

Je persoonsgegevens en privacy in onze apotheek/apotheken

Om je goed te kunnen helpen, is het soms nodig jouw persoonlijke informatie te bewaren en ook te delen met anderen (derden). We verwerken en gebruiken alleen informatie, die noodzakelijk is voor onze services voor jou. Dat doen we volgens de geldende wet en regelgeving. Daaronder valt de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Wet op Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO). In dit document lees je wat wij doen om zorgvuldig met jouw gegevens om te gaan en welke rechten je hebt op dit gebied.

Voor wie is deze verklaring?

Deze verklaring geldt voor klanten en patiënten aan wie we (medische) hulpmiddelen en medicijnen verstrekken.

En maak je gebruik van onze website en online dienstverlening, dan hebben we daarvoor een speciale privacyverklaring. Deze vind je ook op deze website.

Wat registreren en verwerken wij?

Om je onze services aan te bieden hebben wij de volgende informatie nodig:

Naam

Geboortedatum

Adres

Woonplaats

Telefoonnummer

E-mailadres

Geslacht

BSN-nummer

IBAN-nummer

Verzekeringsnummer

Daarnaast verwerken we je medische gegevens ook als we deze ontvangen van andere zorgverleners, die nodig zijn om jouw dossier compleet te maken. Dat kan zijn in de vorm van recepten voor medicijnen of (medische) hulpmiddelen, informatie over meldingen van bijwerkingen en laboratoriumwaarden. Daarnaast verwerken we informatie over je zorgverzekering zoals het klantnummer, en we registreren wie je verzekeraar is. Wij mogen dit verwerken omdat we een behandelovereenkomst met je hebben en we de wettelijke verplichtingen binnen deze overeenkomst nakomen. We gebruiken je e-mailadres om je te informeren wanneer je medicijnen klaarstaan, de code toe te sturen van onze afhaalkuis (indien van toepassing) en om je te informeren over onze (nieuwe) apotheekdiensten.

Waarom doen we dit?

Allereerst omdat je van ons zorg ontvangt. Wij leveren je medicijnen en andere producten uit onze apotheek, waarbij we je begeleiden bij het gebruik hiervan. Voor de afhandeling van deze geleverde zorg, gaan we uiteraard met grote zorgvuldigheid om bij onze eigen administratie, de facturatie en declaraties.

Hoe lang bewaren wij deze informatie?

Wettelijk zijn we verplicht medische informatie tot 20 jaar na de laatste toevoeging in het dossier te bewaren. Hierna zal het dossier voor wetenschappelijke doeleinden worden gearchiveerd. Facturen bewaren wij volgens de wet 7 jaar en vernietigen wij na afloop van deze periode.

Camerabeelden

Voor je veiligheid en die van ons kan het zijn dat we in de apotheek camerabeelden vastleggen. Als dat het geval is, is dit duidelijk te zien in de apotheek (door bijvoorbeeld een sticker bij de balie of ingang). De beelden bevatten geen geluidsopnames. Na maximaal 4 weken verwijderen we deze beelden, tenzij er een incident is vastgelegd. In dat geval blijven de beelden bewaard tot dit incident is afgehandeld.

Delen van informatie met derden

Je informatie ontvangen wij ván en delen wij mét de volgende partijen: zorgleveranciers betrokken bij je zorgvoorziening (artsen, ziekenhuizen, zorginstellingen en andere apotheken), samenwerkende cluster-/maatschapsapotheken (indien van toepassing), zorgverzekeraars, vervoerders, onderzoeksbureaus en onze ICT-leveranciers. Wij delen alleen de informatie met derden die noodzakelijk is.

Wij delen uitsluitend informatie met leveranciers waarbij de informatie wordt opgeslagen buiten Europa, indien zij kunnen aantonen te voldoen aan alle eisen van de AVG.

Jouw rechten

Je hebt de volgende rechten:

- Het recht om te weten of en welke persoonsgegevens van jou verwerkt worden.
- Het recht op (elektronische) inzage (voor zover de privacy van een ander daardoor niet wordt geschaad).
- Het recht op afschrift van die gegevens, inclusief logging oftewel de vastlegging van de gegevens (voor zover de privacy van een ander daardoor niet wordt geschaad).
- Het recht op correctie, aanvulling, afscherming of verwijdering van gegevens als dat nodig is.

- Het recht om (gedeeltelijke) vernietiging van je medische gegevens te vragen. Hieraan kan alleen tegemoet worden gekomen als het bewaren van de gegevens voor een ander niet zeer belangrijk is en de gegevens op grond van een wettelijke regeling niet bewaard moeten blijven.
- Het recht op het toevoegen van een eigen verklaring (van medische aard) aan je dossier.
- Het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van bepaalde gegevens.
- Het recht om je toestemming voor het uitwisselen van gegevens weer in te trekken.

Maatregelen ter bescherming van je informatie

Wij nemen maatregelen om je informatie te beschermen. Deze maatregelen verwachten wij ook van de partijen waarmee wij samenwerken en hierover maken wij afspraken.

Op hoofdlijnen:

- Uitwisseling van jouw gegevens vindt uitsluitend plaats via voor de zorg goedgekeurde beveiligde systemen.
- Met alle betrokken partijen tekenen wij overeenkomsten ten aanzien van de bescherming van informatie, genomen maatregelen en de controle hierop en ten aanzien van de vertrouwelijkheid.
- Betrokken medewerkers van de apotheek gaan vertrouwelijk om met je persoonsgegevens.
- Jouw persoonsgegevens worden goed beveiligd tegen 'onbevoegde' toegang. Dit betekent dat wij technische maatregelen hebben getroffen, maar ook dat alleen personen met noodzaak toegang tot jouw informatie hebben.

Klanttevredenheidsonderzoek

We streven naar de beste zorg en service. Om dat te toetsen houden we regelmatig klanttevredenheidsonderzoeken. Je kunt worden uitgenodigd als je in het afgelopen jaar gebruik hebt gemaakt van onze diensten en/of producten. Het onderzoek kan door ons, of in opdracht van ons, worden uitgevoerd. Tevredenheidsonderzoeken in opdracht van ons worden gedaan door onafhankelijke onderzoeksbureaus en zij hebben op geen enkele manier inzicht in jouw patiëntendossier. En de uitkomsten zijn volledig anoniem.

Wetenschappelijk onderzoek, onderwijs en voorlichting

Onze apotheek deelt informatie ter bevordering van de medische wetenschap, kwaliteit van onderwijs of farmaceutische voorlichting. Deze gedeelde informatie is altijd ontdaan van al je persoonlijke informatie (dit heet geanonimiseerd).

Contact en klachten

Heb je vragen, opmerkingen of vind je dat het recht op 'goede zorg' niet wordt nageleefd? Neem contact op met je apotheker. Kom je er samen niet uit? Maak dan gebruik van de Klachtenregeling op www.apotheek.nl/zorg-van-de-apotheker/klachten-over-uw-apotheek

De volledige tekst van de klachtenregeling openbare apotheken kun je via deze pagina downloaden:

<https://www.knmp.nl/over-de-knmp/producten-en-diensten/knmp-klachten-en-geschillenregeling>