

Privacyverklaring / Privacyprotocol

In deze privacyverklaring beschrijven wij hoe **Progress Flevoland** omgaat met persoonsgegevens van cliënten, bezoekers en andere betrokkenen. Wij hechten grote waarde aan de bescherming van uw privacy en verwerken persoonsgegevens zorgvuldig en in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

1. Toepassingsgebied

Deze privacyverklaring is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens van verschillende groepen betrokkenen. Hieronder vallen onder andere (potentiële) cliënten, bezoekers van de praktijk en bezoekers van de website. Daarnaast is deze verklaring van toepassing op deelnemers aan bijeenkomsten of activiteiten, sollicitanten, donateurs en andere relaties. Ook personen die op andere wijze contact opnemen met de organisatie vallen onder de reikwijdte van deze privacyverklaring.

Deze privacyverklaring is niet van toepassing op medewerkers van de organisatie. Voor hen geldt een afzonderlijk privacybeleid.

2. Wat zijn persoonsgegevens?

Binnen de verwerking van persoonsgegevens wordt onderscheid gemaakt tussen algemene en bijzondere persoonsgegevens. Onder de algemene persoonsgegevens vallen gegevens zoals naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres en geboortedatum. Deze gegevens worden gebruikt om personen te identificeren en contact met hen te onderhouden.

Daarnaast worden in sommige gevallen ook bijzondere persoonsgegevens verwerkt. Dit betreft gevoelige informatie, zoals gezondheidsgegevens, behandelgegevens en andere medische informatie. Indien dit relevant is voor de behandeling, kunnen ook religieuze of levensbeschouwelijke gegevens worden vastgelegd. Deze bijzondere persoonsgegevens worden met extra zorg en in overeenstemming met de geldende privacywetgeving behandeld.

3. Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Wij verwerken persoonsgegevens die op verschillende manieren worden verkregen. In de eerste plaats betreft dit gegevens die door betrokkenen zelf worden verstrekt, bijvoorbeeld mondeling, telefonisch, per e-mail of via formulieren. Daarnaast kunnen persoonsgegevens afkomstig zijn van derden, zoals verwijzers of andere zorgverleners. Ook worden bepaalde gegevens automatisch gegenereerd bij het gebruik van de website, zoals het IP-adres en het klikgedrag van bezoekers. In sommige gevallen worden, met expliciete toestemming van de betrokkene, beeldopnames gemaakt en vastgelegd in het kader van opleiding of nascholing.

De verzamelde persoonsgegevens worden opgeslagen in een digitaal dossier. Afhankelijk van het type dossier kan dit dossier verschillende soorten informatie bevatten. Hieronder

vallen onder andere personalia en contactgegevens, administratieve gegevens en gegevens van contactpersonen of familieleden. Daarnaast kan het dossier behandelgegevens bevatten, zoals informatie over medicatie, behandelplannen, evaluaties en correspondentie. Ook worden toestemmingsverklaringen vastgelegd en kan relevante informatie van derden, die van belang is voor de behandeling, worden opgenomen in het dossier.

4. Doeleinden van verwerking

Wij verwerken persoonsgegevens uitsluitend voor duidelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden. In de eerste plaats worden persoonsgegevens gebruikt voor het uitvoeren van een geneeskundige behandelovereenkomst en het zorgvuldig bijhouden van een medisch dossier. Daarnaast worden gegevens verwerkt voor communicatie met cliënten en andere betrokkenen, evenals voor de administratieve en financiële afhandeling, zoals het indienen van declaraties bij zorgverzekeraars.

Verder worden persoonsgegevens ingezet voor praktijkbeheer en het verbeteren van de kwaliteit van de zorgverlening. Ook kunnen gegevens worden gebruikt voor het behandelen van klachten en het optimaliseren van onze website en dienstverlening. Daarnaast verwerken wij gegevens om statistische informatie te verzamelen die niet tot individuele personen herleidbaar is. Tot slot kunnen persoonsgegevens worden gebruikt ter ondersteuning van zorgverleners met digitale hulpmiddelen, waaronder artificiële intelligentie (AI).

5. Rechtsgrond voor verwerking

Wij verwerken persoonsgegevens uitsluitend wanneer daarvoor een geldige rechtsgrond bestaat. In veel gevallen gebeurt dit op basis van de toestemming van de betrokkene. Daarnaast kan de verwerking noodzakelijk zijn voor de uitvoering van een geneeskundige behandelovereenkomst. Ook kunnen wij persoonsgegevens verwerken om te voldoen aan wettelijke verplichtingen die op ons rusten.

In bepaalde situaties is verwerking noodzakelijk ter bescherming van vitale belangen van de betrokkene of van andere personen. Tot slot kan verwerking plaatsvinden op basis van een gerechtvaardigd belang, zoals het waarborgen van kwaliteitsverbetering en een goede praktijkvoering, mits de privacybelangen van de betrokkene hierbij niet onevenredig worden geschaad.

6. Verwerking van gegevens van minderjarigen

Persoonsgegevens van personen jonger dan 16 jaar worden uitsluitend verwerkt met toestemming van hun ouders of wettelijke voogden. Deze toestemming is vereist om te waarborgen dat de verwerking van gegevens op een rechtmatige en zorgvuldige manier plaatsvindt.

Wanneer jongeren de leeftijd van 16 jaar bereiken, zijn zij zelf bevoegd om beslissingen te nemen over hun behandeling. Dit betekent dat zij ook zelf kunnen bepalen in hoeverre hun ouders of verzorgers bij de behandeling worden betrokken.

7. Gebruik van artificiële intelligentie (AI)

Binnen de praktijk kan artificiële intelligentie (AI) worden ingezet als ondersteunend hulpmiddel voor zorgverleners. AI wordt onder andere gebruikt voor het structureren en herschrijven van behandelverslagen, het samenvatten van notities en het opstellen van algemene psycho-educatieve informatie. Daarnaast kan AI ondersteuning bieden bij de voorbereiding van behandelingen.

AI wordt nadrukkelijk niet gebruikt voor het stellen van diagnoses, het nemen van behandelbeslissingen, het uitvoeren van risicotaxaties of crisisbeoordelingen, noch voor direct contact met cliënten.

Bij het gebruik van AI gelden strikte waarborgen. De zorgverlener blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor de inhoud en kwaliteit van de zorg. De output van AI-systemen wordt altijd gecontroleerd door een professional voordat deze wordt gebruikt. Persoonsgegevens worden niet ingezet om AI-systemen te trainen en er wordt uitsluitend gewerkt met toepassingen die voldoen aan de geldende privacywetgeving, waaronder de AVG.

Cliënten hebben daarnaast het recht om bezwaar te maken tegen het gebruik van AI binnen hun behandeling.

8. Verstrekking van gegevens aan derden

Persoonsgegevens worden niet zonder toestemming van de betrokkene gedeeld met derden, tenzij dit noodzakelijk is voor specifieke doeleinden. Dit kan onder andere het geval zijn voor de uitvoering van de behandelovereenkomst, de samenwerking met andere zorgverleners of de administratieve verwerking van gegevens. Daarnaast kan het delen van persoonsgegevens vereist zijn om te voldoen aan wettelijke verplichtingen.

Wanneer externe partijen persoonsgegevens verwerken namens de praktijk, worden met deze partijen verwerkersovereenkomsten gesloten die voldoen aan de geldende privacywetgeving, waaronder de AVG. Op deze manier wordt gewaarborgd dat persoonsgegevens zorgvuldig en veilig worden verwerkt.

Persoonsgegevens worden in geen geval gedeeld voor commerciële doeleinden.

9. Doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte

In principe worden persoonsgegevens niet doorgegeven aan landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER). Dit betekent dat gegevens zoveel mogelijk binnen de Europese Unie worden verwerkt en beschermd onder de geldende privacywetgeving.

Indien het toch noodzakelijk is om persoonsgegevens buiten de EER te verwerken of door te geven, gebeurt dit uitsluitend met passende waarborgen in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Hierbij wordt ervoor gezorgd dat het beschermingsniveau van persoonsgegevens gewaarborgd blijft.

10. Beveiliging van persoonsgegevens

Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, misbruik, ongeoorloofde toegang, ongeoorloofde wijziging en ongewenste openbaarmaking. Deze maatregelen zijn erop gericht om de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van persoonsgegevens te waarborgen.

Onze systemen en werkwijzen voldoen aan relevante beveiligingsnormen, waaronder ISO 27001 en NEN 7510, die specifiek gericht zijn op informatiebeveiliging en de bescherming van gegevens binnen de zorgsector.

11. Bewaartermijnen

Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor zij zijn verzameld. Hierbij hanteren wij verschillende bewaartermijnen, afhankelijk van de aard van de gegevens en de wettelijke verplichtingen die van toepassing zijn.

Medische dossiers worden minimaal 20 jaar bewaard, conform de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst. Administratieve gegevens worden bewaard gedurende een periode van 7 jaar, onder andere in verband met fiscale verplichtingen. Sollicitatiegegevens worden in principe niet langer dan 4 weken bewaard, tenzij er toestemming is gegeven om deze langer te bewaren. Gegevens die via de website worden verzameld, worden maximaal 5 jaar bewaard of korter indien hier bezwaar tegen wordt gemaakt.

Voor minderjarigen geldt dat de bewaartermijn van medische dossiers pas ingaat vanaf het moment dat zij de leeftijd van 18 jaar hebben bereikt.

12. Rechten van betrokkenen

U heeft verschillende rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens. Zo heeft u het recht om inzage te krijgen in de gegevens die wij van u verwerken en om onjuiste of onvolledige gegevens te laten corrigeren. Daarnaast kunt u verzoeken om verwijdering van uw gegevens, voor zover dit wettelijk is toegestaan. Ook heeft u het recht om de verwerking van uw persoonsgegevens te beperken.

Verder heeft u het recht op overdraagbaarheid van uw gegevens (dataportabiliteit), wat betekent dat u uw gegevens kunt ontvangen in een gestructureerd en gangbaar formaat. U kunt tevens bezwaar maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens en u heeft altijd het recht om een eerder gegeven toestemming in te trekken.

Indien u gebruik wilt maken van één van deze rechten, kunt u een verzoek indienen via het e-mailadres administratie@progress-flevoland.nl. Wij streven ernaar om zo snel mogelijk te reageren en zullen uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van uw verzoek een inhoudelijke reactie geven.

13. Datalekken

Indien er sprake is van een datalek dat gevolgen kan hebben voor uw privacy, zullen wij u hierover zo spoedig mogelijk informeren. Daarnaast nemen wij direct passende maatregelen om de impact van het datalek te beperken en verdere schade te voorkomen.

14. Klachten

Bent u ergens ontevreden over, of heeft u een klacht over onze zorg? We gaan graag met u in gesprek en op zoek naar een oplossing. Wilt of kunt u de klacht niet bespreekbaar maken met ons, of wenst u onafhankelijke ondersteuning hierbij, dan kunt contact opnemen met Klachtenportaal Zorg.

Klachtenportaal Zorg is een externe organisatie waar we zijn aangesloten om onvrede en klachten over onze zorg te helpen oplossen. Heeft u uw klacht of onvrede opgestuurd, dan beoordeelt Klachtenportaal Zorg of deze voldoet aan de voorwaarden deze in behandeling te nemen en welke procedure erbij past.

Als er informatie ontbreekt of onduidelijk is, nemen zij contact met u op om het volledig te maken en ervoor te zorgen dat de klachtenprocedure goed opgestart wordt. Wilt u advies over hoe u om kunt gaan met een situatie waar u ontevreden over bent? Ook dan kunt u contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. U start dan nog geen procedure op. Geef uw klacht door met het klachtenformulier op de website van Klachtenportaal Zorg. U kunt ook een e-mail sturen aan info@klachtenportaalzorg.nl.

Weet u niet welke klachtenprocedure voor u geldt? Ook daar kan Klachtenportaal Zorg u mee helpen. Mocht dit niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan heeft u het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

15. Wijzigingen

Wij behouden ons het recht voor om deze privacyverklaring te wijzigen of aan te vullen. De meest actuele versie van de privacyverklaring wordt altijd beschikbaar gesteld via onze website. Het is daarom aan te raden om deze verklaring regelmatig te raadplegen.