



Augustus 2020

Uw persoonsgegevens en privacy in onze apotheek

Wij verlenen u als klant graag onze dienstverlening. Daarvoor is het wel noodzakelijk dat wij informatie over u vastleggen en soms ook delen met derden. Ons uitgangspunt is dat wij alleen de informatie gebruiken en verwerken, die noodzakelijk is om onze dienstverlening mogelijk te maken. Wij voldoen aan geldende wet en regelgeving, waaronder de Algemene verordening Gegevensbescherming en de Wet op Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO). In dit document leest u wat wij doen om zorgvuldig om te gaan met uw informatie en welke rechten u heeft.

Voor wie is deze verklaring?

U bent onze klant en wij verstrekken op verzoek (medische) hulpmiddelen en medicatie. Maakt u gebruik van onze website en online dienstverlening, dan hebben we daarvoor een specifieke privacyverklaring. Deze vindt u terug op onze website.

Wat registreren en verwerken wij?

Om u onze dienstverlening te bieden, hebben wij de volgende informatie van u nodig:

Naam

Adres

Woonplaats

Telefoonnummer

E-mailadres

Geslacht

BSN-nummer

IBAN-nummer

Daarnaast ontvangen wij medische informatie, in de vorm van voorgeschreven medicijnen, (medische) hulpmiddelen, bijwerkingen en laboratoriumwaarden. Ook informatie over uw zorgverzekering zoals uw klantnummer en de verzekeraar registreren wij. De gronden voor verwerking betreffen uitvoering geven aan een overeenkomst en het nakomen van wettelijke verplichtingen.

Waarom doen wij dit?

Allereerst ontvangt u van ons zorg. Wij leveren u medicatie en andere producten uit onze apotheek en de begeleiding van gebruik hiervan. Voor de afhandeling van deze geleverde zorg, zien wij toe op onze eigen administratie, de facturatie en declaraties.

Hoe lang bewaren wij deze informatie?

Er geldt een wettelijke bepaling dat wij deze medische informatie tot 20 jaar na de laatste toevoeging in het dossier moeten bewaren. Hierna zal het dossier voor wetenschappelijke doeleinden worden gearhiveerd. Facturen bewaren wij volgens de wet 7 jaar en vernietigen wij na afloop van deze periode.



Gedreven door gezondheid

Camerabeelden

Voor uw en onze veiligheid kan het zijn dat uw Service Apotheek camerabeelden vastlegt. Als dat het geval is wordt dit duidelijk medegedeeld in de apotheek (door bijvoorbeeld een sticker bij de balie of ingang). De beelden bevatten geen geluidsopnames. Na maximaal 4 weken zullen deze beelden worden verwijderd, tenzij er een incident is vastgelegd. In dat geval zullen de beelden bewaard blijven tot dit incident is afgehandeld.

Delen van informatie met derden

Uw informatie ontvangen wij van en delen wij met de volgende partijen: zorgleveranciers betrokken bij uw zorgvoorziening (artsen, ziekenhuizen, zorginstellingen en andere apotheken), zorgverzekeraars, vervoerders en onze ICT-leveranciers. Wij delen alleen de informatie die noodzakelijk is met deze derden. 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.

Uw rechten

U heeft de volgende rechten:

- Het recht om te weten of en welke persoonsgegevens van u verwerkt worden.
- Het recht op (elektronische) inzage (voor zover de privacy van een ander daardoor niet wordt geschaad).
- Het recht op afschrijving van die gegevens inclusief logging (voor zover de privacy van een ander daardoor niet wordt geschaad).
- Het recht op correctie, aanvulling, afscherming of verwijdering van gegevens zo nodig.
- Het recht om (gedeeltelijke) vernietiging van uw medische gegevens te vragen. Hieraan kan alleen tegemoet worden gekomen als het bewaren van de gegevens voor een ander niet van aanmerkelijk belang 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 uw dossier.
- Het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van bepaalde gegevens.
- Het recht om uw toestemming voor het uitwisselen van gegevens weer in te trekken.

Genomen maatregelen ter bescherming van uw informatie

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

Op hoofdlijnen:

- Uitwisseling van uw 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 uw persoonsgegevens.
- Uw persoonsgegevens worden goed beveiligd tegen onbevoegde toegang. Dit betekent dat wij technische maatregelen hebben getroffen, maar ook dat alleen personen met noodzaak toegang tot uw informatie hebben.

Klanttevredenheidsonderzoek

We streven naar de beste zorg en service. Om dat te toetsen maken wij gebruik van klanttevredenheidsonderzoeken. U kunt worden uitgenodigd als u in het afgelopen jaar gebruik heeft gemaakt van onze diensten en/of producten. Het onderzoek kan zowel door ons als in opdracht van ons worden uitgevoerd. Tevredenheidsonderzoeken in opdracht van ons worden uitgevraagd door onafhankelijke onderzoeksbureaus en zij hebben op geen enkele manier inzicht in uw patiëntendossier en de uitkomsten zijn volledig anoniem.

Wetenschappelijk onderzoek, onderwijs en voorlichting

Onze apotheek draagt informatie bij voor bovenstaande doeleinden. Deze informatie is altijd ontdaan van al uw persoonlijke informatie (geanonimiseerd).

Contact en klachten

Heeft u vragen, opmerkingen of wilt u gebruik maken van uw rechten? Neem contact op met de apotheek. Heeft u een klacht over de afhandeling hiervan? Of over de verwerking van uw informatie? Dan kunt zich wenden tot de Klachten- en geschillenregeling van de KNMP:

(<https://www.knmp.nl/producten/producten-diversen/klachtenregeling-en-geschillenregeling>)

