

Inleiding

Wij verwerken medische gegevens van onze patiënten. Vanwege de gevoeligheid van deze gegevens hebben wij privacy hoog in het vaandel staan. In deze privacyverklaring kunt u lezen welke persoonsgegevens wij verwerken en waarvoor. Tevens staat in de privacyverklaring opgenomen welke rechten u hebt. Mocht u vragen hebben dan kunt u contact opnemen met de apotheker.

Privacyverklaring van:

- Dienstapotheek OZL, Heerlen

1. Algemeen

1.1 Nodig voor onze dienstverlening (het doel)

Om goede zorg te kunnen verlenen, verzamelen wij persoonsgegevens van u. Dit is noodzakelijk voor een goede behandeling, om contact met u op te nemen en de facturatie te verzorgen. Omdat wij niet alle diensten zelf leveren, maar voor sommige diensten andere dienstverleners inschakelen, is het soms nodig om gegevens te delen. Als wij bijvoorbeeld speciale bereidingen moeten bestellen, zullen wij ook een deel van uw persoonsgegevens moeten delen.

1.2 Wettelijk verplichtingen

Apotheken zijn verplicht om medische dossiers te beheren. Als de wettelijke bewaartermijn is verlopen en u niet langer patiënt bij ons bent, worden de gegevens vernietigd. Indien u patiënt blijft, bewaren wij de persoonsgegevens in het kader van toekomstige behandelingen. Ook zijn wij verplicht om bij een eerste bezoek aan onze apotheek uw burgerservicenummer te controleren aan de hand van uw identiteitsbewijs (paspoort, rijbewijs, ID-kaart).

1.3 Voor wie geldt deze privacyverklaring?

Deze privacyverklaring geldt voor al onze patiënten. Daarnaast is deze privacyverklaring ook van toepassing wanneer u een bezoek brengt aan onze website, een voormalige patiënt bent, patiënt wilt worden of wilde worden, maar dit uiteindelijk niet is gebeurd.

1.4 Wie is verantwoordelijk voor uw gegevens?

Onze apotheek is verantwoordelijk voor het verzamelen en gebruiken van uw gegevens. Uw (huis-)arts of de spoedarts is uw hoofdbehandelaar en wij zijn medebehandelaar.

2. Persoonsgegevens en verwerking daarvan

2.1 Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn gegevens die te herleiden zijn tot u als natuurlijk persoon.

Er zijn verschillende categorieën persoonsgegevens zoals gegevens betreffende verstrekte geneesmiddelen, behandelingen, facturatie en verwijzingen. Wanneer u patiënt wordt bij ons, vragen wij u om een aantal persoonsgegevens, zoals uw naam, adres, geboortedatum en uw bestaande medicatie.

Wanneer u van ons geneesmiddelen ontvangt, worden deze gegevens en gegevens omtrent behandeling en onderzoek vastgelegd in het elektronische medicatiedossier.

2.2 Wat betekent verwerken?

De betekenis van het begrip 'verwerken' is ruim en houdt onder meer in: het verzamelen, bewaren, raadplegen, gebruiken, met elkaar in verband brengen en het verstrekken aan ander zorgverleners die voor ons bepaalde diensten uitvoeren.

2.3 Waarom hebben we toestemming nodig voor de verwerking?

Wij mogen niet zomaar persoonsgegevens van u verwerken. Op basis van de behandelovereenkomst mogen wij volgens de wet uw gegevens als zorgverlener verwerken. Als u zich bij onze apotheek inschrijft, geeft u ons toestemming om uw gegevens te gebruiken voor het controleren van uw medicatie en het verstrekken ervan. Voor kinderen onder de 16 jaar

vragen wij toestemming van een ouder. U kunt uw toestemming op elk moment weer intrekken. Indien u niet akkoord gaat, of uw toestemming intrekt, kunnen we u niet goed van dienst zijn. Passende farmaceutische zorg kan alleen geleverd worden als alle relevante gegevens beschikbaar zijn. Bovendien zijn wij verplicht om een medicatie dossier aan te leggen om de kwaliteit van (toekomstige) geneesmiddelenverstrekkingen te waarborgen.

3. Wat doen wij met uw gegevens?

3.1 Inschrijving

Indien u zich bij ons meldt, moet u naast de onder 2.1. genoemde gegevens ook uw BSN-nummer opgeven. Dat moeten wij op uw identiteitsbewijs controleren. Wij maken daarvan geen kopie of scan. Als dat aan de orde is, zullen wij u vragen naar uw dossier bij uw voorgaande apotheek.

Wij maken gebruik van een digitaal patiëntendossier. Wij gebruiken dit om te controleren of uw receptgeneesmiddelen en zelfzorgartikelen geen problemen met elkaar opleveren. We leveren uw geneesmiddelen met de daarbij horende informatie aan de balie in onze apotheek. Daarbij is het mogelijk dat anderen kunnen meeluisteren. Stelt u het op prijs om een mondelinge toelichting buiten het gehoor van anderen te krijgen, dan kunt u dat aan ons vertellen.

3.2 Andere zorgverleners

U hebt met uw (huis-)arts of spoedarts een behandeling afgesproken. Onze apotheek is daarin een medebehandelaar. Ook andere zorgverleners, zoals uw eigen huis-apotheek, kunnen door uw arts zijn betrokken bij uw behandeling. Dergelijke medebehandelaars kunnen uw medicatiegegevens onderling uitwisselen in het belang van uw behandeling. Wij verstrekken alleen de noodzakelijke persoonsgegevens aan deze zorgverleners.

In spoedeisende situaties mogen wij ook medicatiegegevens aan de spoedeisende zorgverleners (spoedpost, dienst-apotheek) vertrekken om uw vitale belangen te dienen.

3.3 Betaling

Wij gebruiken uw gegevens om uw verzekeraar of u een factuur te sturen voor de verstrekkingen. Op de factuur staan uw NAW-gegevens en een specificatie van de verstrekkingen. Deze facturen bewaren wij voor onze debiteurenadministratie. Indien een rekening na meerdere herinneringen niet wordt betaald, kunnen gegevens worden gedeeld met andere partijen voor de incasso.

3.4 Zorgverzekeraar

Indien u verzekerd bent, wisselen wij uw persoonsgegevens uit met de zorgverzekeraar. Wij wisselen alleen de noodzakelijk gegevens uit. De zorgverzekeraar kan tevens gegevens opvragen van u als verzekerde voor een controle. Afhankelijk van het soort onderzoek moeten wij de gevraagde gegevens verstrekken. In onze verplichte contracten met zorgverzekeraars is een clausule opgenomen dat we moeten meewerken aan enquêtes naar uw tevredenheid.

3.5 Bezoek website

Wanneer u onze website bezoekt, kunnen wij een aantal gegevens verwerken via cookies. Die worden alleen gebruikt om de webpagina's tijdens uw eigen gebruik, goed en veilig te kunnen instellen en niet voor andere doelen.

3.6 Melden van privacy-incidenten

Als er onverwacht toch iets niet goed is gegaan met de bescherming van uw persoonsgegevens - of wij vermoeden dat dit het geval is - dan zullen wij dit melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Als dit incident op uw persoonsgegevens betrekking heeft en voor u mogelijk een grote kans op een grote reikwijdte van een schending van uw privacy, dan brengen we ook u zo snel mogelijk op de hoogte.

3.7 Verwerker

Het kan noodzakelijk zijn dat uw gegevens in opdracht van ons worden verwerkt door derden, zoals de leverancier van ons digitale patiëntendossier of een administratiekantoor. In dat geval sluiten wij een verwerkersovereenkomst af met deze partij, zodat uw privacy beschermd is.

3.8 Enquêtes

Voor ons kwaliteitsmanagement en vanwege onze afspraken met zorgverzekeraars, zijn wij verplicht om tevredenheidsenquêtes uit te voeren. Wij geven uw gegevens NOOIT door aan de onderzoeksbureaus die wij daarvoor inschakelen, zonder uw uitdrukkelijke toestemming vooraf. Ook gebruiken we de gegevens niet voor andere doeleinden dan het uitvoeren van deze enquêtes.

3.9 Klachtenprocedure

Wij doen ons uiterste best om u van dienst te zijn. Het kan natuurlijk altijd voorkomen, dat u wellicht niet helemaal tevreden bent. In dat geval kunt u bij ons een klacht indienen. Wij verwerken die klacht in ons eigen kwaliteitssysteem. Alleen indien u dat zelf uitdrukkelijk wenst, kunt u te rade gaan bij een externe klachtenbemiddelingsorganisatie. In dat geval kunnen wij uw persoonsgegevens aan die organisatie beschikbaar stellen.

3.10 Certificering

Onze apotheek heeft een kwaliteitscertificaat conform de Nederlandse HKZ-eisen. Wij worden jaarlijks door een onafhankelijke certificerende instelling daarvoor getoetst. Met deze instelling hebben wij een geheimhoudingsafpraak gemaakt. Uw gegevens komen niet in handen van die instelling.

3.11 Bezorgen

Wij hebben met een taxidienst een overeenkomst om de geneesmiddelen zo nodig bij u te laten bezorgen. In de overeenkomst is geheimhouding afgesproken.

3.12 Informatie over geneesmiddelengebruik

In onze apotheek geven we u mondelinge informatie aan de balie over uw geneesmiddelen. Het is denkbaar dat andere dan meeluisteren. Indien u dat niet wenst, dan kunt u dat ons vertellen en kunt u op een ander moment telefonisch met ons contact opnemen voor die mondelinge informatie.

3.13 Terugroepacties

Indien geneesmiddelen die u van ons hebt ontvangen, vallen onder een terugroep-actie, dan kunnen wij in ons systeem zoeken naar uw gegevens en u voor het terughalen van uw geneesmiddelen.

3.14 Camerabewaking

In onze apotheek wordt gewerkt met camerabeveiliging voor uw en onze veiligheid. Camerabeelden worden door ons maximaal 30 dagen bewaard ten behoeve van de inzet bij veiligheidsincidenten.

4. Plichten van onze apotheek

4.1 Beveiliging

Apothekers hebben een beroepsgeheim en mogen in de basis niets doorgeven aan anderen. Al onze medewerkers die persoonsgegevens verwerken of daarvan kennis nemen, hebben zich verplicht tot geheimhouding. Gegevens uit uw dossier worden slechts gedeeld met diegenen die bij de behandeling zijn betrokken of wanneer u toestemming hebt gegeven voor het delen van die gegevens. Wij geven geen persoonsgegevens door aan een land buiten de Europese Economische Ruimte (EER). Iedere apotheekmedewerker mag alleen onder zijn/haar eigen account inloggen. Naast de bovengenoemde organisatorische maatregelen zullen wij ook voldoende technische beveiligingsmaatregelen nemen om uw persoonsgegevens te beschermen.

4.2 Verantwoordingsplicht

Om te voldoen aan onze verantwoordingsplicht houden wij registers bij van verwerkingen en eventuele datalekken.

5. Waar hebt u recht op?

5.1 Recht op inzage en afschrift

U hebt het recht om kennis te nemen van de gegevens in uw dossier. U kunt op afspraak bij de apotheek uw dossier inzien. Verder hebt u recht op een afschrift van uw dossier, dat binnen een maand wordt opgeleverd.

5.2 Recht op correctie

U hebt het recht om onjuiste persoonsgegevens te laten corrigeren door de apotheek. Ook kunt u uw dossier aanvullen.

5.3 Recht op verwijdering

U hebt het recht op gegevensverwijdering door u bij uw apotheek te melden. Deze verwijdering is niet in alle gevallen mogelijk (denk aan een rechtszaak of erfelijkheid in de gezondheidssfeer en andere wettelijke voorschriften die verwijdering niet toestaan. Bovendien kunnen wij dan beslissen dat we dan wellicht te weinig gegevens meer van u hebben om u nog op een deskundige manier van dienst te kunnen zijn. Daarnaast moet de apotheek als zorgverlener volgens Burgerlijk Wetboek ("WGBO") uw medicijngegevens bewaren.

5.4 Recht op klagen

Mocht u een klacht hebben over de verwerking van uw persoonsgegevens vragen we u hierover met ons contact op te nemen. Mocht dat niet tot het gewenste resultaat leiden dan hebt u de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, de toezichhoudende autoriteit op het gebied van privacy.

5.5 Overige rechten

U hebt het recht op beperking van de gegevensverwerking en het recht op verzet tegen de gegevensverwerking. Als u hier gebruik van wilt maken, dan kunnen wij u daarna helaas niet van dienst zijn. U hebt ook het recht op het verkrijgen van uw gegevens in elektronische vorm via uw eigen apotheek.

Vragen?

Indien u een van uw rechten wilt uitoefenen vragen wij u schriftelijk een verzoek te doen.

Wij streven ernaar om binnen vier weken te reageren op uw verzoek.

Indien u gebruik wilt maken van een van uw rechten of nog vragen heeft kunt u contact opnemen met onze apothekers of de functionaris voor de gegevensbescherming via www.fgmc.nl. Op die website is een e-mail formulier opgenomen, dat u aan ons kunt sturen.