

Privacyverklaring voor patiënten De huisartsenconnectie

Uw privacy

Om goede spoedeisende- en chronische huisartsenzorg te kunnen verlenen, leggen wij gegevens over u vast. Wij doen dit in lijn met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Op grond van deze wet heeft een organisatie die met persoonsgegevens werkt bepaalde plichten en heeft degene van wie de gegevens zijn bepaalde rechten. Naast deze algemene verordening gelden er specifieke regels voor de privacy in de gezondheidszorg. Deze regels staan onder andere vermeld in de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO). Dit privacy statement is bedoeld om u te informeren over uw rechten en onze plichten die gelden op grond van de AVG en de WGBO en is van toepassing voor de huisartsenspoedposten in Goes, Middelburg en Zierikzee en de zorggroep De huisartsenconnectie.

Bewaartermijn en gebruik van uw persoonsgegevens op de huisartsenspoedpost

Wanneer u contact opneemt met de huisartsenspoedpost, kunnen diverse persoonsgegevens van u verwerkt worden. Deze gegevens leggen wij in een elektronisch patiëntendossier vast. Dit is noodzakelijk en een wettelijke verplichting om u medisch goed te kunnen behandelen en nodig voor het financieel afhandelen van uw behandeling.

Wij verwerken de volgende categorieën van uw persoonsgegevens:

- Naam, adres en woonplaats (NAW)
- Geboortedatum
- Geslacht
- Telefoonnummer
- Burgerservicenummer (BSN)
- Verzekeringsgegevens
- Naam van uw eigen huisarts
- Medische gegevens

Ook ontvangen wij gegevens van andere zorgverleners, waaronder bijvoorbeeld uw eigen huisarts, een diëtiste of een podotherapeut.

Uw medisch dossier wordt, conform de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO), 20 jaar na laatste wijziging in het dossier bewaard.

Zorggroep De huisartsenconnectie

De huisartsenconnectie heeft verstrekkende afspraken gemaakt met uw huisarts en andere zorgaanbieders over de coördinatie van de zorg die u van diverse zorgverleners ontvangt. Wij doen dit om tot een zo goed mogelijk behandeltraject voor u te komen. Ook dragen wij er zorg voor dat al uw zorgverleners over het zorgtraject dat u doorloopt met elkaar op een veilige en toegankelijke wijze kunnen communiceren. Uw huisarts is dossier houder. Door te verwijzen naar een specialist, of andere ketenpartner (bijvoorbeeld een diëtist), vraagt hij hen mee te kijken met betrekking tot uw zorgvraag. Zo'n verwijzing of consultatie zal altijd in overleg met u plaats vinden, waarmee u toestemming geeft voor de verwijzing en het delen van informatie. Voor elke ketenpartner is specifiek vastgesteld welke informatie in het huisartsendossier inzichtelijk wordt voor deze ketenpartner om aan deze hulpvraag te kunnen voldoen. Dit geldt zo

lang de consultatie nog niet afgerond is, en gebeurt via een zwaarbeveiligde software omgeving, op basis van autorisatieniveaus.

De zorggroep De huisartsenconnectie heeft ook toegang tot deze omgeving, maar kan alleen geanonimiseerde data inzien, om daarmee de praktijken in de regio te ondersteunen in het behalen van bepaalde kwaliteitsdoelen en hierover verantwoording af te kunnen leggen (inhoudelijk en financieel) aan uw zorgverzekeraar.

Huisartsenspoedpost

In het kader van uw behandeling op een huisartsenspoedpost werken we met uw eigen huisarts samen. Om de kwaliteit van onze dienstverlening te kunnen borgen en verbeteren, nemen wij alle telefoongesprekken op. De gesprekken worden vertrouwelijk behandeld en vallen onder het medisch beroepsgeheim. Deze gesprekken worden 2 jaar bewaard. De opnames van deze gesprekken kunnen worden gebruikt in geval van een klacht of een incident of voor trainingsdoeleinden. In geval van een incident hebben de leden van de onderzoekscommissie toegang tot alle informatie die van belang is bij het incidenten- of calamiteitenonderzoek.

Voor uw en onze veiligheid worden camerabeelden van de wachtruimte en entree vastgelegd. Dit wordt kenbaar gemaakt bij de ingang. Deze beelden worden automatisch na 28 dagen verwijderd conform de richtlijn van de Autoriteit Persoonsgegevens. Als zich een incident voordoet kunnen de relevante beelden worden veiliggesteld zodat deze beschikbaar blijven voor de verdere afhandeling van het incident.

Indien u telefonisch contact met ons heeft gehad, u op de huisartsenspoedpost bent geweest of de dienstdoende huisarts een visite aflegde bij u thuis, wordt een samenvatting van dit contact op een veilige manier teruggestuurd aan uw eigen huisarts. Hierdoor weet uw huisarts met welke klachten u contact heeft gehad met de huisartsenspoedpost en wat er naar aanleiding daarvan is ondernomen.

Uitwisseling van gegevens huisartsenspoedpost

Als u bij uw eigen huisarts of via www.volgjezorg.nl toestemming heeft gegeven voor inzage in uw patiëntendossier, dan zijn bepaalde gegevens van u zichtbaar voor de waarnemend huisarts. Dit gaat om uw recente bezoeken aan de huisarts, uw mogelijke allergieën en uw belangrijkste aandoeningen. Als u bij uw apotheker of via www.volgjezorg.nl toestemming heeft gegeven, is ook uw medicatie op de huisartsenspoedpost zichtbaar. Inzage is alleen mogelijk bij een actieve hulpvraag en voor geautoriseerde medewerkers.

Zonder uw toestemming vooraf, kan de waarnemend huisarts niet bij uw dossier van uw eigen huisarts. Ook niet als dat op dat moment wenselijk zou zijn en u alsnog toestemming geeft aan de waarnemen huisarts. Het is dus belangrijk dat u dit zelf vooraf regelt. Op www.volgjezorg.nl staat dit goed uitgelegd en kunt u uw toestemming regelen. Ook kunt u hier zien wie uw dossier geraadpleegd heeft

Waarom verwerken wij uw gegevens?

De huisartsenconnectie is volgens de AVG verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Uw gegevens worden voor de volgende doeleinden opgeslagen:

- Voor het verlenen van huisartsengeneeskundige spoedzorg door medewerkers op de huisartsenspoedpost en door de waarnemend huisarts;
- Voor het declareren van de aan u geleverde zorg bij de zorgverzekeraar;
- Voor de bewaking van de eigen kwaliteit en bedrijfsvoering van de organisatie;

- Voor het verantwoorden van geleverde zorg aan zorgverzekeraars, op basis van geanonimiseerde gegevens; voor ondersteuning van wetenschappelijk onderzoek, scholing en voorlichting.

Spraak naar tekst

In enkele spreekkamers wordt gebruik gemaakt van een tool waarmee gesproken tekst omgezet wordt in een samenvatting voor het verslag van de huisarts. Dit helpt het werk van de huisarts, waardoor het consult beter wordt.

De gesproken teksten worden nergens opgeslagen en de samenvatting wordt, na controle op correctheid door de huisarts, in het Huisarts Informatie Systeem bewaart.

Terugbelverzoek MINDD

Via de App Moet Ik Naar De Dokter (MINDD) is het mogelijk om een terugbelverzoek naar de huisartsenspoedpost te versturen. Hierdoor kunnen we u sneller helpen en onze zorg efficiënter inzetten. Hierbij worden persoonsgegevens van uzelf, of van een ander voor wie u de App gebruikt, beveiligd verstuurd naar het systeem van de huisartsenspoedpost. Deze persoonsgegevens worden alleen verstuurd en verwerkt wanneer u hier expliciet toestemming voor geeft. De persoonsgegevens die hiervoor uitgevraagd en doorgestuurd worden, zijn: geboortedatum, geslacht, inschatting van de urgentie, uw naam, telefoonnummer, adres, huisarts en BSN-nummer, de omschrijving van uw klacht en eventueel een foto. De verwerking van deze gegevens gebeurt volgens de actuele wet- en regelgeving. Zie voor meer informatie <https://moetiknaardedokter.nl/privacy/>

Wie heeft er toegang tot mijn gegevens?

Alleen zorgverleners en medewerkers die rechtstreeks betrokken zijn bij de behandeling van uw zorgvraag, kunnen uw gegevens raadplegen. Hieronder worden begrepen: de triagist (doktersassistente of verpleegkundige) die betrokken is bij uw hulpvraag, de huisarts die u behandelt op de huisartsenspoedpost en in de chronische zorg de ketenpartner waarnaar verwezen is. Zij raadplegen uw dossier slechts voor zover dat noodzakelijk is voor uw behandeling.

In geval van de afhandeling van een klacht of incident, of in het kader van kwaliteitscontroles, kan het nodig zijn dat de klachtenfunctionaris, en de leden van de onderzoekscommissie uw dossier en eventueel de opname van het telefoongesprek en/of camerabeelden moet inzien. Vooraf wordt uw toestemming gevraagd. Als u hier geen toestemming voor wilt geven, kunt u dit kenbaar maken bij het secretariaat: info@dehuisartsenconnectie.nl.

Doorgeven van uw persoonsgegevens aan derden

De medewerkers van onze organisatie hebben de verplichting vertrouwelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Dit houdt bijvoorbeeld in dat voor het doorgeven van uw persoonsgegevens aan derden uw uitdrukkelijke toestemming nodig is. Op deze regel bestaan echter enkele uitzonderingen. Op grond van een wettelijk voorschrift kan de zwijgplicht van de zorgverlener doorbroken worden, maar ook wanneer gevreesd moet worden voor een ernstig gevaar voor uw gezondheid of die van iemand anders. Bovendien zullen, indien noodzakelijk, vastgelegde gegevens mondeling, schriftelijk of digitaal uitgewisseld worden met andere zorgverleners die bij uw behandeling zijn betrokken. Bijvoorbeeld met de ambulancedienst, een specialist in het ziekenhuis waarnaar u wordt verwezen, of de apotheker die een recept van u verwerkt om u de juiste medicijnen te kunnen leveren. Alleen de gegevens die van direct belang zijn voor uw zorgvraag worden gedeeld met de andere zorgverlener.

Beveiligingsmaatregelen

Er zijn meerdere organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen getroffen om uw gegevens te beschermen. Zo worden alle medewerkers geïnformeerd en bewust gemaakt van de privacy gevoeligheid van uw gegevens en hoe men daar zorgvuldig en onder strikte geheimhouding mee moet omgaan. Daarnaast hebben wij diverse technische maatregelen getroffen om onze computersystemen en netwerkverbindingen te beveiligen tegen onbevoegde toegang.

Soms geven wij aan derden de opdracht om voor ons uw persoonsgegevens te verwerken voor de hierboven genoemde doeleinden. Dat kan bijvoorbeeld gaan om de leverancier van het elektronisch patiëntendossier. Uw gegevens blijven uiteraard geheel vertrouwelijk en worden niet voor andere doeleinden gebruikt. Wij leggen altijd contractueel vast dat onze leveranciers organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen nemen en dat alle werkzaamheden worden uitgevoerd volgens de op dat moment geldende wet- en regelgeving.

Bewaren medisch dossier

Uw rechten

Van de gegevens die op de huisartsenspoedpost over een patiënt worden geregistreerd wordt een samenvatting naar de eigen huisarts gestuurd. De eigen huisarts neemt deze gegevens over in het eigen dossier en maakt deze gegevens ook voor de patiënt beschikbaar.

Vanuit de huisartsenspoedpost faciliteren we het recht op inzage dat de patiënt heeft, door de mogelijkheid te bieden om samen met een medewerker de gegevens in te zien of te beluisteren, of door een kopie van de gegevens op te sturen als de patiënt hierom vraagt.

Uw gegevens met betrekking tot de chronische zorg kunnen bij uw eigen huisarts opgevraagd worden.

Wanneer blijkt dat gegevens over u niet kloppen heeft u het recht om deze door ons te laten corrigeren, aan te vullen of te laten verwijderen. Hierbij kan 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 of wanneer verwijdering van gegevens tot gevolg heeft dat er geen goede zorg aan u geleverd kan worden.

Op de site van de AP vindt u een uitgebreid overzicht van uw rechten:

<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/privacyrechten>.

Mocht u gebruik willen maken van uw inzagerecht, dan kunt u dit mondeling of schriftelijk kenbaar maken via onderstaande contactgegevens:

Functionaris gegevensbescherming (FG) de heer J. Nijskens: info@dehuisartsenconnectie.nl
Telefoon; 0113-344057

Incident met patiëntgegevens

Mocht er ondanks alle maatregelen patiëntgegevens verloren gaan of derden krijgen ongeautoriseerd toegang tot uw gegevens, dan wordt dit onderzocht door een onderzoekscommissie. Tevens melden we dit, afhankelijk van de ernst van het incident, bij de Autoriteit Persoonsgegevens en, indien van toepassing, ook bij u, de patiënt.

Vraag of klacht

Als u een vraag of klacht heeft over de wijze waarop wij uw gegevens behandelen, neemt u dan contact op met het secretariaat: info@dehuisartsenconnectie.nl / 0113-344057

Mocht u er na melding niet uitkomen, dan heeft u het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.