

Privacyverklaring voor bewoners/cliënten

Deze privacyverklaring is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens door

Vivantes Zorggroep, gevestigd aan de Beneluxlaan 1, 6164EM te Geleen en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 41074124, verder te noemen: Vivantes.

Via deze privacyverklaring wordt u geïnformeerd over de verwerking van uw persoonsgegevens.

Vivantes levert een groot aanbod van zorgproducten en diensten waaronder wonen met zorg in onze verpleeghuizen, behandeling, kortdurend verblijf, wijkverpleging en dagbesteding.

In deze privacyverklaring wordt uitgelegd wat het verwerken van persoonsgegevens inhoudt en wat Vivantes doet om uw privacy te beschermen wanneer uw persoonsgegevens door ons worden verwerkt.

Inleiding

De bescherming van uw privacy is van groot belang voor Vivantes. Bij de verwerking van persoonsgegevens houden wij ons aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) waarin wettelijk is bepaald hoe wij met uw persoonsgegevens moeten omgaan.

Via deze privacyverklaring willen wij cliënten en websitebezoekers van Vivantes graag informeren over de persoonsgegevens die wij (mogelijk) verwerken.

Deze privacyverklaring zal u antwoord geven op vragen als:

- Waarom wij uw persoonsgegevens verwerken;
- Waarvoor wij deze gebruiken;
- Aan wie deze worden verstrekt;
- Over welke rechten u beschikt ten aanzien van de verwerking van uw persoonsgegevens.

Uitgangspunt

Het uitgangspunt is dat wij uw persoonsgegevens alleen verwerken wanneer dat noodzakelijk is.

Wat zijn persoonsgegevens en wanneer verwerken wij deze?

Persoonsgegevens betreft informatie die direct over iemand gaat of die naar een persoon te herleiden is. Denk aan iemands naam, adres en woonplaats.

Vivantes verwerkt uw persoonsgegevens wanneer u cliënt van ons bent of als toekomstig cliënt bent aangemeld en op de wachtlijst staat.

De doeleinden bij het verwerken van uw persoonsgegevens

Vivantes levert (gespecialiseerde) zorgproducten en diensten aan personen die te maken krijgen met gezondheidsuitdagingen.

De doeleinden voor het verwerken van persoonsgegevens van cliënten vloeien voort uit deze dienstverlening, waarbij alleen persoonsgegevens verwerkt worden die nodig zijn voor het leveren van onze zorgproducten en diensten.

De belangrijkste doeleinden waarvoor Vivantes persoonsgegevens verwerkt zijn:

- De uitvoering van de met de cliënt gesloten overeenkomst(en), bijvoorbeeld: een geneeskundige behandelingsovereenkomst;

- Het voeren en onderhouden van een zorgdossier;
- Het voeren van de administratie en andere interne beheersactiviteiten;
- Het berekenen, vastleggen en (laten) innen van bedragen die u als cliënt aan ons verschuldigd bent;
- Om met u in contact te kunnen treden en te kunnen reageren op door u gestelde vragen of (informatie)verzoeken;
- Om u te informeren over nieuwe producten en diensten van Vivantes;
- Het meten en verbeteren van de cliënttevredenheid;
- Het behandelen van geschillen;
- Het verbeteren van de kwaliteit en veiligheid van zorg;
- Het verbeteren van de dienstverlening;
- Het uitvoeren van marketingactiviteiten;
- Het kunnen verzenden van digitale nieuwsbrieven en afspraakherinneringen die per e-mail worden verzonden;
- Het kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen, zoals de administratie en bewaarplicht of de accountantscontrole

Om uitvoering te kunnen geven aan de bovenstaande doeleinden maakt Vivantes gebruik van diverse systemen en applicaties om persoonsgegevens te verwerken, welke worden bijgehouden in ons verwerkingsregister.

Grondslagen voor de verwerking van persoonsgegevens

Wanneer wij persoonsgegevens verwerken voor (één van de) doeleinden dan mogen wij dat alleen wanneer wij ons kunnen beroepen op een rechtsgrond.

De AVG kent hiertoe zes rechtsgronden, namelijk:

1. Een door u gegeven toestemming;
2. De uitvoering van de met u gesloten overeenkomst of daaraan voorafgaande maatregelen om tot deze overeenkomst te komen;
3. Het voldoen aan een wettelijke verplichting;
4. Het beschermen van een vitaal belang van uzelf of een ander;
5. De vervulling van een taak van algemeen belang of een taak in het kader van uitvoering van het openbaar gezag;
6. De behartiging van de gerechtvaardigde belangen van Vivantes of van een derde.

Hieronder staat een nadere uitleg van de rechtsgronden (1,2, 3 en 6) waar Vivantes haar verwerkingen momenteel op baseert om haar doelen te bereiken. Wanneer dit verandert zal deze privacyverklaring hierop aangepast worden.

1. De door u gegeven toestemming

Voor sommige verwerkingen vraagt Vivantes om uw uitdrukkelijke toestemming, bijvoorbeeld:

- Wanneer wij een foto van u maken voor een folder of onze website;
- Wanneer wij informatie van u willen verstrekken aan een derde die niet direct betrokken is bij uw zorgverlening;
- Wanneer wij informatie van u willen gebruiken of verstekken ten behoeve van wetenschappelijk onderzoek.

Wanneer u om toestemming wordt gevraagd leggen wij altijd duidelijk aan u uit waarvoor toestemming wordt gegeven. Het is voor u van belang om te weten dat u uw toestemming altijd weer kunt intrekken; uw gegevens zullen dan niet langer worden verwerkt.

Het intrekken van toestemming kent echter geen terugwerkende kracht, dit betekent dat alle verwerkingen die al hebben plaatsgevonden op basis van een eerder verleende toestemming rechtmatig blijven en dus niet kunnen worden teruggedraaid.

2. De uitvoering van de met u gesloten overeenkomst

Met deze rechtsgrond wordt bijvoorbeeld de geneeskundige behandelingsovereenkomst bedoeld. Deze overeenkomst ontstaat wanneer u als cliënt zorg en/of behandeling vanuit Vivantes ontvangt.

Vivantes verwerkt uw persoonsgegevens voor de uitvoering van deze overeenkomst. Zo worden uw medische/gezondheidsgegevens vastgelegd in het digitale zorgdossier, zodat u de juiste zorg kunt ontvangen. Ook kan het zijn dat deze medische/gezondheidsgegevens worden uitgewisseld met andere zorgverleners die rechtstreeks bij uw behandeling zijn betrokken zoals bijvoorbeeld uw huisarts.

Ook andersoortige overeenkomsten die u met Vivantes aangaat kunnen ervoor zorgen dat wij uw persoonsgegevens verwerken.

3. Het voldoen aan een wettelijke verplichting

In sommige gevallen verplicht de wet Vivantes om uw persoonsgegevens te verwerken bijvoorbeeld:

De wettelijke plicht om een zorgdossier bij te houden wanneer er sprake is van een geneeskundige behandelingsovereenkomst

6. De behartiging van de gerechtvaardigde belangen van Vivantes of van een derde

Hiervan is sprake wanneer een verwerking aantoonbaar noodzakelijk is om bepaalde bedrijfsactiviteiten te kunnen verrichten. Hiertoe dient wel een afweging gemaakt te worden tussen de belangen van Vivantes en de belangen van diegene van wie persoonsgegevens worden verwerkt.

Wij gebruiken uw persoonsgegevens uitsluitend voor de volgende gerechtvaardigde belangen:

- Het beveiligen en beschermen van computersystemen;
- Beveiligen van de gebouwen en eigendommen van Vivantes;
- Controle op de toegang en logging van informatiesystemen, bijvoorbeeld
 - Het afschermen van bepaalde internetpagina's op het gastennetwerk;
 - Loggingcontrole op het elektronisch cliëntendossier.
- Kwaliteits- en trainingsdoeleinden;
- Cliënttevredenheidsonderzoeken;
- Interne audits en audits door gecertificeerde instanties om de kwaliteit van zorg- en dienstverlening vast te stellen en/of te verbeteren;
- Wetenschappelijk (of historisch) onderzoek.

De personen die uw persoonsgegevens verwerken

Medewerkers van Vivantes of andere personen die werkzaam zijn binnen de organisatie mogen

uw persoonsgegevens alleen verwerken wanneer zij betrokken zijn bij de zorgverlening of de uitvoering van de met Vivantes gesloten behandelovereenkomst. Iedereen die hierbij niet betrokken is mag uw persoonsgegevens niet inzien of op een andere manier verwerken tenzij u daarvoor toestemming heeft gegeven. Hiertoe worden systemen en applicaties gemonitord en worden logs bijgehouden waarop periodiek wordt gecontroleerd.

Alle medewerkers van Vivantes zijn gebonden aan het beroepsgeheim en/of een contractuele geheimhoudingsplicht die geldt voor alle gegevens die worden verwerkt binnen Vivantes.

De geheimhoudingsplicht geldt ook voor zelfstandigen die door Vivantes worden ingehuurd, tijdelijke medewerkers en uitzendkrachten. Vanwege het beroepsgeheim en de geheimhoudingsplicht worden uw persoonsgegevens vertrouwelijk behandeld. Alleen in bijzondere situaties kan het voorkomen dat het beroepsgeheim wordt doorbroken. Bijvoorbeeld als u daar toestemming voor geeft of als de wet ons daartoe verplicht. Zo mag een arts zonder toestemming gegevens verstrekken aan Veilig Thuis, als dat noodzakelijk is om ouderen mishandeling of huiselijk geweld te stoppen.

Verwerking van persoonsgegevens door derden

Vivantes schakelt ook derden in die ondersteunen bij de zorgverlening of bij het leveren of onderhouden van systemen die gebruikt worden om zorg te verlenen, bijvoorbeeld de leverancier van het elektronisch cliëntendossier. Wanneer wij een derde inschakelen worden er te allen tijde contractuele afspraken gemaakt over de veilige verwerking van uw persoonsgegevens; op deze manier zorgen wij ervoor dat uw persoonsgegevens ook door derden vertrouwelijk worden behandeld.

Geautomatiseerde besluitvorming of profilering

Vivantes maakt geen gebruik van geautomatiseerde besluitvorming en/of profilering. Dit betekent concreet dat uw gegevens niet worden gebruikt om een bepaald profiel over u op te stellen. Ook worden er geen besluiten genomen zonder menselijke tussenkomst.

De verwerking van uw persoonsgegevens in het buitenland

Uw persoonsgegevens kunnen worden verwerkt binnen landen van de Europese Economische Ruimte (EER). Er vindt momenteel geen verwerking van uw gegevens plaats daarbuiten. Wanneer dit om organisatorische of economische redenen wel zou gaan gebeuren dan zal dit worden gedaan op basis van de wettelijke bepalingen uit de AVG met betrekking tot doorgifte van persoonsgegevens naar derde landen.

De bewaartermijn van uw persoonsgegevens

Vivantes bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan nodig is voor het doel waarvoor wij uw gegevens verwerken. Soms zijn wij verplicht uw gegevens langer te bewaren. Hoe lang wij uw persoonsgegevens bewaren verschilt per verwerking; dit kan uiteenlopen van enkele weken tot vele jaren. Belangrijke wettelijke bewaartermijnen waar Vivantes zich aan houdt zijn de volgende:

Medische gegevens, zorgdossier	Bewaartermijn is 20 jaar, te rekenen vanaf de laatste wijziging in het dossier.
Medische gegevens, zorgdossier vallend onder Wet Zorg en Dwang	Bewaartermijn is 20 jaar, te rekenen vanaf de laatste wijziging in het dossier. Een cliënt kan echter 5 jaar na het aflopen van de

onvrijwillige behandeling een verwijderingsverzoek indienen.	
Klachtendossier	Bewaartermijn is 5 jaar nadat de behandeling van de klacht is afgehandeld.
Medicatie, actueel medicatieoverzicht	Bewaartermijn is 20 jaar.
Medicatie toedeellijsten, aftekenlijsten	Bewaartermijn is 2 jaar.
Logregels cliëntendossier	Bewaartermijn is 5 jaar na vervaardiging logregel.

Uw privacy rechten

U heeft een aantal privacy rechten, hieronder leggen wij u uit wat deze voor u kunnen betekenen.

Inzagerecht

U heeft het recht om de gegevens die Vivantes van u verwerkt in te zien.

Correctie- en vernietigingsrecht

U heeft in sommige gevallen het recht uw gegevens te laten wijzigen of te laten vernietigen.

Recht van bezwaar

U kunt bezwaar maken tegen bepaalde verwerkingen van uw persoonsgegevens. U heeft dit recht bij alle verwerkingen die niet zijn gebaseerd op:

- Uw toestemming;
- De uitvoering van de met u gesloten overeenkomst of daaraan voorafgaande maatregelen die u Vivantes heeft verzocht te nemen;
- Voldoen aan een wettelijke verplichting door Vivantes;
- Het beschermen van vitale belangen van uzelf of anderen.

Recht op beperking

U heeft onder omstandigheden ook het recht op de beperking van de verwerking van uw gegevens. Dit houdt kortgezegd in dat Vivantes de verwerking van uw gegevens tijdelijk “bevriest”. U kunt dit recht inroepen in vier situaties:

1. Wanneer u in afwachting bent van de beoordeling van een correctieverzoek;
2. Wanneer gegevens eigenlijk gewist zouden moeten worden maar u geen verwijdering wenst;
3. Wanneer Vivantes de gegevens niet langer nodig heeft, terwijl u de gegevens wel nodig heeft voor de voorbereiding op een rechtszaak;
4. Wanneer u in afwachting bent van de beoordeling van een bezwaar.

Recht op gegevensoverdraagbaarheid

U heeft het recht om de door u aan Vivantes verstrekte gegevens (terug) te ontvangen in een gangbaar digitaal bestandsformaat. Dit recht geldt alleen voor de persoonsgegevens die wij van u verwerken op grond van uw toestemming of een met u gesloten overeenkomst.

Dit recht geldt alleen voor de gegevens die wij al in digitale vorm verwerken (dus niet voor ‘papieren’ verwerkingen). U bent vrij deze gegevens vervolgens door te geven aan een andere partij.

Vragen, klachten en uitoefening van uw rechten

Vivantes heeft een Functionaris Gegevensbescherming (FG) aangesteld. De FG is uw aanspreekpunt bij vragen, klachten en verzoeken met betrekking tot de verwerking van uw persoonsgegevens en de uitoefening van uw rechten. U kunt contact met onze FG opnemen via het e-mailadres fg@vivantes.nl.

U hoeft niet te betalen voor het uitoefenen van uw privacy rechten. U krijgt in principe binnen één maand -gerekend vanaf de ontvangst van het verzoek- antwoord, ook wanneer uw verzoek meer tijd in beslag gaat nemen. Bij complexere verzoeken kan de afhandelingstermijn oplopen tot maximaal 3 maanden. Wij willen benadrukken dat alleen uw bezwaar tegen het gebruik van uw persoonsgegevens voor (directe) marketing doeleinden direct zal worden gehonoreerd. Bij alle andere verzoeken geldt dat er omstandigheden kunnen zijn die maken dat Vivantes aan een bepaald verzoek (tijdelijk) geen gehoor kan geven, bijvoorbeeld omdat wij zonder deze gegevens de met u afgesloten overeenkomst niet kunnen uitvoeren of omdat bepaalde persoonsgegevens vallen onder een wettelijke bewaarplicht.

Mocht dit het geval zijn dan zullen wij dit altijd duidelijk onderbouwd aan u uitleggen. Bij complexe verzoeken van de afhandelingstermijn oplopen tot maximaal drie maanden.

Het staat u altijd vrij om bij vragen en/of klachten ook contact op te nemen met de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) in Den Haag.

U vindt de contactgegevens van de AP via de website www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Wijzigingen

Deze privacyverklaring kan worden gewijzigd. De wijzigingen zullen bekend worden gemaakt op de website van Vivantes. Deze privacyverklaring is voor het laatst herzien in januari 2025.