

Verklaring bescherming persoonsgegevens cliënten

Doelgroep: cliënten zorg

Versie: Oktober 2018

Status: Definitief

Verklaring bescherming persoonsgegevens cliënten

Surplus neemt de beveiliging en bescherming van de persoonsgegevens van haar cliënten serieus. Wij gaan vertrouwelijk en zorgvuldig met uw persoonsgegevens om en houden ons hiermee uiteraard aan de geldende privacywetgeving. In deze verklaring leggen wij uit hoe wij dat doen.

1. Voor wie is deze verklaring bedoeld?

Deze verklaring is bedoeld voor alle cliënten van Surplus, gevestigd te Breda en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 41106842. Deze verklaring gaat over de persoonsgegevens, die Surplus van cliënten verwerkt.

2. Waarom verwerken wij uw persoonsgegevens?

Om u te kunnen helpen, hebben wij een aantal persoonsgegevens van u nodig. Bijvoorbeeld uw naam, geboortedatum en medicatiegegevens. Wij vinden het belangrijk dat uw gegevens goed worden beschermd en dat niemand zomaar bij uw gegevens kan. In de privacywetgeving staan regels over hoe wij met uw gegevens moeten omgaan. Uiteraard houden wij ons aan de geldende privacywetgeving.

3. Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

Wij gebruiken uw persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

- Voor een goede zorgverlening, zoals afgesproken in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Uw persoonsgegevens worden in uw zorgdossier opgeslagen. In uw dossier staan gegevens, die wij nodig hebben voor de behandeling, zorg- en dienstverlening. Dit zijn bijvoorbeeld gegevens over uw gezondheid, uw BSN, zorgverzekering, polisnummer, behandelplan en onderzoeksverslagen.
- Het bepalen van de zorgvraag. Hiervoor vragen wij, met uw toestemming, gegevens op bij medisch specialisten, huisartsen of andere hulpverleners.
- Om met u contact op te nemen per telefoon, post of e-mail. Dit is nodig als we een reactie willen geven op een vraag die u heeft gesteld of om afspraakherinneringen te sturen.
- Om kosten te declareren bij zorgverzekeraars, zorgkantoren en gemeenten.
- Om hulpmiddelen aan te vragen, als u ons daarvoor toestemming heeft gegeven.
- Voor het versturen van onze nieuwsbrief, als u ons daarvoor toestemming heeft gegeven.
- Voor tevredenheidsonderzoeken.

4. Wanneer mogen wij uw gegevens verwerken?

Wij mogen alleen uw gegevens verwerken als dit mag op basis van de privacywet.

Wij verwerken uw persoonsgegevens in de volgende gevallen:

- U heeft ons schriftelijk toestemming gegeven om uw gegevens te verwerken. Toestemming geeft u in u zorg- en dienstverleningsovereenkomst of door een toestemmingsformulier te ondertekenen. Dit bewaren wij in uw Elektronisch Cliënt Dossier (ECD).
- Wij verwerken uw gegevens omdat dit nodig is om de overeenkomst die wij hebben afgesloten, uit te kunnen voeren.
- Wij verwerken uw gegevens omdat een wet ons daartoe verplicht.
- Wij verwerken uw gegevens om de gerechtvaardigde belangen van Surplus of van derden te behartigen. Om deze reden maken wij soms gebruik van cameratoezicht om onze gebouwen en onze eigendommen te beschermen. Wij geven duidelijk aan waar wij gebruikmaken van deze camera's.

5. Kunt u uw toestemming intrekken?

U kunt uw toestemming voor het verwerken van uw persoonsgegevens intrekken. Dit geeft u aan bij uw contactpersoon, of door contact op te nemen met onze klantenservice (klantenservice@surplusgroep.nl). Als het intrekken van toestemming niet strijdig is met uw inschrijving en de zorgverlening niet in de weg staat, dan staken wij de verwerking direct. Het intrekken van de toestemming kan niet met terugwerkende kracht. Alle verwerkingen die al hebben plaatsgevonden, blijven bestaan.

6. Met wie delen wij uw persoonsgegevens?

Wij delen soms uw persoonsgegevens met andere partijen. Bijvoorbeeld, omdat wij dit verplicht zijn op basis van een wet, dit nodig is om uw zorgovereenkomst goed te kunnen uitvoeren of omdat u hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.

Afhankelijk van het type zorg, zoals is overeengekomen in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst, verstrekken wij gegevens aan de volgende partijen:

- Gemeenten, om uitvoering te geven aan wettelijke taken en om de geleverde zorg te kunnen declareren.
- De Sociale Verzekeringsbank (SVB), om uitvoering te geven aan wettelijke taken.
- Het zorgkantoor / de zorgverzekeraar, voor de uitvoering van wettelijke taken en om zorg te kunnen declareren.
- Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) voor de uitvoering van wettelijke taken.
- Andere zorgorganisaties, als dit is om uw zorg- of behandelovereenkomst uit te voeren of omdat u hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.

- Het Centraal administratiekantoor voor het bepalen en factureren van de eigen bijdrage.
- Andere zorgaanbieders als sprake is van onderaannemerschap of bij verhuizing cliënt.
- Met vrijwilligers, als u ons daarvoor specifiek toestemming heeft gegeven en dit noodzakelijk is om werkzaamheden uit te kunnen voeren.
- Met onderzoekspartijen, als u hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.

Voor het versturen van onze nieuwsbrieven delen wij uw persoonsgegevens, zoals uw naam en e-mailadres, met een organisatie, die gevestigd is in een land buiten de Europese Economische Ruimte. Deze organisatie voldoet aan de EU-U.S. Privacy Shield afspraken.

7. Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren uw persoonsgegevens zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen of zolang als nodig is om te voldoen aan een wettelijke bewaarplicht. Uw zorgdossier bewaren wij 15 jaar na beëindiging van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Dit is vastgelegd in de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst. Na afloop van de bewaartermijn vernietigen wij de gegevens.

8. Hoe beveiligen wij uw persoonsgegevens?

Wij hebben maatregelen genomen om uw persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of diefstal. Ook zorgen wij ervoor dat uw gegevens alleen worden ingezien en verwerkt door personen die wij hiervoor specifiek toegang hebben gegeven. Al onze medewerkers en vrijwilligers zijn verplicht tot geheimhouding en zijn gehouden aan het privacybeleid en privacyreglement van Surplus.

9. Welke rechten heeft u?

De privacywetgeving geeft u een aantal rechten. Deze staan hieronder.

Recht op inzage in uw dossier

U mag de persoonsgegevens die wij van u verwerken inzien of hiervan een afschrift vragen.

Recht om uw gegevens te wijzigen of te laten wissen

U mag vragen om de persoonsgegevens die wij van u verwerken te wijzigen of aan te vullen als deze niet juist zijn. Ook mag u aan ons vragen uw gegevens te verwijderen. Wij vernietigen uw dossier binnen drie maanden na een daartoe strekkend schriftelijk verzoek. Wij verwijderen uw gegevens als aan een aantal voorwaarden is voldaan.

Recht op beperking

U mag vragen om uw gegevens te beperken. Dit betekent dat wij tijdelijk uw gegevens niet verwerken. Bijvoorbeeld, omdat u wacht op een beoordeling van een wijzigingsverzoek.

Recht van bezwaar

U mag bezwaar maken als u het er niet mee eens bent dat wij bepaalde persoonsgegevens van u verwerken.

Recht om u gegevens over te dragen naar een andere organisatie

U mag uw persoonsgegevens overdragen naar een andere organisatie. Dit geldt alleen voor de persoonsgegevens die wij digitaal verwerken. Ook is het mogelijk dat wij op uw verzoek de gegevens aan de andere zorgverlener doorsturen.

10. Gebruikmaken van uw privacyrechten

Om gebruik te maken van uw rechten kunt u contact opnemen met onze klantenservice via het mailadres klantenservice@surplusgroep.nl. Wij beantwoorden uw vraag of verzoek zo snel mogelijk en in ieder geval binnen een maand. Als het ons meer tijd kost, dan informeren wij u hierover binnen een maand.

11. Controle van identiteit

Als u ons een vraag stelt of een verzoek doet, kunnen wij vragen om een bewijs van uw identiteit. Dit doen wij om te voorkomen dat wij uw persoonsgegevens aan een verkeerde persoon of organisatie versturen of verkeerde wijzigingen aanbrengen in uw persoonsgegevens.

12. Vragen en klachten

Heeft u vragen, of wilt u een beroep doen op uw privacyrechten, dan kunt u contact opnemen met onze klantenservice via klantenservice@surplusgroep.nl. Heeft u een klacht over de wijze waarop Surplus omgaat met uw persoonsgegevens, dan kunt u contact opnemen met onze functionaris gegevensbescherming via privacy@surplus.nl. Komen wij er samen niet uit, dan kunt u ook een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens via www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

13. Wijzigingen op de privacyverklaring

Surplus behoudt zich het recht voor deze verklaring aan te passen. Aanpassingen stemmen wij af met de Centrale Cliëntenraad.

Deze verklaring bescherming persoonsgeven wordt gepubliceerd op onze website. Wij adviseren dan ook deze verklaring regelmatig te raadplegen. Deze verklaring is van het laatst aangepast in oktober 2018.