zijn betrokken bij de verwerking van uw gegevens?
 - 7.1 Onze medewerkers
 - 7.2 Derde partijen
 - 7.3 Doorgifte naar landen buiten de Europese Unie
 - 8. Hoe lang bewaren wij uw gegevens?
 - 9. Hoe beveiligen wij uw gegevens?
 - 9.1 Toestemmingsverklaring / Informed Consent
 - 9.2 Inzage in en correctie van uw persoonsgegevens
 - 9.3 Verwijderen van uw persoonsgegevens
 - 9.4 Beperking
 - 9.5 Dataportabiliteit
 - 9.6 Bezwaar
 - 9.7 Privacy op uw zorgnota
 - 10. Hoe kunt u ons bereiken?
-

1. Waarom dit privacystatement?

In dit Privacy Statement beschrijft Stichting Wervelkolom Revalidatie Nederland [SWRN] (hierna ook wel: "wij") hoe wij uw persoonsgegevens verwerken. SWRN is voor de verwerkingen van persoonsgegevens de verantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG"). Dat betekent dat wij beslissen welke persoonsgegevens worden verwerkt, met welk doel dat gebeurt en op welke wijze.

Wij vinden het beschermen van uw privacy belangrijk. In dit Privacy Statement geven wij antwoord op de belangrijkste vragen over de verwerking van uw persoonsgegevens door ons. Ook leest u hoe u contact met ons kan opnemen over vragen over de verwerkingen en dit Privacy Statement.

2. Wat bedoelen wij met het bewerken van persoonsgegevens?

Dit Privacy Statement gaat over het verwerken van persoonsgegevens. Wat betekent dit?

Persoonsgegevens (volgens de AVG):

Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. Dit betekent dat informatie ofwel direct over iemand gaat, ofwel naar deze persoon te herleiden is. Bijvoorbeeld uw naam en adres, maar ook over uw medische situatie.

Verwerken:

Met verwerken bedoelen we eigenlijk alles wat met persoonsgegevens gedaan kan worden, zoals verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken en verspreiden, afschermen, wissen of vernietigen.

3. Van wie verwerken wij persoonsgegevens?

Wij verwerken persoonsgegevens als u

- (i) onze website bezoekt,
- (ii) contact met ons heeft (bijvoorbeeld omdat u interesse heeft in onze dienstverlening of informatie aanvraagt),
- (iii) een afspraak met ons maakt via onze website of op een kliniek of vestiging
- (iv) een (medische) behandeling bij ons ondergaat,
- (v) zorg van ons ontvangt, en
- (vi) contact met ons heeft via bijvoorbeeld e-mail, SMS, telefoon of per post.

Ook kunnen wij persoonsgegevens van uw partner en/of kinderen verwerken. Dat zal het geval zijn als wij u hierom vragen, bijvoorbeeld in het kader van bereikbaarheid en bij het geven van machtigingen. Wij verwerken uw persoonsgegevens als u bij ons solliciteert of als u aan een bedrijf of organisatie bent verbonden waar wij mee samenwerken.

4. Welke persoonsgegevens verwerken van u?

Wij verwerken persoonsgegevens van u, waaronder ook de zogenoemde bijzondere persoonsgegevens zoals de gegevens over uw gezondheid.

4.1 Persoonsgegevens

Wanneer u zich aanmeldt voor een afspraak of voor een medische behandeling, dan verwerken wij:

- uw naam,
- uw adres, e-mailadres en telefoonnummer,
- BSN (om u te registreren),
- gegevens van uw zorgverzekering,

- uw huisarts en uw apotheek,
- een eventuele verwijfsbrief,
- uw leeftijd, en
- de naam en contactgegevens van de door u opgegeven contactpersoon (of personen).

4.2 Medische gegevens

Daarnaast verwerken wij ook bijzondere persoonsgegevens, te weten uw medische gegevens die noodzakelijk zijn voor het (kunnen) uitvoeren van een medische behandeling en het verlenen van medische zorg. Dat zijn onder meer:

- aantekeningen over uw gezondheidstoestand, waaronder ook medicijngebruik,
- gegevens over de uitgevoerde onderzoeken,
- gegevens die nodig zijn voor uw behandeling, zoals foto's, scans en filmpjes,
- gegevens over (eventuele) verpleging, en
- uitslagen van bloed- en weefselonderzoek dat wij afnemen ten behoeve van onderzoek en uw behandeling.

4.3 Financiële gegevens

Wanneer u een medische behandeling en zorg bij ons ontvangt, moet die zorg volgens bepaalde regels worden geregistreerd en in veel gevallen worden gedeclareerd bij de zorgverzekeraar of direct bij u. Daarom verwerken wij:

- uw NAW-gegevens,
- uw polis gegevens (als de zorg is verzekerd),
- uw verwijzing, en
- andere registraties die van belang zijn voor een juiste declaratie van de geleverde zorg aan uw zorgverzekeraar.

4.4 Overige gegevens

- Als u onze website bezoekt kunt u bepaalde persoonsgegevens opgeven. Deze gegevens verzamelen wij om met u in contact te komen of om u informatie toe te sturen. Ook verzamelen wij gegevens over uw website-bezoek. In ons cookie statement kunt u nagaan of wij gebruikmaken van cookies.
- Als wij met u contact hebben (via telefoon, SMS, e-mail of per post) verwerken wij uw persoonsgegevens.
- Ook verwerken wij de door u opgegeven persoonsgegevens als u bijvoorbeeld meedoet aan een klanttevredenheidsonderzoek of specifieke vragenlijsten invult.
- Al deze bovenstaande verschillende soorten van gegevens noemen wij in dit privacy statement uw "persoonsgegevens".
- Als u solliciteert op een functie bij SWRN of als u met ons wilt samenwerken, dan verwerken wij de persoonsgegevens die u aan ons doorgeeft, bijvoorbeeld uw CV of uw contactgegevens, om een (arbeids)overeenkomst aan te gaan.

4.5 Hoe komen wij aan uw persoonsgegevens?

Een groot deel van de persoonsgegevens krijgen wij rechtstreeks van u. Bijvoorbeeld als u onze website bezoekt en/of informatie opvraagt, tijdens inschrijving, consulten en behandeling, als wij met u contact hebben of als u onderzoeken of vragenlijsten invult.

Ook ontvangen wij persoonsgegevens van andere zorgverleners, zoals uw huisarts of wanneer u bent doorverwezen of wanneer wij uw dossier van een andere zorgverlener overnemen (met uw toestemming).

Met de gegevens die u opgeeft en die wij van anderen ontvangen krijgen wij een beter en vollediger beeld van uw gezondheidstoestand. Voor het opvragen van medische gegevens bij andere zorgverleners, wordt altijd uw toestemming gevraagd.

5. Hoe worden uw gegevens bewaard?

5.1 Digitale gegevens

Wij leggen uw gegevens, inclusief eventueel beeldmateriaal, vast in het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD). Door u ingevulde vragenlijsten over uw tevredenheid, over de behandeling of over uw behandelresultaten worden niet in het EPD bewaard. Loopt de behandeling niet zoals verwacht, dan slaan wij uw persoonsgegevens op in separate registraties naast het EPD. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij een complicatie, een incident of een klacht.

5.2 Niet-digitale gegevens

Als wij over uw gegevens op papier beschikken, worden deze veilig bewaard.

6. Waarvoor gebruiken wij uw gegevens en wat is daarvoor de wettelijke grondslag?

Wij gebruiken uw persoonsgegevens voor de volgende doelen:

6.1 Identificatie

Wij verwerken uw persoonsgegevens om u te kunnen identificeren en vast te stellen dat geen misbruik wordt gemaakt van uw identiteit.

6.2 Zorgverlening

Wij registreren uw persoonsgegevens. De zorgverleners die rechtstreeks bij uw behandeling betrokken zijn, hebben toegang tot persoonsgegevens ter voorbereiding van en voor het uitvoeren van medische behandelingen, het verlenen van zorg en voor het vervullen van hun overige taken in het kader van medische verzorging. Deze zorgverleners zijn gehouden tot geheimhouding.

Uw persoonsgegevens verwerken wij verder voor:

- informeren van zorgverleners ook buiten SWRN, bijvoorbeeld bij een verwijzing of na ontslag uit de kliniek (dan kunnen wij uw huisarts informeren),
- bij overdracht naar een andere zorginstelling verstrekken wij een kopie van het dossier aan de betrokken zorginstelling,
- gebruik voor waarneming, voor intercollegiale toetsing of kwaliteitsverbetering binnen SWRN

6.3 Declaratie en facturatie van zorg

Uw persoonsgegevens verwerken wij ook om zorg te declareren bij de zorgverzekeraar. Is er sprake van onverzekerde zorg, dan verwerken wij uw persoonsgegevens om u een factuur te sturen.

6.4 Relatiebeheer

Bijvoorbeeld voor het toesturen van nieuwsbrieven.

6.5 Kwaliteit van zorg

Om de hoge kwaliteit en veiligheid van onze zorgverlening te garanderen en te blijven verbeteren, hebben wij diverse procedures en (controle)systemen ingericht en nemen wij deel aan (landelijke) registratiesystemen voor de zorg. Ook doen wij wetenschappelijk onderzoek. Hieronder leggen we u uit hoe we dit doen, waarom we dit doen en op welke manier we ervoor zorgen dat uw privacy gewaarborgd is.

6.6 Interne kwaliteitsverbetering

Hiervoor analyseren wij gegevens die te maken hebben met de geleverde zorg en de administratieve verwerking ervan (o.a. behandeluitkomsten, klanttevredenheid en klantervaring) en hanteren wij interne en externe kwaliteits- en veiligheidsmetingen. Artsen en stafmedewerkers kunnen deze informatie gebruiken tijdens interne kwaliteits- besprekingen met als doel de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

6.7 Kwaliteitsreferentie

Hiervoor leveren wij periodiek (verplicht) informatie aan bij o.a. wetenschappelijke verenigingen, het Zorginstituut Nederland (ZiNL), de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) en de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Deze informatie kan gebruikt worden voor de kwaliteitsvergelijking met andere instanties en instellingen met het doel om de kwaliteit van onze zorg te verbeteren. Uw gegevens worden altijd anoniem gebruikt.

6.8 Wetenschappelijk onderzoek en onderwijs

Deze informatie kan gebruikt worden voor wetenschappelijk onderzoek met als doel de kwaliteit van onze zorg te verbeteren. Uw gegevens worden altijd anoniem gebruikt.

6.9 Training van medewerkers

Gespreksopnamen van inkomende gesprekken kunnen worden gebruikt voor kwaliteits- en trainingsdoeleinden.

6.10 Bedrijfsvoering

Wij kunnen uw persoonsgegevens ook gebruiken voor:

- (i) het verbeteren en optimaliseren van de bedrijfsvoering en
- (ii) het onderzoeken en eventueel uitvoeren van samenwerkingen met andere zorgverleners.

6.11 Wettelijke verplichtingen

In sommige gevallen is SWRN verplicht om persoonsgegevens aan derden te verstrekken. Hierbij moet u denken aan zorgverzekeraars, de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa), de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, politie, justitie en de FIOD-ECD. Wij geven gegevens nooit door zonder dat wij daartoe verplicht zijn op grond van de wet of een specifiek rechtsgeldig bevel daartoe.

6.12 Klachten en incidenten

Als u een klacht indient verwerken wij uw persoonsgegevens voor het afhandelen van de klacht.

Als sprake is van een incident dan zijn wij verplicht deze te registreren en soms ook te melden bij overheidsinstanties zoals bijvoorbeeld Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Ook om die reden verwerken wij uw persoonsgegevens.

6.13 Website

Persoonlijke gegevens die u via onze website invult, zoals uw naam of adres, gebruikt SWRN uitsluitend voor het doel waarvoor u ze invult. Uw gegevens worden nooit aan derden ter beschikking gesteld, tenzij u hier toestemming voor geeft. Zie voor gebruik van uw gegevens via onze website ook ons cookies beleid.

6.14 Wettelijke grondslag

Om uw persoonsgegevens te mogen verwerken, moet de verwerking zijn gebaseerd op één van de grondslagen uit de AVG. In het geval van SWRN is dat – afhankelijk van de specifieke persoonsgegevens – op basis van een (behandel)overeenkomst, een wettelijke verplichting, een gerechtvaardigd belang of toestemming.

Overeenkomst: voor het uitvoeren van bepaalde overeenkomsten zullen wij persoonsgegevens moeten verwerken. Voorbeelden zijn een behandelovereenkomst en het verwerken van persoonsgegevens in verband met een machtiging voor het innen van de factuur.

Wettelijke verplichting: op basis van specifieke zorgwetten (zoals de Wet op de Geneeskundige Behandeloovereenkomst) en fiscale wetgeving die op ons van toepassing zijn moeten wij bepaalde persoonsgegevens verwerken.

Gerechtvaardigd belang: wij hebben er belang bij de kwaliteit van onze behandelingen en zorg te verbeteren. Ook hebben wij belang bij het verbeteren van onze bedrijfsvoering en bij het aangaan van samenwerkingen met derde partijen. Op grond van dit belang verwerken wij uw persoonsgegevens, tenzij uw privacybelang zwaarder weegt.

Toestemming: in bepaalde gevallen van verwerkingen van persoonsgegevens vragen wij u om toestemming bepaalde persoonsgegevens te verwerken. Zo vragen wij uw toestemming voor het overdragen van een medisch dossier naar een andere zorgbehandelaar. Toestemming vragen wij ook als wij persoonsgegevens opvragen bij andere zorgverleners. Daarnaast vragen wij uw toestemming voor het gebruik van bepaalde cookies en voor het toesturen per e-mail van nieuwsbrieven.

Als u voor een bepaalde verwerking van persoonsgegevens uw toestemming heeft gegeven, dan kunt u die toestemming altijd intrekken. Vanaf dat moment verwerken wij uw persoonsgegevens niet langer.

Als de cliënt jonger is dan 12 jaar is niet zijn toestemming vereist, maar de toestemming van de ouders/voogd die het gezag over hem uitoefenen.

Als de cliënt 12 jaar of ouder is, maar jonger dan 16 jaar is, is naast toestemming van de cliënt, de toestemming van de ouders die het gezag over hem uitoefenen of van zijn voogd vereist.

7. Wie zijn betrokken bij de verwerking van uw gegevens?

7.1 Onze medewerkers

Onder medewerkers verstaan wij: (i) alle werknemers die bij ons in loondienst zijn (inclusief medisch specialisten), (ii) uitzendkrachten, zzp'ers of op een andere wijze extern ingehuurd personeel (inclusief de door ons ingehuurde (medisch) specialisten (die dus niet bij ons in loondienst zijn).

- Iedere medewerker die betrokken is bij de geneeskundige behandeling, zorg en dienstverlening aan een cliënt heeft inzage in uw persoonsgegevens. Medewerkers hebben uitsluitend toegang tot die gegevens, die op dat moment voor hun taak nodig zijn.
- Een waarnemer of vervanger van de behandelend arts kan de persoonsgegevens inzien, echter uitsluitend voor zover dit noodzakelijk is voor de actuele hulpvraag van de betreffende cliënt.
- Medewerkers, niet zijnde zorgbehandelaars, hebben toegang tot uw persoonsgegevens voor zover dat nodig is voor het uitvoeren van hun taken. U kunt daarbij denken aan de financiële administratie, de afdelingen juridische zaken en kwaliteit en aan het klant contact centrum.
- Alle medewerkers hebben geheimhoudingsplicht inzake persoonsgegevens.

7.2 Derde partijen

Wij kunnen uw persoonsgegevens doorgeven aan uw huisarts.

SWRN schakelt derde partijen in voor het realiseren van de hiervoor genoemde doeleinden. Dat betreft onder meer inzet van derde partijen ten behoeve van de ondersteuning van de zorgverlening of de systemen die we daarbij gebruiken. Denk hierbij aan onze leveranciers van IT-systemen. Maar ook partijen die - een deel van de uitvoering van - de geneeskundige

behandeling en zorgverlening in opdracht van SWRN voor hun rekening nemen, zoals apothekers, laboratoria, ziekenhuizen, academische centra en paramedische diensten. Indien deze derde partijen bij het uitvoeren van hun taken toegang hebben tot persoonsgegevens heeft SWRN de vereiste contractuele afspraken gemaakt om ervoor te zorgen dat uw gegevens vertrouwelijk worden behandeld en niet voor andere doeleinden worden verwerkt dan waarvoor u ze aan ons heeft verstrekt.

SWRN werkt samen met andere zorginstellingen. Dit is nodig om ervoor te zorgen dat er altijd goede en veilige zorg geleverd wordt. Zo hebben wij bijvoorbeeld samenwerkingsverbanden met andere ziekenhuizen om de achterwacht bij complicaties goed te regelen of om collegiaal overleg te kunnen plegen. Indien het noodzakelijk is voor uw behandeling, delen we uw gegevens met (medewerkers van) deze zorginstellingen.

Daarnaast kunnen wij uw persoonsgegevens ook doorgeven aan verzekeraars, accountants, incassobureaus en tevredenheidsonderzoekers. Uiteraard alleen als dat nodig is voor het verwezenlijken van de doelen die hiervoor zijn beschreven.

Voor sommige doorgiften vragen wij uw toestemming. Soms zijn wij verplicht of dwingt een rechter ons om persoonsgegevens te verstrekken aan bijvoorbeeld de Belastingdienst of toezichthouders in de zorg.

7.3 Doorgifte naar landen buiten de Europese Unie

Wij proberen uw persoonsgegevens alleen binnen de Europese Unie te verwerken. Als wij uw persoonsgegevens doorgeven buiten de Europese Unie, dan treffen wij de nodige maatregelen om een passend beschermingsniveau te bieden voor de bescherming van uw persoonsgegevens.

8. Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor de verwerkelijking van het doel (of doelen) waarvoor zij worden verzameld en gebruikt. Er zijn wel speciale wetten die bewaartermijnen voorschrijven. Zo schrijft de Wet Geneeskundige Behandelovereenkomst bijvoorbeeld een minimale bewaartermijn van 15 jaar voor sommige medische persoonsgegevens.

9. Hoe beveiligen wij uw gegevens?

SWRN heeft passende technische en organisatorische maatregelen genomen om persoonlijke gegevens te beveiligen tegen verlies of vormen van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen. Zo kunnen persoonsgegevens alleen worden ingezien door medewerkers die daar op basis van hun functie toe bevoegd zijn.

U heeft een aantal rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens. U kunt een verzoek schriftelijk indienen via contact@wervelkolomrevalidatie.nl.

Als u een verzoek doet reageren wij hier zo snel mogelijk op doch uiterlijk binnen een maand nadat wij uw verzoek hebben ontvangen. Wel kunnen wij u vragen uw verzoek toe te lichten. Ook kunnen wij u vragen zich te identificeren (op locatie of op afstand) zodat wij zeker weten wie u bent. Als wij uw verzoek niet honoreren, dan leggen we aan u uit waarom we dat niet willen of kunnen doen. De rechten die u heeft zetten wij hieronder voor u op een rij:

9.1 Toestemmingsverklaring / Informed Consent

Via een toestemmingsverklaring of informed consent voor uw behandeling kunt u aangeven in hoeverre wij uw gegevens mogen bewaren en gebruiken anders dan voor de directe zorgverlening.

Als u voor een bepaalde verwerking uw toestemming heeft gegeven, dan kunt u die toestemming altijd intrekken. Vanaf dat moment verwerken wij uw persoonsgegevens niet langer. Dat is bijvoorbeeld het geval als u niet langer nieuwsbrieven van ons wilt ontvangen.

9.2 Inzage in en correctie van uw persoonsgegevens

U heeft het recht op inzage van de op u betrekking hebbende persoonsgegevens. Zijn deze persoonsgegevens onjuist of onvolledig dan kunt u ook om correctie, verwijdering of aanvulling vragen. Een aanvulling is bijvoorbeeld een door u geschreven verklaring waarin u uw zienswijze over de behandeling uiteenzet. Of een zienswijze van een andere zorgverlener (second opinion) die iets afwijkt of een aanvulling is op die van uw behandelaar.

9.3 Verwijderen van uw persoonsgegevens

De AVG biedt onder omstandigheden de mogelijkheid om persoonsgegevens te laten wissen. Als u een verzoek indient, dan beoordelen wij dat verzoek.

9.4 Beperking

U kunt ons vragen de persoonsgegevens die wij van u verwerken te beperken. U kunt dit verzoek indienen als u vindt dat uw persoonsgegevens onjuist zijn, de verwerking daarvan onrechtmatig is, u deze persoonsgegevens voor een rechtsvordering nodig heeft, of als u bezwaar heeft gemaakt tegen verder gebruik van uw persoonsgegevens.

9.5 Dataportabiliteit

Onder bepaalde omstandigheden kunt u ons ook vragen dat wij (bepaalde) persoonsgegevens van u aan u geven of overdragen aan een andere partij.

9.6 Bezwaar

Als u niet langer elektronische nieuwsberichten of andere commerciële uitingen van ons wilt ontvangen, dan kunt u zich daarvoor afmelden.

9.7 Privacy op uw zorgnota

Op de zorgnota staat gedetailleerde informatie over uw zorgtraject. Deze informatie gaat ook naar uw zorgverzekeraar.

10. Hoe kunt u ons bereiken?

Voor een vraag, suggestie en/of een klacht over de verwerking van persoonsgegevens kunt u contact opnemen via contact@wervelkolomrevalidatie.nl. Dan proberen wij er samen uit te komen.

Wij hebben ook een Functionaris Gegevensbescherming (FG) aangesteld. Bij uw suggesties of klachten kunnen wij onze FG betrekken. U kunt onze FG bereiken op contact@wervelkolomrevalidatie.nl.