

Privacyverklaring

Vanaf 25 mei 2018 geldt in Nederland de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De AVG is de nieuwe wet ter bescherming van privacy en persoonsgegevens. Op grond van deze wet heeft een organisatie die met persoonsgegevens werkt bepaalde plichten en heeft degene van wie bepaalde gegevens zijn bepaalde rechten. Naast deze algemene wet gelden specifieke regels voor de privacy in de gezondheidszorg. Deze regels staan onder andere vermeld in de Wet geneeskundige behandelovereenkomst (WGBO).

In deze privacyverklaring leggen wij uit welke persoonsgegevens wij verzamelen en met welk doel. Wij raden u aan om deze verklaring zorgvuldig te lezen.

Privacybeleid SKGE

Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE) behandelt klachten en geschillen. SKGE biedt daartoe huisartsen en openbare apotheken de mogelijkheid om aan te sluiten bij een klachtenfunctionaris en/of een erkende geschilleninstantie. Doelstelling is het leveren van een bijdrage aan de verbetering van de kwaliteit van de zorgverlening. Om haar werkzaamheden goed uit te kunnen voeren vraagt SKGE om persoonsgegevens. Bijvoorbeeld uw naam, adres, telefoonnummer en emailadres. Indien sprake is van de behandeling van een klacht of een geschil kan het zijn dat SKGE tevens beschikt over gegevens betreffende uw gezondheid. SKGE is volgens de AVG verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens.

SKGE vindt het van groot belang dat er zorgvuldig wordt omgegaan met persoonsgegevens. Persoonsgegevens worden door SKGE dan ook zorgvuldig verwerkt en beveiligd. SKGE houdt zich daarbij aan de eisen uit de privacywetgeving.

Dit doen wij door bijvoorbeeld:

- in deze privacyverklaring duidelijk te vermelden voor welke doeleinden wij persoonsgegevens verwerken;
- alleen de persoonsgegevens te verzamelen die nodig zijn voor de doeleinden waarvoor ze worden verwerkt;
- eerst vragen om uitdrukkelijke toestemming om persoonsgegevens te verwerken in gevallen waarin dat is vereist;
- gegevens in beginsel niet door te geven aan derden, tenzij daar bijvoorbeeld een wettelijke verplichting toe bestaat;
- passende beveiligingsmaatregelen te nemen;
- uw recht op inzage, correctie of verwijdering van gegevens te respecteren.

Om uw gegevens optimaal te beschermen zijn de systemen van SKGE beveiligd. Wanneer u op onze website komt (www.skge.nl) ziet u dat aan de hand van het slotje in de adresbalk. Tevens kunt u dit zien aan het adres dat begint met <https://www.skge.nl>. Dit geldt voor de gehele website, ook op het moment dat u gegevens invult (bijvoorbeeld het klachtformulier of het aanmeldformulier voor een huisarts).

Bij de behandeling van klachten en geschillen beschikken wij in veel gevallen over informatie over uw gezondheid. Wij gaan extra voorzichtig om met deze medische gegevens. Alle medewerkers SKGE en bij de geschilleninstantie betrokken voorzitters en leden geschillencommissie zijn gehouden aan een geheimhoudingsplicht.

Wij zullen persoonsgegevens, zonder uw uitdrukkelijke toestemming, in beginsel nooit aan derden verstrekken. Op deze regel bestaan een aantal uitzonderingen; zoals een wettelijke verplichting of bijvoorbeeld een rechter die ons daartoe verplicht. Daarnaast dienen wij bijvoorbeeld adresgegevens door te geven aan de postbezorger om correspondentie aan u te kunnen versturen.

Uw toestemming bij de behandeling van klachten en geschillen

Om de aangeklaagde zorgaanbieder in de gelegenheid te stellen zich adequaat te kunnen verweren tegen een klacht zal patiënt (van 16 jaar en ouder), bij de behandeling van een geschil bij de geschilleninstantie, worden verzocht om machtiging- en toestemmingsformulieren te ondertekenen. Op grond van deze machtiging- en toestemmingsformulieren verleent patiënt de aangeklaagde zorgaanbieder toestemming om medische gegevens te gebruiken (eventueel op te vragen bij een nieuwe zorgaanbieder) en te overleggen aan de geschilleninstantie. Indien patiënt zich bij de behandeling van een geschil laat vertegenwoordigen door een derde dan dient ook daartoe een machtiging te worden ondertekend. Aan het niet verstrekken van de ingevulde machtigings- en toestemmingsformulieren kan de geschilleninstantie de consequenties verbinden die haar onder de omstandigheden van het geval geraden voorkomen. Dit kan bijvoorbeeld als gevolg hebben dat de aangeklaagde zorgaanbieder zich niet adequaat kan verweren (aangezien hij/zij dan geen uitdrukkelijke toestemming van patiënt verkregen heeft om medische gegevens te gebruiken in de geschilprocedure). Ingevulde en ondertekende machtigings- en toestemmingsformulieren zullen worden opgenomen in het betreffende geschildossier.

Ook bij de behandeling van klachten kan worden verzocht om machtigings- en toestemmingsformulieren te ondertekenen. Voor het verwerken van deze formulieren geldt hetzelfde als hierboven vermeld bij de behandeling van geschillen.

SKGE beschikt over foldermateriaal waarin onder andere nader aandacht wordt besteed aan het hoe en waarom van het invullen en ondertekenen van machtigingen. Bij het verzoek tot ondertekening van een machtiging wordt genoemde folder standaard meegezonden.

Uw persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is op grond van geldende wet- en regelgeving. Dossiers omtrent de behandeling van klachten en geschillen worden, na afsluiting van de betreffende klacht of geschil, maximaal twee jaar bewaard.

Persoonsgegevens:

Afhankelijk van de vraag of u huisarts, openbare apotheker, klager, patiënt, aangeklaagde of een bezoeker van de website SKGE bent kan SKGE de volgende persoonsgegevens verwerken:

- naam
- gegevens huisartsenpraktijk/openbare apotheek
- emailadres
- geboortedatum
- adresgegevens
- telefoonnummer(s)
- IBAN
- geslacht
- lidmaatschapsnummer LHV
- informatie die u zelf invult op een open veld, bijvoorbeeld bij het invullen van een klachtformulier
- in het kader van de behandeling van klachten en geschillen; gegevens over uw gezondheid, zijnde medische gegevens die door klager en aangeklaagde aan SKGE worden verstrekt
- technische gegevens naar aanleiding van uw surfgedrag op onze website (bijvoorbeeld uw IP-adres).

Doeleinden:

Wederom afhankelijk van de vraag of u huisarts, apotheker, klager, patiënt, aangeklaagde of bezoeker van de website SKGE bent worden bovenstaande gegevens bijvoorbeeld verwerkt voor een of meer van de navolgende doeleinden:

- om zorgaanbieders de mogelijkheid te bieden gebruik te maken van één van de door SKGE geboden abonnementsvormen: aansluiting bij een klachtenfunctionaris en/of geschilleninstantie;
- om zorgaanbieders de mogelijkheid te bieden foldermateriaal te bestellen;
- om sollicitaties te verwerken;
- om klachten over zorgaanbieders te verwerken;
- om klachten omtrent de dienstverlening van SKGE te verwerken;
- om geschillen jegens zorgaanbieders te behandelen;
- om zorgaanbieders te kunnen benaderen in verband met de tussen SKGE en zorgaanbieder afgesloten overeenkomst;
- om zorgaanbieders, aangesloten bij SKGE, te kunnen benaderen met nieuwsberichten over dienstverlening SKGE;
- voor het maken van statische analyses van bezoek- en klikgedrag van onze website;
- ter verbetering van onze website.

Wat zijn uw rechten?

U heeft de volgende rechten:

- Het recht om te weten of en welke persoonsgegevens van u verwerkt worden.
- Het recht op inzage en afschrift van die gegevens.
- Het recht op correctie, aanvulling of verwijdering van gegevens indien dat nodig mocht zijn.
- Het recht om (gedeeltelijke) vernietiging van uw gegevens te vragen ("recht op vergetelheid"). Hieraan kan alleen tegemoet worden gekomen als het bewaren van de gegevens voor een ander niet van aanmerkelijk belang is, indien de gegevens niet meer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor SKGE ze verzamelt of verwerkt en/of de gegevens op grond van een wettelijke regeling niet bewaard moeten blijven.

Wanneer u gebruik wilt maken van uw rechten dan kunt u dit schriftelijk kenbaar maken door een email of een brief te sturen. Gebruik daarvoor info@skge.nl of richt uw brief aan Postbus 8018, 5601 KA Eindhoven. Wanneer u beschikt over een account dan kunt u inloggen en zelf u NAW gegevens wijzigen.

Wijzigingen en disclaimer

SKGE behoudt zich het recht voor om deze privacyverklaring te wijzigen. SKGE hoeft u niet te vertellen dat deze is gewijzigd. Wijzigingen zullen op onze website worden gepubliceerd. Om zeker te zijn dat u op de hoogte bent raden wij u aan deze verklaring met regelmaat te raadplegen.

Deze verklaring is niet van toepassing op websites van derden die door middel van links met de website SKGE zijn verbonden. Lees, voor meer informatie over de manier waarop zij met uw gegevens omgaan, voor het gebruik van deze websites de betreffende privacyverklaring.

De informatie op deze website wordt beschikbaar gesteld door SKGE. Hoewel met uiterste zorgvuldigheid wordt getracht om de inhoud zo compleet, correct, actueel en toegankelijk mogelijk te maken, blijft het mogelijk dat informatie die is opgenomen incorrect, incompleet of verouderd is. Aan de geboden informatie kunnen geen rechten worden ontleend. SKGE is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het gebruik van de informatie.

Klachten over verwerking persoonsgegevens

Wanneer u ontevreden bent over de verwerking van uw persoonsgegevens dan gaan wij graag met u in gesprek. Mocht u desondanks nog ontevreden zijn dan heeft u op grond van de privacywetgeving het recht om een klacht in te dienen bij de toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens.

Cookies

Deze website maakt gebruik van cookies om bezoekersverkeer te kunnen registreren en daarmee de website te kunnen verbeteren. SKGE gebruikt hiervoor Google Analytics.

Cookies zijn tekstbestandjes die op uw computer worden geplaatst. Daarmee kunnen wij zien hoe bezoekers onze website gebruiken. Voor nadere uitleg over de werking van Google Analytics klik op navolgende link: <https://www.google.com/analytics/>

Wanneer u het gebruik van cookies weigert kan dat tot gevolg hebben dat u niet alle mogelijkheden van onze website kunt benutten. Wanneer u de cookies accepteert geeft u daarmee toestemming voor het plaatsen van cookies en het verwerken daarvan op de wijze zoals hierboven uitgelegd.

Inwerkingtreding

Deze gewijzigde privacyverklaring is in werking getreden op 28 mei 2018.