

## Privacyverklaring Huisartsen-Spoedposten

NEO Huisartsen Spoedzorg | onderdeel van NEO Huisartsenzorg

### 1. Algemeen

In deze privacyverklaring lichten wij toe hoe er met uw gegevens wordt omgegaan als u contact opneemt met - of een bezoek brengt aan- een van onze huisartsen-spoedposten.

#### Vastleggen gegevens

Om goede medische zorg te kunnen verlenen, leggen wij uw contactgegevens en medische gegevens vast. Wij doen dit op grond van de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst (Wgbo) en in lijn met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dat wil zeggen dat wij uw gegevens alleen gebruiken voor het verlenen van medische zorg en de bijbehorende administratie en dat wij uw gegevens beveiligen tegen inbreuk door derden.

#### Raadplegen en uitwisselen medische gegevens

Op het moment dat u contact zoekt met de huisartsen-spoedpost, raadpleegt onze medewerker het dossier van uw huisarts als u daar in het verleden toestemming voor heeft gegeven. Zo weet de medewerker van uw medische geschiedenis bij het beantwoorden van uw situatie. Tijdens en na het zorgtraject wisselen wij gegevens uit met andere zorgverleners zoals de ambulancemeldkamer, apotheken, ziekenhuizen, fysiotherapeuten etc. Dit doen wij via beveiligde systemen en alleen als dit nodig is. Uw eigen huisarts krijgt standaard een terugkoppeling van uw bezoek aan de spoedzorg, tenzij u daar bezwaar tegen heeft.

#### Klachtdossier

Wanneer u een klacht indient dan maakt de klachtenfunctionaris een apart dossier aan van uw klacht. Daarin wordt alle correspondentie opgeslagen. Dit dossier is uitsluitend toegankelijk voor de klachtenfunctionaris en de medisch manager. Klachtdossiers worden tot vijf jaar na het laatste contact bewaard en daarna vernietigd.

De klachtenfunctionaris heeft geheimhoudingsplicht. Uw klacht en uw gegevens worden dus altijd vertrouwelijk behandeld. Op het moment dat u een klacht indient ontstaat een (behandel)relatie met de klachtenfunctionaris van de Huisartsen-Spoedpost. De klachtenfunctionaris mag uw medisch dossier daarom raadplegen, als dat nodig is voor de afhandeling van uw klacht.

#### Inschrijving op naam

Wij willen zeker weten dat wij de juiste huisartsenpraktijk over uw behandeling informeren. Daarom controleren wij dit in de ION-database, die wordt beheerd door de Stichting Inschrijving Op Naam. In deze database leggen de huisartsenpraktijken zelf vast wie bij hen staan ingeschreven (zie: [www.inschrijvingopnaam.nl](http://www.inschrijvingopnaam.nl)). In die database staan geen medische gegevens over u, uitsluitend bij welke huisartsenpraktijk u staat ingeschreven.

Heeft u vragen over de ION-database of over het gebruik van uw gegevens dan kunt u contact opnemen met Stichting ION via het contactformulier op de website.

### **Onderzoek en beleid**

Geanonimiseerde gegevens en gegevens die niet tot de persoon te herleiden zijn kunnen gebruikt worden voor onderzoek en beleid. Geanonimiseerde gegevens kunnen voor deze doelen ook aan derde partijen worden verstrekt.

### **Bewaartermijn**

Wij bewaren uw gegevens zolang als nodig is voor het verlenen van zorg en zolang de wet ons verplicht om uw gegevens te bewaren. Onder de Wgbo is de bewaartermijn op dit moment 20 jaar. Na deze termijn zullen wij uw gegevens verwijderen.

### **Opname telefoongesprekken**

Wij nemen telefoongesprekken op voor scholingsdoeleinden en om de kwaliteit van onze dienstverlening in de gaten te houden en te verbeteren. Dit geldt zowel voor gesprekken waarbij u telefonisch contact opneemt met de zorgverleners van de huisartsen-spoedpost als wanneer de huisartsen-spoedpost telefonisch contact opneemt met u, bijvoorbeeld door u terug te bellen indien de verbinding werd verbroken. Deze gesprekken worden na 24 maanden verwijderd. Voor uw en onze veiligheid registeren camera's live hetgeen zich afspeelt in onze wachtruimten. Deze beelden worden na 24 uur weer gewist.

### **Informatiebeveiliging**

Wij hebben ICT-leveranciers ingeschakeld voor het onderhoud en beheer van onze informatievoorziening. Wij hebben deze leveranciers zorgvuldig geselecteerd en met hen duidelijke afspraken gemaakt over geheimhouding en beveiliging. De beveiliging is ingericht naar de NEN 7510-norm. Wanneer het – ondanks onze maatregelen - mocht gebeuren dat derden ongeautoriseerd toegang krijgen tot uw gegevens, dan melden wij dat bij de juiste instanties, zoals de Autoriteit Persoonsgegevens.

## **2. Uw rechten**

### **Recht op inzage**

U heeft recht op inzage in uw gegevens. Mocht u uw gegevens willen inzien, kunt u hierover contact opnemen met onze kwaliteitsfunctionaris via [info@neohuisartsenzorg.nl](mailto:info@neohuisartsenzorg.nl), onder vermelding van 'Inzage medische gegevens'.

### **Recht op vergetelheid**

Wanneer blijkt dat de door ons ingevoerde gegevens over u niet kloppen, heeft u het recht om deze door ons te laten corrigeren of te laten verwijderen. Ook kunt u eisen om dit door te geven aan andere organisaties die deze gegevens van ons hebben ontvangen. Bij dit alles kán het voorkomen dat het niet mogelijk is om (volledig) te voldoen aan een verzoek, bijvoorbeeld als uw inzage leidt tot een inbreuk op de privacy van anderen.

### **Recht op dataportabiliteit**

Dit houdt in dat u het recht heeft om uw persoonsgegevens in een standaardformaat van ons te ontvangen.

### 3. Klachten

Als u klachten of tips heeft over de manier waarop wij uw gegevens behandelen, kunt u contact opnemen met onze klachtenfunctionaris via [klachtenhuisartsenpost@neohuisartsenzorg.nl](mailto:klachtenhuisartsenpost@neohuisartsenzorg.nl).

Mocht u er met onze klachtenfunctionaris niet uitkomen, dan heeft u het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Heeft u een compliment? Fijn als u dat laat weten via onze website.

#### **Functionaris Gegevensbescherming**

Onze organisatie heeft de taken van de Functionaris Gegevensbescherming uitbesteed aan Stichting PrivacyZorg, Postbus 270, 6600 AG Wijchen ([Stichting Privacyzorg](#)). Contactpersoon: dhr. P. Schell.

Indien u vragen heeft voor de FG, kunt u contact opnemen met ons via [info@neohuisartsenzorg.nl](mailto:info@neohuisartsenzorg.nl). Wij zorgen dan dat uw vraag bij de FG terecht komt.