Versie:	22 mei 2018
Publicatie:	Extern: Alle openbare websites Intern: Equipement
Verspreiding:	Op afspraakbevestigingen verwijzing naar website Op Informed consent/Toestemmingsformulier verwijzing naar website Op Persoonlijke Patiënten Pagina, verwijzen naar website
Beheer:	Volgens routing kwaliteitsmanagementsysteem, afdeling K&V
Eindverantwoordelijke:	Mw. M. Jansen, medisch directeur en CISO

Wat is een privacy statement?

Bij Equipe Zorgbedrijven, waar Helder kliniek, Velthuis kliniek, Xpert Clinic en EVA kliniek onder vallen, vinden we het van groot belang om zorgvuldig met uw gegevens om te gaan. Als u bij één van onze klinieken komt, is het noodzakelijk dat wij bepaalde gegevens van u vastleggen. In dit privacy statement staat beschreven op welke wijze Equipe Zorgbedrijven met uw persoonlijke informatie omgaan en wat uw rechten zijn met betrekking tot de verwerking van uw gegevens.

PRIVACY STATEMENT
Equipe Zorgbedrijven: Helder kliniek, Velthuis kliniek, Xpert Clinic en EVA kliniek

U treft de meest recente versie op onze websites. (www.velthuiskliniek.nl, www.xpertclinic.nl, www.helderkliniek.nl).

Het privacy statement is verdeeld in de volgende hoofdstukken:

1. Welke gegevens bewaren wij en waarom?: 3
2. Welke medewerkers of instanties hebben toegang tot uw gegevens? 6
3. Bewaartermijn van uw gegevens 9
4. Beveiliging van uw gegevens 9
5. Uw rechten 9
6. Heeft u nog vragen? 11

1. Welke gegevens bewaren wij en waarom?:

1. Uw gegevens
   Uw gegevens worden vastgelegd om veilige zorg te leveren. Wanneer u bij ons een afspraak maakt worden de volgende gegevens in uw EPD (Elektronisch Patiënten Dossier) geregistreerd:
   - Contactgegevens, zoals uw naam, adres, telefoonnummer(s), emailadres, geboortedatum, BSN nummer;
   - Gegevens van uw huisarts en apotheek;
   - Legitimatiebewijs;
   - Pasfoto (indien gewenst en mogelijk vanaf najaar 2018);
   - Het medisch dossier, met daarin consultverslagen, operatieverslagen, correspondentie met huisarts of andere verwijzer, voorgeschreven medicatie, relevante voorgeschiedenis, uitslagen van medisch onderzoek, foto's, medische vragenlijsten, ingebrachte implantaten en protheses;
   - Medische vragen, zoals uw medische voorgeschiedenis en medicatiegebruik. Deze informatie is van essentieel belang voor uw arts en eventueel de anesthesioloog om uw gezondheid te kunnen inschatten en hun behandeling daarop af te stemmen.

2. Kwaliteit gegevens
   - *Vragenlijsten*: voor en na de behandeling ontvangt u op vaste momenten vragenlijsten met betrekking tot uw behandeling. Hiermee meten wij het herstel na de behandeling. Geanonimiseerde gegevens uit de vragenlijsten worden gebruikt voor wetenschappelijk onderzoek en/of intern onderzoek om de zorg te kunnen verbeteren. Voorafgaand aan het invullen van de vragenlijsten wordt u toestemming gevraagd voor de verwerking van de gegevens voor wetenschappelijk onderzoek. U kunt uw toestemming op ieder gewenst moment weer intrekken.

   - *Tevredenheidsenquête:* gedurende uw behandeling ontvangt u een uitnodiging voor het invullen van een tevredenheidsenquête. Door de uitkomsten daarvan te evalueren kunnen wij onze zorg blijven verbeteren. De resultaten worden intern geanonimiseerd verwerkt. Wij stellen het zeer op prijs als u deze enquête invult, het is echter geen verplichting.

3. Financiële gegevens
   *Zorg die wordt vergoed door uw zorgverzekeraar; v*oor het declareren aan uw zorgverzekeraar wordt de behandeling in een code omgezet die weergeeft welke diagnose is gesteld en welke verrichtingen zijn uitgevoerd.

- Equipe Zorgbedrijven houdt zich hierbij aan de wet- en regelgeving die wordt opgesteld door de Nederlandse Zorgautoriteit (www.nza.nl). Voor de declaratie aan uw zorgverzekeraar is het noodzakelijk uw BSN-nummer, uw zorgverzekeraar en polisnummer vast te leggen.
- *Zorg die u zelf betaalt; v*oor de zorg die u zelf betaalt, hebben wij geen contact met uw zorgverzekeraar. Wij registreren uw IBAN-nummer en het betaalde bedrag bij de overboeking per bank. Bij contante– of pinbetaling wordt de factuur en het betaalbewijs door ons vastgelegd.

4. Marketing

Equipe Zorgbedrijven Nederland B.V. verwerkt uw persoonsgegevens doordat u gebruik maakt van onze diensten en/of omdat u deze zelf aan ons verstrekt. Hieronder vindt u een overzicht van de persoonsgegevens die wij verwerken:

- Voor- en achternaam -Geslacht - Geboortedatum – Adresgegevens- Telefoonnummer - E-mailadres - Overige persoonsgegevens die u actief verstrekt bijvoorbeeld door een profiel op deze website aan te maken, in correspondentie en telefonisch - Gegevens over uw activiteiten op onze website.
- Gegevens over uw surfgedrag over verschillende websites heen (bijvoorbeeld omdat dit bedrijf onderdeel is van een advertentienetwerk).
- Internetbrowser en apparaat type.

<u>Bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens die wij gebruiken voor marketingdoeleinden</u>

Onze website en/of dienst heeft niet de intentie gegevens te verzamelen over websitebezoekers die jonger zijn dan 16 jaar. Tenzij ze toestemming hebben van ouders of voogd. We kunnen echter niet controleren of een bezoeker ouder dan 16 is. Wij raden ouders dan ook aan betrokken te zijn bij de online activiteiten van hun kinderen, om zo te voorkomen dat er gegevens over kinderen verzameld worden zonder ouderlijke toestemming. Als u er van overtuigd bent dat wij zonder die toestemming persoonlijke gegevens hebben verzameld over een minderjarige, neem dan contact met ons op via privacy@equipezorgbedrijven.nl, dan verwijderen wij deze informatie.

<u>Marketingdoelen op basis van welke grondslag wij persoonsgegevens verwerken</u>

Equipe Zorgbedrijven Nederland B.V. verwerkt uw persoonsgegevens voor de volgende doelen:

- Verzenden van onze nieuwsbrief en/of reclamefolder.
- U te kunnen bellen of e-mailen indien dit nodig is om onze dienstverlening uit te kunnen voeren.
- U te informeren over wijzigingen van onze diensten en producten.
- U de mogelijkheid te bieden een account aan te maken.

- Equipe Zorgbedrijven Nederland B.V. analyseert uw gedrag op de website om daarmee de website te verbeteren en het aanbod van producten en diensten af te stemmen op uw voorkeuren.

Geautomatiseerde besluitvorming

Equipe Zorgbedrijven Nederland B.V. 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 computer-programma's of -systemen, zonder dat daar een mens (bijvoorbeeld een medewerker van Equipe Zorgbedrijven Nederland B.V.).

Gebruik Cookies

Equipe Zorgbedrijven Nederland B.V. gebruikt functionele, analytische en tracking cookies. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan deze website wordt opgeslagen in de browser van uw computer, tablet of smartphone. Equipe Zorgbedrijven Nederland B.V. gebruikt cookies met een puur technische functionaliteit. Deze zorgen ervoor dat de website naar behoren werkt en dat bijvoorbeeld uw voorkeursinstellingen onthouden worden. Deze cookies worden ook gebruikt om de website goed te laten werken en deze te kunnen optimaliseren. Daarnaast plaatsen we cookies die uw surfgedrag bijhouden zodat we op maat gemaakte content en advertenties kunnen aanbieden. Bij uw eerste bezoek aan onze website hebben wij u al geïnformeerd over deze cookies en toestemming gevraagd voor het plaatsen ervan. U kunt zich afmelden voor cookies door uw internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kunt u ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van uw browser verwijderen.

5. Recruitment

We behandelen je persoonlijke gegevens vertrouwelijk en zorgvuldig: de gegevens en documenten die je verstrekt, gebruiken we uitsluitend voor de sollicitatieprocedure en zijn niet inzichtelijk voor derden. Wanneer je bij ons solliciteert worden je gegevens bewaard voor een termijn van 12 maanden. Ben je hier niet mee akkoord stuur dan een mail naar recruitment@equipezorgbedrijven.nl.

6. Overige gegevens

- *Klachten.* Via onze website kunt u ook een klacht indienen. De gegevens, die u op het formulier invult, worden in ons managementsysteem bewaard. De klachtenfunctionaris ontvangt het formulier en neemt uw klacht in behandeling. Uw klachtendossier wordt apart van uw medisch dossier bewaard.

- *Camera's.* Op een aantal locaties zijn camera's opgehangen om de veiligheid voor patiënten en medewerkers te vergroten. U wordt gewezen op de aanwezigheid van camera's door middel van stickers op de deur van de kliniek. Deze beelden worden een bepaalde periode bewaard en zijn alleen door de vestigingsmanager inzichtelijk, indien daar redelijkerwijs aanleiding toe is (bijv. bij een inbraak). In geval van een vermoeden van een misdrijf zal Equipe Zorgbedrijven de beelden overdragen aan de politie.

- *Opname telefoongesprekken.* Indien u contact heeft met onze servicemedewerkers voor informatie of het plannen van een afspraak kan het gesprek voor trainingsdoeleinden worden opgenomen. Deze informatie wordt gedurende een periode van 12 weken worden opgeslagen. U kunt aangeven hier geen medewerking aan te willen verlenen.

2. Welke medewerkers of instanties hebben toegang tot uw gegevens?

1. Uw gegevens

   Uw gegevens zijn inzichtelijk voor zorgprofessionals die direct betrokken zijn bij uw zorgverlening. Voor medische noodgevallen buiten kantoortijden heeft de dienstdoende arts of therapeut ook toegang tot uw gegevens.
   Voor een behandeling moet u vooraf schriftelijk toestemming geven. Hiermee geeft u aan goed geïnformeerd te zijn voordat de behandeling wordt uitgevoerd. Deze procedure geldt voor alle operaties en injectables (cosmetisch chirurgie). Voor huidtherapie, injecties (Xpert Clinic) of handtherapie is mondelinge toestemming voldoende.

   Soms is het ook noodzakelijk om patiëntgegevens naar externe partijen te rapporteren. U kunt hierbij denken aan de volgende partijen:
   - Uw verwijzer. Indien u door uw huisarts, medisch specialist of ARBO-arts naar ons bent verwezen, koppelen wij op vaste momenten terug aan de verwijzer. Indien u daar bezwaar tegen heeft kunt u dat aangeven. Bij niet verzekerde zorg wordt geen bericht aan uw huisarts gestuurd.
   - Als u een medische expertise heeft laten uitvoeren, wordt de aanvragende partij geïnformeerd.
   - LROI (Landelijke Registratie Orthopedische Implantaten) en DBIR (Dutch Breast Implant Registry); Instanties die borstprotheses en gewrichtsvervangende protheses in systemen van de wetenschappelijke beroepsvereniging registreren (BSN-nummer (encripted), gegevens van de prothese zoals serie- en LOT-nummer, diagnose en operatietechniek).
   - LIR, Landelijke Implantaten Registratie. Instantie voor registratie van borstprotheses en gewrichtsvervangende protheses in een landelijke database van de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd. (start medio 2018).
   - Incidenteel kan het noodzakelijk zijn inzage te geven in uw medische gegevens als de wet dit voorschrijft. Hierbij moet u denken aan partijen als politie en justitie, materiele controle door de zorgverzekeraar, Nederlandse Zorg Autoriteit en Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd.

2. Kwaliteitsgegevens
   - *Interne kwaliteitscontrole*

   Voor de uitvoering van interne audits worden medische dossiers gecontroleerd. Het is van belang dat uw dossier compleet en volledig is om veilige zorg te kunnen leveren. Tijdens de interne audit hebben de interne auditoren inzage in het dossier om steekproefsgewijs te controleren of alle noodzakelijke onderdelen zijn ingevuld. In de rapportage worden de resultaten geanonimiseerd, zodat deze niet zijn terug te leiden naar de individuele patiënt.

   - *Meten van de resultaten*

   De door u ingevulde vragenlijsten over de behandeling worden door uw arts ingezien en geven een beeld van het herstel na de operatie. Geanonimiseerde gegevens worden besproken in het artsenoverleg, om te leren van elkaars ervaringen. Hierdoor blijven we continue de zorg verbeteren.
   Daarnaast worden de uitkomsten van de vragenlijsten ook voor wetenschappelijk onderzoek gebruikt. De data uit deze vragenlijsten en medisch dossier worden verwerkt en geanalyseerd door onze wetenschappelijk onderzoekers, in samenwerking met o.a. onderzoeksteams van het Erasmus medisch Centrum en het Radboud Medisch Centrum waarmee wij een bewerkersovereenkomst hebben. In alle presentaties en publicaties door onderzoekers wordt nooit tot de persoon herleidbare informatie getoond.
   Op de website treft u de laatste wetenschappelijke publicaties die tot stand zijn gekomen door middel van het verzamelen van uitkomsten na behandelingen.
   https://www.xpertclinic.nl/publicaties/

3. Financiële gegevens
   Voor het declareren van behandelingen kan het nodig zijn dat de medewerkers van de financiële afdeling inzage krijgen in uw gegevens, om te controleren of er een volledige en juiste declaratie wordt verzonden. Interne rapportages bevatten nooit gegevens die tot een patiënt zijn te herleiden.

4. Marketing gegevens
   Delen van persoonsgegevens met derden vindt uitsluitend plaats als dit nodig is voor de uitvoering van onze overeenkomst met u of om te voldoen aan een wettelijke verplichting.

5. Overige gegevens
   - Calamiteiten

Ondanks dat Equipe haar uiterste best doen om uw behandeling zo veilig mogelijk te laten verlopen, kan er altijd iets mis gaan. In medische noodgevallen kan het noodzakelijk zijn, dat u wordt overgeplaatst naar een naburig ziekenhuis. De relevante onderdelen uit uw medische dossier worden dan overgedragen aan het ziekenhuis. Gezien de medische spoed, zullen wij op dat moment daar geen specifieke toestemming voor vragen.

In het geval van een medische calamiteit in de kliniek is de organisatie verplicht melding te maken bij de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd. Wij stellen u altijd op de hoogte indien wij een melding doen die u betreft. Wij moeten bij een melding aangeven welke patiënt betrokken was bij de calamiteit (naam, geboortedatum, adres en telefoonnummer).
Wanneer u in geval van medische spoed buiten onze openingstijden, ons spoednummer belt, krijgt u een verpleegkundige van de Zorgcentrale aan de telefoon. Zij registreert uw naam, geboortedatum en het telefoonnummer waarop u bereikbaar bent. Daarnaast noteert zij een korte omschrijving van uw spoedvraag. Deze gegevens worden aan de arts verzonden om hem te informeren over het telefoongesprek, of u eventueel aan de dienstdoende arts door te verbinden. Omdat het een medisch spoedgeval betreft, en snelheid van belang kan zijn, wordt er niet expliciet om uw toestemming gevraagd voor de registratie van bovenstaande gegevens.

   - *Klachten*

Voor het afhandelen van klachten heeft de klachtenfunctionaris inzage in uw gegevens, vanaf het moment dat u een klacht indient bij Equipe Zorgbedrijven of via een externe instantie, zoals de Geschillencommissie Zorg, Inspectie voor Gezondheidzorg en Jeugd, tuchtcollege of rechtbank en/of (letselschade-) advocaat. De klachtenfunctionaris handelt de klachten zelfstandig af, maar kan bij complexe klachten inhoudelijk advies vragen bij de manager Kwaliteit & Veiligheid en/of de Medisch Directeur. Hierbij worden uw persoonsgegevens zorgvuldig en zo veel mogelijk geanonimiseerd behandelend.

3. Bewaartermijn van uw gegevens

Equipe Zorgbedrijven Nederland B.V. volgt minimaal de wettelijke bewaar en vernietigingstermijnen en bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor uw gegevens worden verzameld.

Dit betekent:
Uw gegevens bij consult en behandeling: minimaal 15 jaar
Financiële gegevens: minimaal 7 jaar
Voor marketingdoeleinden: 5 jaar

4. Beveiliging van uw gegevens

Uw privacy en de beveiliging van uw gegevens heeft hoge prioriteit voor onze organisatie. Door middel van scala van interne organisatorische en technische maatregelen doen wij er alles aan uw privacy te waarborgen. Onze Information, Security & Privacy Officer ziet toe op de naleving van de wet- en regelgeving, dit privacy statement, interne gedragsregels, protocollen en werkinstructies voor medewerkers en specialisten en rapporteert op regelmatige basis aan de directie.

Het is helaas altijd mogelijk dat er toch iets mis gaat in de beveiliging van uw gegevens. Wij volgen in dergelijke gevallen de meldplicht "Datalek". Indien van toepassing, zullen wij u informeren als uw gegevens betrokken zijn bij een datalek en u adviseren hoe u daar mee om kunt gaan. De procedure kunt u nalezen op de website van de Autoriteit Persoonsgegevens.https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/beveiliging/meldplicht-datalekken. U kunt een datalek ook bij ons melden door contact op te nemen met onze privacy officer 088 - 7785200 of te mailen naar privacy@equipezorgbedrijven.nl

5. Uw rechten

In de wet- en regelgeving (AVG) zijn voor de patiënt rechten vastgelegd betreffende het medisch dossier. U kunt hierbij denken aan het recht op inzage en aanvulling/correctie van het dossier, het recht op een kopie van uw gehele dossier en het recht op vernietiging van uw medische gegevens.

Kopie dossier
U kunt een aanvraag indienen voor het ontvangen van een kopie van uw dossier door een email te sturen naar privacy@equipezorgbedrijven.nl. Wij nemen dan contact met u op om het bericht te verifiëren. Uw dossier wordt binnen 4 werkdagen aangetekend per post of met aangetekende mail naar u verzonden.

Inzage
Indien u inzage wilt in uw dossier, kunt u een afspraak maken in de kliniek. Samen met uw arts of een medewerker kunt u uw dossier inzien.

Correctie of aanvulling
Indien u een correctie of aanvulling wilt maken op de inhoud van uw dossier, kunt u dat aangeven aan uw behandelend specialist. De arts zal beoordelen of de correctie of aanvulling wordt overgenomen, immers mag het een veilige behandeling niet in de weg staan.

Vernietiging
Het is mogelijk uw medisch dossier, binnen de kaders van de wet, te laten vernietigen. U kunt dit verzoek indienen door een email te sturen naar privacy@equipezorgbedrijven.nl. Wij nemen dan contact met u op om het bericht te verifiëren. Wij geven binnen 3 maanden gehoor aan uw verzoek, tenzij een bepaald voorschrift of specifieke wet bepaalt dat wij de gegevens moet bewaren. Bijvoorbeeld vanwege het belang van iemand anders. Of omdat de gegevens nodig zijn voor het leveren van zorg. Wanneer Equipe het verzoek afwijst, dan laten we dit schriftelijk weten met de reden waarom wij uw verzoek afwijzen.
Mocht u dossier vernietigd kunnen worden , dan ontvangt u bericht van vernietiging. Uit voorzorg sturen wij altijd een kopie van het dossier aangetekend aan u toe, zodat bij onvoorziene omstandigheden u zelf over de gegevens beschikt.
Mocht alleen een onderdeel uit uw medisch dossier verwijderd (kunnen) worden, dan wordt in uw dossier vermeld dat een deel van de gegevens op uw verzoek is verwijderd.

Intrekken van toestemming
U heeft het recht om uw eventuele toestemming voor (delen van bovenstaande) gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door Equipe Zorgbedrijven Nederland B.V. Tevens heeft u het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dat betekent dat u bij ons een verzoek kunt indienen om de persoonsgegevens die wij van u beschikken in een computerbestand naar u of een ander, door u genoemde organisatie, te sturen.
U kunt een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering of gegevensoverdraging van uw persoonsgegevens of verzoek tot intrekking van uw toestemming of bezwaar op de verwerking van uw persoonsgegevens sturen naar privacy@equipezorgbedrijven.nl.

Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door u is gedaan, vragen wij u een kopie van uw identiteitsbewijs met het verzoek mee te sturen. Maak in deze kopie uw pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) zwart. Dit ter bescherming van uw privacy. We reageren zo snel mogelijk, maar binnen vier weken, op uw verzoek.

6. Heeft u nog vragen?

Mocht u vragen hebben over de privacy en veiligheid van uw gegevens, kunt u altijd contact met ons opnemen. Ook als u een vermoeden heeft dat er een datalek heeft plaats gevonden, of u komt een zwakte in ons privacy beleid tegen, vernemen wij dat uiteraard graag. Dat mag ook anoniem. Als het om gevoelige informatie gaat willen we u vragen de email versleuteld aan ons de versturen.

Informatie Centrum: 088 - 7785200
Email: privacy@equipezorgbedrijven.nl

Equipe Zorgbedrijven Nederland B.V. wil u er tevens op wijzen dat u de mogelijkheid heeft om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat kan via de volgende link:
https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons