

### **Uw privacy**

Om goede spoedeisende huisartsenzorg te kunnen verlenen, leggen wij gegevens over u vast. Wij doen dit 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). Dit privacy statement is bedoeld om u te informeren over uw rechten en onze plichten die gelden op grond van de AVG en de WGBO.

### **Bewaartermijn en Gebruik van uw persoonsgegevens**

Wanneer u contact met ons opneemt, u een consult heeft op de huisartsenpost of u een visite thuis krijgt, kunnen diverse persoonsgegevens van u verwerkt worden. Deze gegevens leggen wij in een elektronisch patiëntendossier vast. Dit is noodzakelijk en een wettelijke verplichting om u medisch goed te kunnen behandelen en nodig voor het financieel afhandelen van uw behandeling.

Wij verwerken de volgende categorieën van uw persoonsgegevens:

- Naam, adres en woonplaats (NAW)
- Geboortedatum
- Geslacht
- Telefoonnummer
- Burgerservicenummer (BSN)
- Verzekeringsgegevens
- Uw eigen huisarts
- Medische gegevens

Ook ontvangen wij gegevens van andere zorgverleners, waaronder mogelijk uw eigen huisarts. In het kader van uw behandeling werken we mogelijk met uw eigen huisarts samen. Om de kwaliteit van onze dienstverlening in de gaten te houden en te verbeteren, nemen wij telefoongesprekken met de triagist (doktersassistente of verpleegkundige) op. De gesprekken worden 2 jaar bewaard. De opnames van deze gesprekken kunnen ook worden gebruikt in geval van een klacht of een incident. In geval van een incident hebben de leden van de onderzoekscommissie toegang tot alle informatie die van belang is bij het incidentenonderzoek.

Uw medisch dossier wordt, conform de WGBO, 20 jaar bewaard.

Voor uw en onze veiligheid worden camerabeelden van de wachtruimte vastgelegd. Deze beelden worden binnen maximaal 4 weken verwijderd.

Als zich een incident voordoet kunnen de relevante beelden worden veiliggesteld zodat deze beschikbaar blijven voor de verdere afhandeling van het incident.

### **Waarom verwerken wij uw gegevens?**

Nucleuszorg is volgens de AVG verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Uw gegevens worden voor de volgende doeleinden opgeslagen:

- voor het verlenen van huisartsengeneeskundige spoedzorg door medewerkers op de huisartsenpost 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.

### **Wie heeft er toegang tot mijn gegevens?**

Alleen zorgverleners en medewerkers die rechtstreeks betrokken zijn bij de behandeling van uw zorgvraag, kunnen uw gegevens raadplegen. Hieronder worden begrepen: de triagist (doktersassistente of verpleegkundige) waar u telefonisch contact mee heeft en de huisarts die u behandelt op de huisartsenpost. Zij raadplegen uw 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 huisartsenpost uw dossier en eventueel de opname van het telefoongesprek en/of camerabeelden moet inzien.

### **Doorgeven van uw persoonsgegevens aan derden**

De medewerkers van onze organisatie hebben de verplichting vertrouwelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Dit houdt bijvoorbeeld in dat voor het doorgeven van uw persoonsgegevens aan derden uw 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 uw gezondheid of die van iemand anders. Bovendien zullen, indien noodzakelijk, vastgelegde gegevens mondeling, schriftelijk of digitaal uitgewisseld worden met andere zorgverleners die bij uw behandeling zijn betrokken. Bijvoorbeeld met de ambulancedienst, een specialist in het ziekenhuis waarnaar u wordt verwezen, of de apotheker die een recept van u verwerkt om u de juiste medicijnen te kunnen leveren. Alleen de gegevens die van direct belang zijn voor uw zorgvraag worden gedeeld met de andere zorgverlener.

### **Uitwisseling van gegevens**

Nucleuszorg is aangesloten op het Landelijk Schakelpunt (LSP). Ter verbetering van de kwaliteit van de patiëntenzorg zijn de belangrijkste gegevens uit uw medisch dossier van uw eigen huisarts en apotheek daardoor in te zien door de dienstdoende medewerkers op de huisartsenpost. Deze gegevens kunnen alleen door ons worden opgevraagd indien u hiervoor gericht toestemming heeft gegeven aan uw eigen huisarts en/of apotheek. Meer informatie over het delen van gegevens via het LSP kunt u lezen op de website [www.volgiezorg.nl](http://www.volgiezorg.nl)

Indien u telefonisch contact met ons heeft gehad, u op de huisartsenpost bent geweest of de huisarts een visite aflegde bij u thuis, wordt een samenvatting van dit contact teruggestuurd aan uw eigen huisarts. Hierdoor weet uw huisarts met welke klachten u contact heeft gehad met de huisartsenpost en wat er naar aanleiding daarvan is ondernomen.

### **Beveiligingsmaatregelen**

Er zijn door de Nucleuszorg meerdere organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen getroffen om uw gegevens te beschermen. Zo worden alle medewerkers geïnformeerd en bewust gemaakt van de privacy gevoeligheid van uw gegevens en hoe men daar zorgvuldig en onder strikte geheimhouding mee moet omgaan. Daarnaast hebben wij diverse technische maatregelen getroffen om onze computersystemen en netwerkverbindingen te beveiligen tegen onbevoegde toegang. Wanneer het (ondanks deze maatregelen) mocht gebeuren dat derden ongeautoriseerd toegang krijgen tot uw gegevens, dan melden wij dat bij de Autoriteit Persoonsgegevens en indien van toepassing aan de betrokkene(n).

Soms geven wij aan derden de opdracht om voor ons uw persoonsgegevens te verwerken voor de hierboven genoemde doeleinden. Dat kan bijvoorbeeld gaan om leveranciers die onze computersystemen onderhouden en beheren. Uw gegevens blijven uiteraard geheel vertrouwelijk en worden niet voor andere doeleinden gebruikt. Wij leggen altijd contractueel vast dat onze leveranciers organisatorische en passende technische en beveiligingsmaatregelen nemen en dat alle werkzaamheden worden uitgevoerd volgens de wet- en regelgeving.

### **Uw rechten**

Van de gegevens die op de huisartsenpost 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 huisartsenpost 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 gegevens over u niet kloppen heeft u 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 uw inzage leidt tot een inbreuk op de privacy van anderen of wanneer verwijdering van gegevens tot gevolg heeft dat er geen goede zorg aan u geleverd kan worden. Mocht u gebruik willen maken van uw rechten, kunt u dit schriftelijk kenbaar maken aan de Functionaris Gegevensbescherming (FG) via het volgende mailadres: [fg@nucleuszorg.nl](mailto:fg@nucleuszorg.nl). Wij zullen binnen een maand op uw verzoek reageren.

### **Incidenten**

Wanneer er sprake is van een incident, wordt deze onderzocht door een calamiteitencommissie of MIP/VIM commissie. De leden van de commissie hebben inzage in alle gegevens die met het incident te maken hebben. Als u hier geen toestemming voor wilt geven, kunt u dit, voordat u zorg ontvangt, kenbaar maken bij het secretariaat: [info@nucleuszorg.nl](mailto:info@nucleuszorg.nl)

### **Vraag of klacht**

Als u een vraag of klacht heeft over de wijze waarop wij uw gegevens behandelen, neemt u dan contact op met de Functionaris Gegevensbescherming (FG) via het volgende emailadres: [fg@nucleuszorg.nl](mailto:fg@nucleuszorg.nl). Mocht u er na melding niet uitkomen, dan heeft u het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.