

Privacyverklaring Nucleuszorg & Huisartsenspoedpost

Dit is de privacyverklaring die geldt voor iedereen die de website van Nucleuszorg en de huisartsenspoedpost (HAP) voor Zeeuws-Vlaanderen bezoekt en/of contact opneemt met Huisartsenspoedpost Zeeuws-Vlaanderen voor spoedzorg.

Nucleuszorg en de huisartsenspoedpost, gevestigd aan Vlietstraat 12, 4535 HA Terneuzen, zijn verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens, zoals weergegeven in deze privacyverklaring.

Contactgegevens

Nucleuszorg B.V.
Vlietstraat 12
4535 HA Terneuzen
0115 643 002

Nucleus Huisartsenposten B.V.
Vlietstraat 12
4535 HA Terneuzen
0115 643 000

De functionaris gegevensbescherming is bereikbaar via fg@nucleuszorg.nl

Doel van deze verklaring

Deze privacyverklaring is bedoeld om je te informeren over jouw rechten en onze plichten die gelden op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO). Meer informatie over de bescherming van persoonsgegevens vind je op de website van de Autoriteit Persoonsgegevens.

Website

Met website wordt bedoeld zowel nucleuszorg.nl als huisartsenpostzvl.nl

Server

De server waarop gegevens worden opgeslagen bevindt zich binnen de EU.

Hyperlinks

Deze website bevat hyperlinks naar andere websites. Hoewel wij hier heel zorgvuldig mee omgaan, draagt Nucleuszorg geen verantwoordelijkheid voor de manier waarop deze andere websites omgaan met persoonsgegevens. Let bij gebruik van die websites ook altijd op de bijbehorende privacyverklaring.

Gebruik van diensten

Om goede spoedeisende huisartsenzorg te kunnen verlenen, leggen wij gegevens over jou vast. Ook dat doen wij in lijn met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Op grond van deze wet heeft een organisatie die met persoonsgegevens werkt bepaalde plichten en heeft degene van

wie de gegevens zijn bepaalde rechten. Naast deze algemene verordening gelden er specifieke regels voor de privacy in de gezondheidszorg. Deze regels staan onder andere vermeld in de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO).

Wanneer je contact met ons opneemt, een consult hebt op de huisartsenspoedpost of een arts een visite bij je doet, zullen verschillende persoonsgegevens van je verwerkt worden. Deze gegevens leggen wij in een elektronisch patiëntendossier vast. Dit is noodzakelijk en een wettelijke verplichting om je medisch goed te kunnen behandelen en nodig voor het financieel afhandelen van jouw behandeling. Deze gegevens worden opgeslagen op de beveiligde server van Nucleuszorg of op de server van een derde partij. Wij zullen deze gegevens nooit combineren met andere persoonlijke gegevens waarover wij beschikken.

Persoonsgegevens

Nucleuszorg en de huisartsenspoedpost verwerken jouw persoonsgegevens omdat je gebruikt maakt van onze diensten, o.a. als aanbieder van huisartsenspoedzorg. Wij verwerken niet meer gegevens dan noodzakelijk.

Persoonsgegevens worden verzameld wanneer je:

- Via de website of een ander kanaal contact opneemt of vraagt om informatie;
- Telefonisch contact opneemt;
- Een consult hebt op de huisartsenspoedpost;
- De huisarts een visite bij je doet;
- Vrijwillig persoonsgegevens verstrekt.

De persoonsgegevens die wij verwerken:

- Naam, adres en woonplaats (NAW);
- Geboortedatum;
- Geslacht;
- Telefoonnummer;
- Overige persoonsgegevens die je actief verstrekt in correspondentie en/of telefonisch contact.

Bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens die wij verwerken

De huisartsenspoedpost verwerkt de volgende bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens van jou:

- Burgerservicenummer (BSN);
- Verzekeringsgegevens;
- De naam van je eigen huisarts;
- Gegevens over je gezondheid / medische gegevens.

De huisartsenspoedpost verwerkt jouw persoonsgegevens voor de volgende doelen:

- Voor het verlenen van huisartsengeneeskundige spoedzorg door medewerkers op de huisartsenspoedpost en door de waarnemend huisarts;
- Voor het declareren van de aan u geleverde zorg bij de zorgverzekeraar;
- Voor de bewaking van de eigen kwaliteit en bedrijfsvoering van de organisatie;
- Voor het verantwoorden van geleverde zorg aan zorgverzekeraars, op basis van Geanonimiseerde gegevens;
- Voor ondersteuning van wetenschappelijk onderzoek, scholing en voorlichting.

Heb je bezwaar tegen het gebruik van jouw gegevens ter ondersteuning van wetenschappelijk onderzoek en kwaliteitsverbetering? Zo ja: dan kun je dit aangeven via fg@nucleuszorg.nl

Gebruik spraaktechnologie op de huisartsenspoedpost

Op de huisartsenspoedpost maken wij gebruik van Juvoly Quickconsult, een hulpmiddel dat spraakherkenning inzet om het gesprek tijdens het consult om te zetten in een korte samenvatting voor het Huisarts Informatie Systeem (HIS). Dit ondersteunt de arts in het efficiënt en zorgvuldig vastleggen van medische gegevens. De gesproken tekst wordt niet opgeslagen; deze wordt alleen omgezet naar tekst. Alleen de door de huisarts gecontroleerde en goedgekeurde samenvatting wordt in het HIS bewaard volgens de geldende bewaartermijnen.

Wie heeft er toegang tot mijn gegevens?

Alleen zorgverleners en medewerkers die rechtstreeks betrokken zijn bij de behandeling van jouw zorgvraag, kunnen jouw gegevens raadplegen. Hieronder worden begrepen:

- de triagist (doktersassistente of verpleegkundige) waar je telefonisch contact mee hebt;
- de huisarts die je op de huisartsenspoedpost behandelt.

Zij raadplegen jouw dossier slechts voor zover dat noodzakelijk is voor uw behandeling.

In geval van de afhandeling van een klacht of incident, of in het kader van kwaliteitscontroles, kan het nodig zijn dat de klachtenfunctionaris, de leden van de onderzoekscommissie of de manager van de huisartsenspoedpost uw dossier en eventueel de opname van het telefoongesprek en/of camerabeelden moet inzien.

Bewaartermijn

De huisartsenspoedpost bewaart de persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor de gegevens worden verzameld.

Wij gebruiken de volgende bewaartermijnen voor de volgende (categorieën) persoonsgegevens:

Categorie	Bewaartermijn	Reden
Medisch dossier	20 jaar	Wettelijke verplichting
Opname telefoongesprekken	2 jaar	Kwaliteitsdoeleinden
Calamiteiten	2 jaar	Kwaliteitsdoeleinden
Klachten	2 jaar	Kwaliteitsdoeleinden

Voor jouw en onze veiligheid worden camerabeelden van de wachtruimte en balie vastgelegd. Deze beelden worden binnen maximaal 4 weken verwijderd conform de richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens. Als zich een incident voordoet kunnen de relevante beelden worden veiliggesteld zodat deze beschikbaar blijven voor de verdere afhandeling van het incident.

Persoonsgegevens die wij delen met derden

Alle medewerkers binnen Nucleuszorg en de huisartsenspoedpost zijn gebonden aan een geheimhoudingsplicht. Zij gaan uiterst zorgvuldig met jouw gegevens om. Verwerking van verstrekte persoonsgegevens gebeurt in overeenstemming met eisen die de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) stelt. Dit houdt bijvoorbeeld in dat voor het doorgeven van jouw persoonsgegevens aan derden je uitdrukkelijke toestemming nodig is. Op deze regel bestaan echter enkele uitzonderingen.

Op grond van een wettelijk voorschrift kan de zwijgplicht van de zorgverlener doorbroken worden, maar ook wanneer gevreesd moet worden voor een ernstig gevaar voor jouw gezondheid of die van iemand anders. Bovendien zullen, indien noodzakelijk, vastgelegde gegevens mondeling, schriftelijk of digitaal uitgewisseld worden met andere zorgverleners die bij je behandeling zijn betrokken. Bijvoorbeeld met de ambulancedienst, een specialist in het ziekenhuis waarnaar je wordt verwezen, of de apotheker die een recept voor je verwerkt om je de juiste medicijnen te kunnen leveren. Alleen de gegevens die van direct belang zijn voor jouw zorgvraag worden gedeeld met de andere zorgverlener.

Met bedrijven, die de gegevens verwerken in onze opdracht, sluiten wij een verwerkersovereenkomst om te zorgen voor eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van de gegevens.

Nucleuszorg en Nucleus Huisartsenposten blijft verantwoordelijk voor deze verwerkingen en schakelt de volgende derden in:

Verwerker	Gegevens	Doel
AFAS	Facturatie	Debiteurenadministratie
Corpio	NAW- en medische gegevens	Registratie klachten en calamiteiten
Topicus HAP	NAW, medische gegevens en verzekeringsgegevens	Registratie van medisch dossier, facturatie en terugkoppeling aan eigen huisarts
Vcare	Telefoongesprekken	Regulering van telefoongesprekken voor kwaliteitsdoeleinden
VIP Live	NAW- en medische gegevens Facturatie	Overdracht aan HAP, Debiteurenadministratie

Toestemming uitwisseling van gegevens

Nucleuszorg is aangesloten op het Landelijk Schakelpunt (LSP). Ter verbetering van de kwaliteit van de patiëntenzorg zijn de belangrijkste gegevens uit jouw medisch dossier van je eigen huisarts en apotheek daardoor in te zien door de dienstdoende medewerkers op de huisartsenspoedpost. Deze gegevens kunnen alleen door ons worden opgevraagd wanneer je hiervoor gericht toestemming hebt gegeven aan je eigen huisarts en/of apotheek. Meer informatie over het delen van gegevens via het LSP lees je op de website volgjezorg.nl

Wanneer je telefonisch contact met ons hebt gehad, op de huisartsenspoedpost bent geweest of de huisarts een visite aflegde bij jou thuis, wordt een samenvatting van dit contact teruggestuurd aan je eigen huisarts. Hierdoor weet jouw huisarts over welke klachten je contact hebt gehad met de huisartsenspoedpost en wat er naar aanleiding daarvan is ondernomen.

Geautomatiseerde besluitvorming

De huisartsenspoedpost neemt niet op basis van geautomatiseerde verwerkingen besluiten over zaken die (aanzienlijke) gevolgen kunnen hebben voor personen.

Het gaat hier om besluiten die worden genomen door computerprogramma's of -systemen, zonder dat daar een mens (bijvoorbeeld een medewerker van de HAP) tussen zit.

Jongeren

Wanneer een jongere (jonger dan 16 jaar) persoonsgegevens via deze site achterlaat, kunnen wij niet altijd controleren of hij/zij 16 jaar of ouder is. Heb je een vermoeden dat je zoon of dochter persoonsgegevens heeft gemeld via deze website, neem dan contact op met Nucleuszorg via info@nucleuszorg.nl. Wij zullen zo snel als mogelijk controleren of de persoonsgegevens opgenomen zijn en de eventueel noodzakelijke stappen ondernemen om die gegevens definitief te verwijderen.

Cookies

Deze website maakt gebruik van functionele, analytische en tracking cookies. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan deze website op je computer, tablet of smartphone wordt opgeslagen of in je browser. Wij gebruiken cookies om de website optimaal te kunnen laten functioneren en te kunnen optimaliseren. Cookies zorgen er bijvoorbeeld voor om je voorkeursinstellingen te onthouden. Wij plaatsen cookies van derden die jouw surfgedrag bijhouden zodat wij de indeling van de website kunnen aanpassen naar het bezoekersgedrag. Bij je eerste bezoek aan onze website hebben wij je al geïnformeerd over deze cookies en toestemming gevraagd voor het plaatsen ervan. Je kunt je afmelden voor cookies door jouw internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Het is altijd mogelijk om al deze bestandjes die eerder zijn opgeslagen uit je browser te verwijderen. [Lees hier meer over via Veilig Internetten](#).

Via onze website worden cookies geplaatst van het Amerikaanse bedrijf Google, als onderdeel van de "Analytics"-dienst. Wij gebruiken deze dienst om rapportages te genereren over hoe bezoekers de website gebruiken. Google kan deze informatie aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht, of voor zover derden de informatie namens Google verwerken. Wij hebben hier geen invloed op.

Veranderingen

Deze privacyverklaring is afgestemd op:

- Het gebruik van en de mogelijkheden op deze website;
- Je contact met de Nucleuszorg of de huisartsenspoedpost;
- Je bezoek aan de huisartsenspoedpost of visite van de HAP-arts.

Er kunnen reden zijn waardoor wij genooddaakt zijn om deze privacyverklaring aanpassen. Het is daarom aan te raden om deze privacyverklaring regelmatig te raadplegen.

Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen

Volgens de AVG heb je recht op toegang tot en wijziging en/of correctie van jouw persoonsgegevens (*art. 13 e.v.*).

Van de gegevens die op de huisartsenspoedpost over een patiënt worden geregistreerd wordt een samenvatting naar de eigen huisarts gestuurd. De eigen huisarts neemt deze gegevens over in het eigen dossier en maakt deze gegevens ook voor de patiënt beschikbaar. Vanuit de huisartsenspoedpost faciliteren we het recht op inzage dat de patiënt heeft, door de mogelijkheid te bieden om samen met een medewerker daadwerkelijk de gegevens in te zien, of door een kopie van de gegevens op te sturen als de patiënt hierom vraagt.

Wanneer blijkt dat jouw gegevens niet correct zijn heb je het recht om deze door ons te laten corrigeren, aan te vullen of te laten verwijderen. Hierbij kan het voorkomen dat het niet mogelijk is om (volledig) te voldoen aan een verzoek, bijvoorbeeld als inzage leidt tot een inbreuk op de privacy van anderen of wanneer verwijdering van gegevens tot gevolg heeft dat er geen goede zorg aan jou geleverd kan worden. Mocht je gebruik willen maken van je rechten, kan je dit schriftelijk kenbaar

maken aan de Functionaris Gegevensbescherming (FG) via het volgende mailadres: fg@nucleuszorg.nl. Wij zullen binnen één maand op je verzoek reageren.

Incidenten

Wanneer er sprake is van een incident, wordt deze onderzocht door een commissie of MIP/VIM commissie. De leden van de commissie hebben inzage in alle gegevens die met het incident te maken hebben.

Als je hier geen toestemming voor wilt geven, maak dit dan voordat je zorg ontvangt, kenbaar bij het secretariaat via: info@nucleuszorg.nl

Vraag of klacht

Als je een vraag of klacht hebt over de wijze waarop wij met jouw gegevens omgaan, neem dan contact op met de Functionaris Gegevensbescherming (FG) via fg@nucleuszorg.nl. Tevens willen we je erop wijzen dat je de mogelijkheid hebt om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, dat kan via deze link: [Autoriteit Persoonsgegevens](#).