

Privacyverklaring klachten

Voor een goede relatie met een organisatie is vertrouwen en transparantie een belangrijke basis. In het kader van een klachtenprocedure worden uw persoonsgegevens door Merem verwerkt. Met die reden informeren wij u dan ook graag over ons privacy beleid op het gebied van klachten. Wij behandelen persoonsgegevens met de grootst mogelijke zorgvuldigheid en zorgen er ook voor dat deze goed beveiligd zijn.

Indien u beslist om een klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie, dan worden uw gegevens op dezelfde manier verwerkt zoals aangegeven in deze privacyverklaring. Informatie over het indienen en afhandelen van klachten vindt u op www.merem.nl.

Wie wij zijn

Stichting Merem Medische Revalidatie biedt medisch specialistische revalidatie aan volwassenen en kinderen. U vindt ons aan de Soestdijkerstraatweg 129, 1213 VX te Hilversum, op onze nevenlocaties of online via www.merem.nl. Voor vragen rondom privacy kunt u contact met ons opnemen via AVG@Merem.nl.

Wanneer verzamelen wij persoonsgegevens?

Op basis van de AVG mogen persoons- en medische gegevens alleen verwerkt worden als daarvoor een doel is vastgesteld. Op grond van de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) heeft Merem een dossierplicht en daarbij behorende verantwoordelijkheden. Uw persoons- en medische gegevens worden door Merem verwerkt voor de volgende doeleinden:

1. Het uitvoeren van de met u gesloten (behandel)overeenkomst(en);
2. Het voeren van de administratie alsmede andere interne beheersactiviteiten;
3. Het berekenen, vastleggen en innen van verschuldigde bedragen waaronder begrepen het in handen van derden stellen van vorderingen;
4. Landelijke (kwaliteits-)registraties ten behoeve van verbetering van zorg (geanonimiseerde data);
5. Be- en afhandelen van incidenten en calamiteiten;
6. Het voldoen aan wettelijke verplichtingen, zoals de administratie- en bewaarplicht;
7. Opleidingsdoeleinden voor verpleegkundigen, medisch specialisten en andere beroepsgroepen binnen Merem;
8. Wetenschappelijk onderzoek en statistiek (geanonimiseerde data waar mogelijk);
9. Om met u in contact te kunnen treden en te reageren op door u gestelde vragen;
10. De afhandeling van uw aanvraag tot informatie;
11. Het doen van (patiënt)tevredenheidsonderzoeken;
12. Het verbeteren van de website en de dienstverlening van Merem;
13. Voor het kunnen verzenden van digitale nieuwsbrieven en afspraakherinneringen;
14. Het behandelen van klachten;
15. Uitvoeren van toegangscontroles (pasjes parkeerterrein);
16. Het doen uitvoeren van (accountants-/zorgverzekeraars-)controle(s).

Waarom verzamelen wij persoonsgegevens?

Uw persoonsgegevens en indien noodzakelijk ook uw medische gegevens worden verwerkt om uw klacht naar tevredenheid te kunnen afhandelen en terugkoppeling te kunnen geven aan u. In het kader van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ) is Merem verplicht om een klachtenprocedure te hanteren en een klachtenfunctionaris.

Welke persoonsgegevens verzamelen wij van u?

Per klacht kan de aard van de benodigde gegevens verschillen. Voor de klachten die niet zorg gerelateerd zijn (parkeerbeleid, huisvesting, enz.) worden in principe alleen NAW gegevens (naam, indien nodig ook adres en woonplaats), uw geboorte datum en contactgegevens (telefoon nummer en email adres) verwerkt. Het klachtenformulier bevat een vrij veld waar u als betrokkene zelf bepaalt welke gegevens u met Merem wilt delen. Voor de klachten die gerelateerd zijn aan de behandeling zouden er aanvullende gegevens verwerkt kunnen worden, waaronder medische en verpleegkundige gegevens (gegevens over onderzoeken en behandelingen) en/of administratieve gegevens (afsprakenbevestigingen, enz.).

U verstrekt zelf uw persoonsgegevens aan de klachtenfunctionaris. Indien de klachtenfunctionaris in het kader van de behandeling van uw klacht toegang tot uw medische gegevens nodig heeft, zal hiervoor toestemming aan u gevraagd worden.

Met wie kunnen wij uw persoonsgegevens delen?

De klachtenfunctionaris van Merem verwerkt uw persoonsgegevens. Het kan zijn dat andere betrokken medewerkers (uw behandelaar en/of arts) uw gegevens ontvangt in het kader van de behandeling van uw klacht. Daarnaast kan de leidinggevende, bijvoorbeeld een RVE manager, uw persoonsgegevens ontvangen, voor zover noodzakelijk voor de behandeling van uw klacht.

In het kader van de kwaliteitsverbetering ontvangen andere functionarissen (manager behandelorganisatie, kwaliteitsfunctionaris) en de Raad van Bestuur de rapportages over klachten. Daar staan echter geen persoonsgegevens in.

Uw gegevens worden door Merem nooit aan derden verstrekt. Indien u beslist om een klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie en/of de Geschillencommissie Zorg, dient u uw gegevens opnieuw te verstrekken.

Hoe lang bewaren wij uw persoonsgegevens?

De persoonsgegevens met betrekking tot klachten worden gedurende een periode van twee jaar na afhandeling van de klacht bewaard. Daarna worden de gegevens vernietigd of geanonimiseerd.

Uw rechten

1. Inzagerecht

U heeft bij Merem het recht om te allen tijde uw gegevens op te vragen die zijn vastgelegd en bewaard.

2. Rectificatie medisch dossier

Bij Merem heeft u ook de mogelijkheid om bepaalde informatie in uw dossier aan te passen. Dit kan als de gegevens onvolledig zijn of feitelijk niet juist. Op uw verzoek kan de arts in bepaalde gevallen tevens een verklaring van u toevoegen aan het dossier. Voor vragen neemt u contact op met uw behandelend arts bij Merem.

3. Verwijdering medisch dossier

Behalve het inzien en aanpassen van gegevens heeft u ook het recht op verwijdering van informatie in het dossier. Deze verzoeken kunt u via uw arts kenbaar maken. Enkel in uitzonderlijke gevallen kan de zorgverlener de verwijdering weigeren. Voor vragen neemt u contact op met uw behandelend arts bij Merem.

4. Intrekken toestemming

U heeft het recht om uw toestemming voor de toegang tot uw dossier in het Elektronisch Patiënten Dossier voor bepaalde medewerkers van Merem in te trekken. Na het beëindigen van de toegang kan de medewerker uw dossier niet meer raadplegen.

5. Overdracht van informatie (dataportabiliteit)

Als patiënt van Merem hebt u het recht dat (een deel) van uw medisch dossier wordt overgedragen aan een andere zorgverlener. De informatie die Merem kan overdragen is de informatie die wij actief en bewust (bijv. wat u vertelt tijdens een behandeling) of indirect (bijv. de waardes van een bloeddrukmeter) van u hebben gekregen en in uw medisch dossier staat. Merem kan geen informatie overdragen (aan u of een andere zorgverlener) waar ze geen "eigenaar" van is, bijvoorbeeld de verwijfsbrief van de medisch specialist uit het ziekenhuis.

Beveiliging

De beveiliging rond uw privacy is een belangrijk thema. Merem hanteert daarom passende technische en organisatorische maatregelen om uw persoons- en medische gegevens (digitaal) te beveiligen tegen verlies en/of het onrechtmatig verwerken van deze gegevens. Hiervoor zijn speciale interne gedragscodes, processen en procedures opgesteld.

Behalve informatiebeveiligingsmaatregelen zijn er binnen Merem ook fysieke beveiligingsmaatregelen getroffen. Deze maatregelen zijn bijvoorbeeld de toegangsautorisatie tot gebouwen of bepaalde ruimten. Medewerkers, bezoekers of externe(n) van Merem hebben alleen toegang tot de ruimte waarvoor zij gemachtigd zijn. Daarnaast dienen alle medewerkers van Merem hun personeelspas te dragen waardoor zij goed herkenbaar zijn.

Binnen Merem is er een Functionaris Gegevensbescherming (FG) aangesteld om toezicht te houden op de verwerking van persoons- en medische gegevens. Deze functionaris ziet toe op de toepassing van wet- en regelgeving rondom privacy en is het aanspreekpunt voor patiënten en medewerkers. De FG is te bereiken via functioarisgegevensbescherming@merem.nl.

Vragen, opmerkingen, klachten, (vermoeden) datalek

Heeft u algemene vragen, opmerkingen of klachten over de verwerking van uw persoonsgegevens door Merem, dan kunt u per email contact opnemen via AVG@merem.nl.

Als u vindt dat uw privacy geschonden is of u een uiting van onvrede aan de orde wilt stellen, dan kunt u dit bespreekbaar maken met een van uw zorgverleners. Mocht dit niet naar tevredenheid verlopen, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Deze is bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 10.00 tot 15.00 uur, telefoon (035) 6881411 of via klachtenfunctionaris@merem.nl. Bij het behandelen van een klacht inzake privacy betreft de klachtenfunctionaris de Functionaris Gegevensbescherming. Tevens kunt u in het geval van privacy gerelateerde aangelegenheden een melding doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Wijzigingen

Deze privacy verklaring kan eenzijdig door Merem worden gewijzigd. De meest actuele privacyverklaring is te allen tijde in te zien op www.merem.nl. Deze privacy verklaring is op 27 augustus 2020 in werking getreden.