

## Privacyverklaring PrimaCura

### Over PrimaCura

PrimaCura hecht veel waarde aan de bescherming van persoonsgegevens. In deze privacyverklaring informeren wij u over de wijze waarop wij omgaan met persoonsgegevens. PrimaCura respecteert uw privacy en zorgt ervoor dat uw persoonsgegevens altijd vertrouwelijk en in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving worden verwerkt, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO), de Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg (Wabvpz) en overige relevante wet- en regelgeving.

Dit betekent onder andere dat wij:

- persoonsgegevens verwerken voor duidelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden;
- niet meer persoonsgegevens verwerken dan noodzakelijk;
- passende technische en organisatorische maatregelen treffen om persoonsgegevens te beschermen;
- persoonsgegevens alleen delen wanneer dit noodzakelijk is of wettelijk verplicht;
- uw rechten respecteren en faciliteren.

### Wie is PrimaCura?

PrimaCura is een regionale huisartsenorganisatie (RHO) die huisartsenpraktijken ondersteunt bij het organiseren en verbeteren van huisartsenzorg, chronische zorg, ouderenzorg, digitale zorg, spoedzorg, praktijkondersteuning en regionale samenwerking.

In het kader van deze activiteiten verwerkt PrimaCura persoonsgegevens van patiënten, zorgverleners, medewerkers, bezoekers van de website en overige betrokkenen.

### Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Afhankelijk van de dienstverlening verwerken wij onder meer de volgende persoonsgegevens.

#### Van patiënten

- naam-, adres- en woonplaatsgegevens;
- geboortedatum;
- geslacht;
- telefoonnummer;
- e-mailadres;
- Burgerservicenummer (BSN);
- verzekeringsgegevens;
- huisartsgegevens;
- patiënt- of cliëntnummer;
- medische gegevens die noodzakelijk zijn voor behandeling, begeleiding, kwaliteitsverbetering of andere zorgprocessen;
- gegevens die u zelf verstrekt via correspondentie, formulieren of telefonisch contact.

#### Van zorgverleners

- personalia;
- praktijkgegevens;
- contactgegevens;

- AGB-gegevens;
- BIG-registratienummer;
- bankrekeninggegevens;
- gebruikers- en autorisatiegegevens voor toegang tot systemen van PrimaCura.

**Van bezoekers van onze website**

- naam;
- e-mailadres;
- contactgegevens;
- gegevens die via contactformulieren worden ingevuld;
- technische gegevens zoals IP-adres, browsergegevens en cookiegegevens.

**Van sollicitanten**

- naam- en contactgegevens;
- opleidingsgegevens;
- curriculum vitae;
- werkervaring;
- motivatiebrief en overige verstrekte informatie.

**Waarvoor verwerken wij persoonsgegevens?**

PrimaCura verwerkt persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

- het verlenen, ondersteunen en organiseren van zorg;
- het uitvoeren van zorgprogramma's en regionale samenwerkingsafspraken;
- het ondersteunen van huisartsenpraktijken;
- het voeren van financiële, contractuele en organisatorische administraties;
- het declareren van zorg bij zorgverzekeraars;
- kwaliteitsverbetering, audits, incidentonderzoek en patiëntveiligheid;
- klachtenafhandeling en geschillenbehandeling;
- het voldoen aan wettelijke verplichtingen;
- het uitvoeren van patiënt- en cliënttevredenheidsonderzoeken;
- wetenschappelijk onderzoek, onderwijs en innovatie, waarbij gegevens zoveel mogelijk worden geanonimiseerd of gepseudonimiseerd;
- het beantwoorden van vragen via telefoon, e-mail of website;
- het uitvoeren van sollicitatie- en wervingsprocedures;
- het verzenden van nieuwsbrieven, uitnodigingen en relevante communicatie.

**Grondslag voor verwerking**

Wij verwerken persoonsgegevens uitsluitend wanneer daarvoor een wettelijke grondslag bestaat, zoals:

- uitvoering van een behandelovereenkomst;
- uitvoering van een overeenkomst;
- voldoen aan een wettelijke verplichting;
- vervulling van een taak van algemeen belang;
- gerechtvaardigd belang;
- toestemming van betrokkene, indien vereist.

**Verstrekking aan derden**

PrimaCura verstrekt persoonsgegevens uitsluitend wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van haar dienstverlening, voor goede zorgverlening of wanneer dit wettelijk verplicht is.

Persoonsgegevens kunnen worden gedeeld met:

- huisartsenpraktijken;
- andere bij de zorg betrokken zorgverleners;
- zorgverzekeraars;
- ICT-leveranciers en systeembeheerders;
- toezichthouders of overheidsinstanties indien wettelijk verplicht.

Met leveranciers die persoonsgegevens namens PrimaCura verwerken sluiten wij verwerkersovereenkomsten.

**Verwerking in zorginformatiesystemen**

Voor de uitvoering van zorgprogramma's en regionale samenwerking kan PrimaCura gebruikmaken van zorginformatiesystemen waarin gegevens worden gedeeld tussen betrokken zorgverleners.

Toegang tot persoonsgegevens wordt uitsluitend verleend aan medewerkers en zorgverleners die deze gegevens nodig hebben voor de uitvoering van hun werkzaamheden. Hierbij worden passende beveiligingsmaatregelen getroffen en wordt gewerkt volgens autorisatie- en loggingbeleid.

**Opname van telefoongesprekken**

PrimaCura neemt telefoongesprekken met patiënten automatisch op vanaf het moment dat de telefoon wordt opgenomen tot het moment dat de verbinding wordt verbroken.

Deze opnames worden gebruikt voor:

- ondersteuning bij onderzoek naar calamiteiten, incidenten, klachten en agressiemeldingen;
- evaluatie van gesprekken in het kader van opleiding, coaching en kwaliteitsverbetering;
- controle en verbetering van de kwaliteit van de telefonische dienstverlening.

Telefoongesprekken worden maximaal twee (2) jaar bewaard. Alleen daartoe bevoegde medewerkers van PrimaCura kunnen deze gesprekken beluisteren voor bovengenoemde doeleinden.

Patiënten hebben het recht een opname van hun eigen gesprek te beluisteren. Hiervoor kan een schriftelijk verzoek worden ingediend bij PrimaCura.

**Cameratoezicht**

Indien op locaties van PrimaCura gebruik wordt gemaakt van cameratoezicht, gebeurt dit uitsluitend ten behoeve van de veiligheid van bezoekers, patiënten en medewerkers.

Camerabeelden worden niet langer bewaard dan noodzakelijk en worden uitsluitend bekeken wanneer daar een gerechtvaardigde aanleiding voor bestaat.

**Bewaartermijnen**

PrimaCura bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor het doel waarvoor zij zijn verzameld of zolang de wet dit voorschrijft.

Voorbeelden van bewaartermijnen:

| Gegevenscategorie                    | Bewaartermijn                                                                                |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Medische dossiers</b>             | 20 jaar na laatste behandeling (tenzij wettelijk anders bepaald)                             |
| <b>Telefoongesprekken</b>            | maximaal 2 jaar                                                                              |
| <b>Klachten</b>                      | maximaal 5 jaar                                                                              |
| <b>Incidenten en calamiteiten</b>    | maximaal 5 jaar                                                                              |
| <b>Claims en juridische dossiers</b> | conform wettelijke termijnen                                                                 |
| <b>Sollicitatiegegevens</b>          | maximaal 4 weken na afronding procedure, tenzij toestemming voor langere bewaring is gegeven |

**Doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte**

PrimaCura verwerkt persoonsgegevens in beginsel binnen de Europese Economische Ruimte (EER).

Indien persoonsgegevens buiten de EER worden verwerkt, zorgt PrimaCura voor passende waarborgen conform de AVG.

**Geautomatiseerde besluitvorming**

PrimaCura maakt geen gebruik van geautomatiseerde besluitvorming of profiling die rechtsgevolgen heeft voor betrokkenen of hen anderszins aanzienlijk treft.

**Beveiliging van persoonsgegevens**

PrimaCura neemt passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, misbruik, onbevoegde toegang of onrechtmatige verwerking.

Onder meer worden maatregelen getroffen zoals:

- encryptie van gegevens;
- versleutelde communicatie;
- toegangsbeheer en autorisaties;
- logging en monitoring;
- geheimhoudingsverplichtingen voor medewerkers;
- verwerkersovereenkomsten met leveranciers.

Wanneer zich onverhoopt een datalek voordoet, handelt PrimaCura volgens de wettelijke meldplicht datalekken.

**Uw rechten**

U heeft op grond van de AVG verschillende rechten:

- recht op inzage;
- recht op rectificatie;
- recht op verwijdering;
- recht op beperking van verwerking;
- recht op bezwaar;

- recht op gegevensoverdraagbaarheid;
- recht om gegeven toestemming in te trekken.

Niet alle verzoeken kunnen altijd volledig worden uitgevoerd. Bijvoorbeeld wanneer wettelijke bewaarplichten gelden of wanneer de rechten van anderen hierdoor worden geraakt.

### **Verzoeken uitoefenen**

Een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering of een ander privacyrecht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend.

Om vast te kunnen stellen dat het verzoek daadwerkelijk door de juiste persoon wordt gedaan, kan PrimaCura vragen om een bewijs van identiteit. Een ontvangen kopie identiteitsbewijs wordt uitsluitend gebruikt ter identificatie en daarna vernietigd.

PrimaCura reageert in beginsel binnen één maand op een verzoek. Indien nodig kan deze termijn conform de AVG worden verlengd.

### **Functionaris Gegevensbescherming**

PrimaCura heeft een onafhankelijke Functionaris Gegevensbescherming (FG) aangesteld die toezicht houdt op de naleving van de privacywetgeving en advies geeft over privacyvraagstukken.

### **Klachten**

Wanneer u vragen of klachten heeft over de verwerking van persoonsgegevens door PrimaCura, verzoeken wij u eerst contact met ons op te nemen.

Daarnaast heeft u altijd het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens via [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

### **Websites van derden**

Deze privacyverklaring is niet van toepassing op websites van derden waarnaar vanaf de website van PrimaCura wordt verwezen. Wij adviseren u de privacyverklaring van deze websites te raadplegen voordat u daarvan gebruikmaakt.

### **Cookies**

PrimaCura maakt gebruik van functionele en analytische cookies die noodzakelijk zijn voor een goed functioneren van de website en het verbeteren van de gebruikerservaring.

Voor zover wettelijk vereist wordt vooraf toestemming gevraagd voor het plaatsen van cookies.

### **Wijzigingen**

PrimaCura kan deze privacyverklaring wijzigen. De meest actuele versie wordt gepubliceerd op de website van PrimaCura.