Huisartsen Spoedpost Utrecht stad

# Privacyreglement Spoedpost Utrecht Stad

Dit privacyreglement is bedoeld om u te informeren over uw rechten en onze plichten om zo zorgvuldig mogelijk met uw gegevens om te gaan.

## Inhoud


Onze organisatie ..... 2

Grondslagen voor onze verwerkingen ..... 2

Bewaren van uw gegevens ..... 3

Toegang tot de gegevens op de Spoedpost ..... 3

Delen van gegevens ..... 4

Ontvangen van gegevens ..... 4

Beveiligingsmaatregelen ..... 4

Uw rechten ..... 4

Klacht, incident, calamiteit ..... 5

## Onze organisatie

Spoedpost Utrecht Stad BV is toegankelijk voor spoedeisende huisartsgeneeskundige zorg. Het gaat hier om zorg die niet kan wachten tot de eerstvolgende werkdag van uw eigen huisarts. De Spoedpost is tijdens avond, nacht en weekend alleen voor spoed geopend.

Bij de Spoedpost werken huisartsen, triagisten (gediplomeerde medewerkers waar u telefonisch contact mee hebt) en baliemedewerkers. Samen zijn zij direct betrokken bij de zorgververlening aan u. Wij gaan zorgvuldig om met uw medische en administratieve gegevens. Wij hebben een medisch beroepsgeheim of zijn gehouden aan een geheimhoudingsplicht. Wij leggen vast wie toegang heeft tot uw medisch dossier en bepalen wie welke gegevens mogen inzien om goede zorg aan u te geven.

**Gebruik van uw persoonsgegevens**
Wanneer u met ons belt, een afspraak hebt op de Spoedpost, of als een huisarts van de Spoedpost bij u thuis komt, worden uw persoonsgegevens en uw medische gegevens genoteerd in een elektronisch patiëntendossier van de Spoedpost.

Wij zijn wettelijk verplicht een medisch dossier van u bij te houden, voor:
1. Spoedzorg;
2. Kwaliteit en veiligheid;
3. Wetenschappelijk onderzoek, onderwijs en voorlichting.

Voor deze drie doelen zijn de volgende grondslagen van toepassing.

## Grondslagen voor onze verwerkingen

1. Het verlenen van spoedzorg

Voor het geven van spoedzorg aan u verwerken wij uw gegevens in een medisch dossier. Dit doen we om te voldoen aan een ***wettelijke verplichting***, die is vastgelegd in de Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst (WGBO).

In het medisch dossier leggen wij de volgende gegevens van u vast:
- Administratieve en financiële gegevens, waaronder uw naam, adres, geslacht, geboortedatum, telefoonnummer, Burgerservicenummer, verzekeringsgegevens en de naam van uw huisarts;
- Medische gegevens: wij noteren uw (pijn)klachten en welke afspraken wij samen maken; als u medicijnen krijgt voorgeschreven, dan noteren wij welke medicijnen dat zijn; ook noteren wij of u wordt verwezen naar een andere zorgverlener of laboratorium;
- Laboratoriumuitslagen of uitslagen van andere onderzoeken die we tijdens het contact met u bespreken.

**2.** Het bewaken van onze kwaliteit en veiligheid

Om kwalitatief goede huisartsenspoedzorg te geven aan u, zijn wij ***wettelijk verplicht*** ons te houden aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Om onze dienstverlening kwalitatief hoog te houden en te verbeteren, nemen wij telefoongesprekken op voor scholing van de medewerkers. Een deel van uw medische dossier kan geanonimiseerd worden gebruikt voor analyse van interne verbetering van zorgprocessen. Telefoongesprekken worden maximaal twee jaar bewaard in het systeem waarin we de gesprekken opnemen.

Soms gebeurt er tijdens onze zorgverlening een incident of calamiteit. In dat geval onderzoeken wij wat er precies is gebeurd en hoe wij onze zorg kunnen verbeteren. Voor dit onderzoek kunnen wij gegevens uit uw medisch dossier gebruiken. Ook kunnen gegevens worden ingezien door medewerkers die betrokken zijn bij kwaliteit en veiligheid en door leden van de calamiteitencommissie. Zij gebruiken deze gegevens alleen voor het onderzoek, het nemen van verbetermaatregelen en het voldoen aan onze wettelijke verplichtingen. Gegevens worden zoveel mogelijk geanonimiseerd. Medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht. Als wij op grond van de wet een calamiteit moeten melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), worden persoonsgegevens opgenomen in de melding en het onderzoeksrapport. Wij delen alleen de gegevens die hiervoor noodzakelijk zijn. Deze gegevens worden vertrouwelijk behandeld.

Spoedpost Utrecht Stad werkt volgens de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. Wanneer wij signalen zien die kunnen wijzen op huiselijk geweld, kindermishandeling of een andere onveilige situatie, kunnen wij persoonsgegevens verwerken om deze signalen zorgvuldig te beoordelen. Wij kunnen hierover binnen onze organisatie overleggen met de aandachtsfunctionaris huiselijk geweld en kindermishandeling. Deze medewerker ondersteunt zorgverleners bij het volgen van de meldcode. Soms kan het nodig zijn advies te vragen aan Veilig Thuis of een melding te doen bij Veilig Thuis. Daarbij verwerken wij alleen persoonsgegevens die nodig zijn om de situatie te beoordelen en passende hulp of bescherming te organiseren.

Voor uw en onze veiligheid hangen er camera's bij de ingang en balie van de Spoedeisende Hulp van het Diakonessenhuis, en in de wachtkamer van de Spoedpost. De beelden van de camera bij de ingang en balie van de Spoedeisende Hulp van het Diakonessenhuis worden maximaal twee weken bewaard door de beveiliging van het Diakonessenhuis. De beelden kunnen niet opgevraagd worden en worden alleen door de politie gebruikt bij een eventuele aangifte. De camera in de wachtkamer van de Spoedpost neemt geen beelden op.

3. Wetenschappelijk onderzoek, onderwijs en voorlichting

De Spoedpost werkt mee aan wetenschappelijk onderzoek. Wij geven bepaalde medische gegevens uit patiëntendossiers aan het UMC Utrecht en aan het Nivel. Het gaat hierbij alleen om gegevens die nodig zijn voor het onderzoek, dus niet uw naam en adresgegevens. De onderzoekers weten dus niet van wie de medische gegevens zijn. Wij sluiten hiervoor overeenkomsten met deze twee organisaties.

Op grond van artikel 24 UAVG (Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming) en art. 7:458 BW (Burgerlijk Wetboek) mogen wij medische gegevens doorsturen voor wetenschappelijk onderzoek, zonder dat u hiervoor toestemming hebt gegeven. Dit kan wanneer er sprake is van het ***algemeen belang***. Reden hiervoor kan zijn dat het vragen van toestemming niet mogelijk is of omdat het enorm veel inspanning kost om iedereen vooraf toestemming te vragen.
Wanneer u niet wilt dat uw medische gegevens voor wetenschappelijk onderzoek gebruikt mogen worden, dat kunt u hiervoor het contactformulier op onze website invullen

## Bewaren van uw gegevens

Uw persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan nodig is. Voor medische gegevens is de bewaartermijn twintig (20) jaar (vanaf de laatste notitie in uw dossier). Opnames van telefoongesprekken bewaren wij maximaal twee (2) jaar, daarna worden ze verwijderd.

## Toegang tot de gegevens op de Spoedpost

Alleen medewerkers van de Spoedpost die direct betrokken zijn bij uw zorg kunnen uw medische en persoonlijke gegevens inzien. Dat zijn de triagist, de huisarts die u behandelt en de baliemedewerker.

Zij zien deze gegevens van u alleen als dat nodig is voor de behandeling. In sommige situaties kunnen ook medewerkers die betrokken zijn bij een klacht, calamiteitenonderzoek of de toepassing van de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling gegevens inzien, als dit noodzakelijk is.

## Delen van gegevens

Wij delen medische, en/of medicatiegegevens met:

- Uw eigen huisarts. Als u telefonisch contact met ons hebt gehad, als u op de Spoedpost bent geweest, of als de huisarts van de Spoedpost bij u thuis is geweest, dan wordt er een verslag uit ons systeem opgestuurd naar uw eigen huisarts. Hierdoor weet uw eigen huisarts precies waarom u contact hebt gehad met de Spoedpost en wat er misschien daarna nog moet gebeuren;
- De ambulancedienst, als u met de ambulance vervoerd bent;
- De Dienst Apotheek, als wij een recept voorschrijven in de avond, nacht of weekend;
- De specialist in het ziekenhuis, als u door ons wordt verwezen naar het ziekenhuis;
- De zorgverzekeraar, voor het declareren van uw contact met de Spoedpost;
- De beheerders van ons elektronisch patiëntendossier (Topicus). Zij voldoen aan wet- en regelgeving en bewaren in opdracht van ons uw gegevens veilig op een computer die zich in Europa bevindt. Ze voeren werkzaamheden uit als wij ze daarom vragen, bijvoorbeeld voor onderhoud aan het systeem. Wij hebben een overeenkomst met deze en alle overige leveranciers die data van ons bewaren;
- Wanneer van toepassing met Veilig Thuis.

## Ontvangen van gegevens

Wij ontvangen soms gegevens van uw eigen huisarts, zodat we op de hoogte zijn van wat er met u aan de hand is, wanneer u contact met ons opneemt. Zo kunnen wij u beter helpen.

Wij zijn aangesloten op het Landelijk Schakelpunt (LSP). Voor goede zorg aan u kunnen wij via het LSP gegevens inzien die uw eigen huisarts van u heeft. Ook kunnen wij bij uw apotheek inzien welke medicijnen u daar hebt opgehaald. Deze gegevens zijn alleen door ons in te zien als u hiervoor toestemming hebt 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.volgjezorg.nl.

Soms komt het voor dat we uw medische gegevens delen met anderen dan uw zorgverleners of onderzoeker voor wetenschappelijk onderzoek. Dat kunnen we alleen doen als u ons daarvoor toestemming. Er is één uitzondering. Wij mogen zonder uw toestemming gegevens delen als er ernstig gevaar dreigt voor uw gezondheid of die van iemand anders.

## Beveiligingsmaatregelen

Wij hebben meerdere maatregelen getroffen om uw gegevens zo goed mogelijk te beschermen. Zo gaan alle medewerkers veilig om met uw gegevens en houden zij uw gegevens strikt geheim. Ook hebben wij technische maatregelen genomen om onze computersystemen en netwerkverbindingen te beveiligen tegen toegang door anderen dan uw zorgverleners. Als het – ondanks deze maatregelen – toch mocht gebeuren dat anderen toegang krijgen tot uw gegevens, dan melden wij dat bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

## Uw rechten

U hebt het recht:

- Op inzage en/of een afschrift van uw medisch dossier, als dat de privacy van een ander persoon niet schendt;

- Op correctie, aanvulling of verwijdering van uw gegevens. Het kan gebeuren dat het niet mogelijk is om uw wens (volledig) uit te voeren, bijvoorbeeld als dat de privacy van een andere persoon of personen schendt of als we door het verwijderen van uw gegevens geen goede zorg meer aan u kunnen geven;
- Om (gedeeltelijke) vernietiging van uw medische gegevens te vragen. Dit kan als het bewaren van uw gegevens voor een ander niet van groot belang is en de gegevens op grond van de wet niet langer bewaard hoeven te blijven;
- Op het toevoegen van een eigen verklaring (van medische aard) aan uw medisch dossier;
- Om u te verzetten tegen de verwerking van uw gegevens.

Mocht u gebruik willen maken van uw rechten, dan kunt u dat aangeven door het contactformulier op de website in te vullen. Dit formulier kunt u ook laten invullen door een vertegenwoordiger van u, bijvoorbeeld een schriftelijk gemachtigde, een curator of mentor.

## Klacht

Wij hebben een klachtenprocedure, deze kunt u vinden op de website van Spoedpost Utrecht Stad.

Als u een klacht bij ons meldt, dan gebruiken we hiervoor uw medische gegevens als u ons hiervoor toestemming geeft. We gebruiken alleen die gegevens die nodig zijn voor het onderzoek. De mensen die uw gegevens kunnen inzien als nodig, zijn de adviseur kwaliteit, klachtenfunctionaris en kaderhuisarts spoed. Als nodig kunnen zij ook opgenomen telefoongesprekken beluisteren.

Als bij uw klacht ook andere zorgverleners betrokken zijn, bijvoorbeeld medewerkers van de ambulancedienst en/of van de spoedeisende hulp van het ziekenhuis, dan delen we uw gegevens met hen en bespreken we uw melding. Hierdoor verbeteren we mede de onderlinge samenwerking.