



Inhoud

Privacy statement

1. Privacy statement	2
2. Omgang met persoonsgegevens	2
• Wat zijn persoonsgegevens?	2
• Van wie verwerkt Dr Healthy persoonsgegevens?	2
• Met welk doel gebruikt Dr Healthy uw persoonsgegevens?	2
• Welke grondslagen zijn van toepassing?	3
• Met wie deelt Dr Healthy uw gegevens?	3
• Hoe lang bewaart Dr Healthy uw persoonsgegevens?	3
• Wat zijn uw rechten ten aanzien van uw persoonsgegevens?	4
3. Beveiliging en gegevensuitwisseling	5
• Informatiebeveiliging rond persoonsgegevens	5
• Beperkte gegevensuitwisseling via e-mail	5
• Veilig email lezen	5
• Datalekken	5
4. Beleid rond cookies	6
• Wat zijn cookies?	6
• Functionele cookies	6
• Analytische cookies	6
• Tracking cookies	6
• Cookies verwijderen of uitschakelen	6
• Cookies blokkeren	6
• Wijzigen van de cookieverklaring	6
5. Vragen over dataprivacy het uitoefenen van uw recht of een privacy klacht?	7
• Contactgegevens	7
Bijlage	8
• Welke (wettelijke) grondslagen van de AVG zijn van toepassing?	8

1. Privacy statement

Dr Healthy hecht grote waarde aan kwalitatief hoogwaardige en veilige zorg aan onze klanten. Het veilig beheren, volledig en correct uitwisselen van actuele persoonlijke informatie binnen het bedrijf en tussen verschillende zorgverleners is daarom van belang. Dr Healthy heeft beleid ingevoerd om de bescherming en informatieoverdracht van onze klant(gegevens) nu en in de toekomst te waarborgen.

Dr Healthy staat ervoor in dat persoonsgegevens op een zorgvuldige wijze en in overeenstemming met wet- en regelgeving worden verzameld, gebruikt, gedeeld, bewaard en verwijderd.

Dr Healthy doet er alles aan om uw privacy te garanderen en gaat daarom zeer zorgvuldig om met uw gegevens. Dr Healthy vindt het belangrijk dat u weet welke persoonsgegevens en voor welke doeleinden, verzameld worden. In het privacy statement leest u met welk doel Dr Healthy persoonsgegevens gebruikt, hoe ermee omgegaan wordt, met wie gegevens gedeeld worden en welke rechten u heeft ten aanzien van uw persoonsgegevens. Daarnaast wordt duidelijk aan u gemaakt hoe u inzage in uw gegevens kunt krijgen en hoe u uw gegevens kunt (laten) wijzigen of verwijderen.

2. Omgang met persoonsgegevens

Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn gegevens die informatie geven over uw identiteit. Bijvoorbeeld uw naam, (e-mail)- adres, telefoonnummer, leeftijd, geboorteplaats, BSN-nummer. Wanneer anderen over deze gegevens beschikken, verplicht de wet hen daar zorgvuldig mee om te gaan.

Van wie verwerkt Dr Healthy persoonsgegevens?

Dr Healthy verwerkt persoonsgegevens van:

- klanten;
- medewerkers van zorgpartners, leveranciers en onderzoekers van wetenschappelijk onderzoek;
- sollicitanten.

Met welk doel gebruikt Dr Healthy uw persoonsgegevens?

Uw persoonsgegevens worden door Dr Healthy gebruikt voor de volgende doeleinden:

- Het leveren van klantenzorg / het uitvoeren van een behandelovereenkomst. Als klant kunt u rekenen op kwalitatief uitstekende zorg, waarbij veiligheid volledig geborgd is. We vinden het belangrijk dat u als klant regisseur kunt zijn over uw behandeling. Daarom willen wij u goed informeren over uw gezondheidstatus en behandelopties. Om goede en veilige zorg te kunnen leveren is het noodzakelijk dat wij een aantal gegevens van u vastleggen. Uw medische gegevens zijn vertrouwelijk en persoonlijk. Dit betekent dat Dr Healthy uw medisch dossier niet zomaar mag delen met zorgverleners binnen of buiten het bedrijf. Een medisch dossier mag alleen gedeeld worden indien er sprake is van een behandelrelatie of als u daar toestemming voor geeft. Degene die op grond van zijn of haar functie/beroep uw gegevens mag inzien, heeft een (wettelijke) geheimhoudingsplicht.
- Het voldoen aan wettelijke verplichtingen zoals: administratie, jaarrekeningcontrole en bewaarplicht. Dr Healthy is verplicht gegevens te verzamelen die nodig zijn om wettelijke verplichtingen en zorg gerelateerde taken uit te voeren. Te denken valt aan het bewaren van het medisch dossier. Meer informatie over bewaartermijnen valt te lezen onder 'Hoe lang bewaart Dr Healthy uw persoonsgegevens?'.
- Ten behoeve van interne kwaliteitsverbetering van zorg. Het bedrijf voert regelmatig kwaliteitstoetsen uit in het bedrijf. Het doel is de kwaliteit van zorg te monitoren en te verbeteren. Dit zijn intercollegiale toetsen door het zorgteam waarbinnen de zorg is geleverd binnen Dr Healthy.
- Voor wetenschappelijk onderzoek. Wetenschappelijk onderzoek wordt uitgevoerd om nieuwe behandelingen te kunnen ontwikkelen. Daarom vragen wij onze klanten geregeld mee te doen aan onderzoek. Mocht u in aanmerking komen voor deelname aan wetenschappelijk onderzoek, dan wordt u daarover door uw arts benaderd en geïnformeerd. Deelname vindt alleen plaats na uw toestemming. Uw persoonsgegevens worden anoniem gemaakt voordat deze naar de onderzoeker gaan.

- Om informatieve en/of onderzoek gerelateerde verzoeken af te handelen en toe te zenden. Wanneer u contact heeft met Dr Healthy worden uw persoonsgegevens in specifieke gevallen bewaard. Dit betreft de situatie dat u een klacht indient.
- Het verbeteren van de website en dienstverlening van Dr Healthy. Als u de website van Dr Healthy bezoekt, gebeurt dit altijd anoniem. Wij zijn wel geïnteresseerd in algemene gegevens over het bezoek aan onze website. Wij houden bij: aantal bezoekers, welke pagina's het meest worden bezocht en de tijdstippen van het bezoek. Wij maken gebruik van software om bezoekersinformatie te meten en analyseren en onze dienstverlening te verbeteren. Voor meer informatie, zie ons beleid rond cookies in hoofdstuk 4.
- Om overeenkomsten (voor te bereiden) die gesloten worden met leveranciers en onderaannemers te kunnen uitvoeren. Voorbeelden zijn contracten van externe organisaties, ICT-contracten en (voorbereiding op) het arbeidscontract van een sollicitant.
- Om de integriteit en veiligheid van Dr Healthy of de sector te waarborgen. Hierbij gaat het om kwaliteitsvisaties, afhandelen van incidenten, het voorkomen en opsporen van schade, behandelen van klachten of geschillen en camerabewaking binnen het gebouw.

Uitgangspunt in bovenstaande opsomming is steeds dat Dr Healthy niet meer persoonsgegevens verwerkt dan noodzakelijk voor de hiervoor beschreven doeleinden en de wet naleeft.

Welke (wettelijke) grondslagen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) zijn van toepassing?

Dr Healthy verwerkt uitsluitend persoonsgegevens als daarvoor een (wettelijke) grondslag bestaat. Een overzicht van de grondslagen is te vinden in bijlage 1.

Met wie deelt Dr Healthy uw gegevens?

Dr Healthy deelt uw gegevens alleen met anderen indien er sprake is van:

- uw expliciete toestemming;
- veronderstelde toestemming (doordat u bij het bedrijf komt met een zorgvraag, mag Dr Healthy veronderstellen dat u ook toestemming geeft voor het verwerken van uw persoonsgegevens met als doel het verlenen van de gevraagde zorg en bij kwaliteitsonderzoeken;
- noodzakelijkheid voor de goede uitvoering van zorgverlening en/of overeenkomsten;
- een wettelijke verplichting.

U heeft altijd de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen het uitwisselen van uw gegevens of u kunt een gegeven toestemming intrekken. U kunt dit voor uw klantendossier aangeven bij de behandelaar.

Dr Healthy deelt gegevens met:

- Externe zorgverleners. Dr Healthy werkt samen in een netwerk van zorgverleners en heeft binnen dat netwerk expliciete afspraken gemaakt over het uitwisselen van klantgegevens ten behoeve van de klantveiligheid en goede behandeling van klanten. Het delen van gegevens vindt alleen plaats als er veronderstelde of expliciete toestemming is, of er sprake is van een noodsituatie.
- Eigen werknemers. Het kunnen inzien van persoonsgegevens door medewerkers, waarbij het verwerkingsdoel in lijn ligt met de functie. Hierbij gaat het niet alleen over een medebehandelaar zoals eerder genoemd, maar ook werknemers op de afdeling zorgadministratie waar persoonsgegevens verwerkt worden, de afdeling juridische zaken die een klacht behandelt.
- Visitatiecommissies. Om kwaliteit van zorg te garanderen, dient soms dossieronderzoek uitgevoerd te worden. Er wordt gecontroleerd of de zorg juist is toegepast. De commissieleden kunnen enkel onder begeleiding van een behandelaar het dossier inzien op locatie van Dr Healthy. Ze hebben een geheimhoudingsverklaring getekend en zijn zelf arts of visitatieprofessional. Dr Healthy mag uitgaan van veronderstelde toestemming voor het gebruik van het medisch dossier voor kwaliteitsdoeleinden. U kunt bezwaar maken dat uw dossier voor kwaliteitsdoeleinde wordt gebruikt door contact op te nemen met de Functionaris Gegevensbescherming (zie hoofdstuk 5).
- Leveranciers en onderaannemers die voor Dr Healthy werken. Er wordt samengewerkt met externe dienstverleners, bijvoorbeeld leveranciers die ICT-systemen bouwen of beheren. Met hen worden gedetailleerde afspraken gemaakt over welke toegang zij hebben tot onze systemen, op welke momenten onze toestemming vereist is en hoe om te gaan met datalekken. Ook laat Dr Healthy hen geheimhoudingsverklaringen ondertekenen. Deze en andere wettelijke afspraken zijn vastgelegd in (verwerkings)overeenkomsten.

Hoe lang bewaart Dr Healthy uw persoonsgegevens?

Dr Healthy bewaart uw gegevens niet langer dan noodzakelijk om aan de eerder genoemde doelen en wettelijke verplichtingen te voldoen. Hieronder zijn enkele veel voorkomende verwerkingen gespecificeerd:

- De wettelijke bewaartermijn van de klantenadministratie is zeven jaar. Dit is inclusief de met klant gesloten overeenkomsten. De termijn gaat in nadat de behandeling is beëindigd.
- Camerabeelden in algemene ruimten zoals de hal en gangpaden worden binnen 24 uur gewist, tenzij er sprake is van een calamiteit. In dat geval is de maximale bewaartermijn 4 weken, tenzij dit onvoldoende is in het kader van een onderzoek naar een incident of calamiteit. Deze bewaartermijn kan dan alleen voor dit doel met schriftelijke toestemming van de Functionaris Gegevensbescherming verlengd worden.
- Camerabeelden ten behoeve van opleidingen, worden niet langer dan voor het opleidingsdoel nodig bewaard. Op het moment dat bijvoorbeeld een arts in opleiding een opname wil maken, wordt vooraf om uw medewerking en toestemming gevraagd. Met toestemming is de maximale bewaartermijn 2 jaar.
- De sollicitatieprocedure: brieven, -formulieren, correspondentie over de sollicitatie, getuigschriften en verklaring over gedrag worden 4 weken zonder toestemming na ontvangst bewaard. In het geval de sollicitant geen medewerker wordt, wordt de documentatie alleen met toestemming 1 jaar bewaard.

Wat zijn uw rechten ten aanzien van uw persoonsgegevens?

U heeft de volgende rechten op grond van de AVG:

- Inzage verkrijgen in de persoonsgegevens die Dr Healthy van u verzamelt en gebruikt. Bij de administratie van Dr Healthy kunt u middels een (digitaal) formulier een verzoek indienen om inzage van uw klantendossier te krijgen. Op dit moment zijn afspraken in te zien via www.MijnDrHealthy.nl. Een kopie van het klantendossier kan alleen persoonlijk afgehaald worden. Als u niet in staat bent de gegevens persoonlijk op te halen, zijn er mogelijkheden om iemand te machtigen of voor het opsturen van gegevens. In geval van ophalen op locatie moet u zich identificeren via een geldig ID-bewijs. Verificatie op afstand gebeurt door middel van controlevragen. Dit om fraude te voorkomen. Uw persoonsgegevens die wij elektronisch bewaren, kunnen ook direct naar een andere door u genoemde organisatie beveiligd verzonden worden.
- Corrigeren of (gedeeltelijk) verwijderen van de persoonsgegevens als deze onjuist zijn of als u niet langer wilt dat Dr Healthy ze bewaart.
- Als u het niet eens bent met de verwerkingen van uw gegevens door Dr Healthy, kunt u een verzoek doen op (gedeeltelijke) correctie of (gedeeltelijke) verwijdering. Om uw rechten uit te oefenen heeft Dr Healthy een website beschikbaar gesteld en zijn procedures vastgesteld om u verder van dienst te zijn.
- Bezwaar maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door Dr Healthy. U kunt altijd bezwaar maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens als deze verwerking in strijd is met de wet. Bijvoorbeeld wanneer gegevens, gelet op het doel van de verwerking, onvolledig of niet ter zake dienend zijn. In gevallen waar meerdere belangen spelen, zal er een belangenafweging plaatsvinden, waarbij u gevraagd kan worden aannemelijk te maken dat de verwerking nadelige effecten voor u kan hebben.
- Uw toestemming weer intrekken kunt u altijd doen als u eerder toestemming heeft gegeven. U kunt uw (veronderstelde) toestemming intrekken bij de Functionaris Gegevensbescherming (zie hoofdstuk 5). Voor wetenschappelijk onderzoek kunt u ook direct met het wetenschapsbureau contact opnemen.

3. Beveiliging van persoonsgegevens en gegevensuitwisseling

De informatiebeveiliging rondom persoonsgegevens is op verschillende onderdelen vastgesteld:

- Dr Healthy voldoet aan de NEN-7510 norm voor informatiebeveiliging.
- Alle (externe) medewerkers werkzaam bij Dr Healthy hebben een geheimhoudingsverklaring ondertekend. Alle nieuwe (tijdelijke) medewerkers overleggen tevens een 'Verklaring Omtrent Gedrag' bij tewerkstelling die niet ouder is dan twee jaar.

- Om betrouwbare informatievoorziening te waarborgen, werkt Dr Healthy conform het eigen 'Informatiebeveiligingsbeleid'. De Information Security Officer (ISO) houdt toezicht op de naleving van dit beleid en ontvangt van medewerkers meldingen als de informatiebeveiliging niet juist nageleefd wordt of als een tekortkoming is geconstateerd. Ook zorgt de ISO voor afhandeling en verbeterplannen of aanvullend beleid. Het beleid is uitgewerkt in een gedragscode voor medewerkers en een privacy statement die eerder is beschreven.
- Voor alle medewerkers is de Gedragscode van kracht: hiermee is iedere medewerker bewust gemaakt van de rol die iedere (zorg)medewerker vervult ten aanzien van de veiligheid van klanten. In deze code staat ook de plicht vermeld om incidenten en datalekken te melden.
- Alle (medische) protocollen en procedures zijn opgeslagen en beheerd in een documentbeheersysteem dat waarborgt dat alle medewerkers op basis van eenduidige en de meest actuele informatie handelen.

Beperkte gegevensuitwisseling via e-mail

De normen omtrent informatiebeveiliging zijn streng zodat de kans verlaagd wordt dat persoonsgegevens van klanten in verkeerde handen vallen. Om dit te realiseren, verstrekt Dr Healthy zo min mogelijk medische gegevens (zoals uitslagen, voortgang van de behandeling) via de gewone e-mail aan zijn klanten. De voorkeur gaat uit naar informatievoorziening via een beveiligde verbinding op de website. Zorgverleners hebben een beroepsgeheim en moeten er daarom zeker van zijn dat zij informatie aan de juiste persoon verstrekken. Derhalve heeft Dr Healthy op de website de mogelijkheid van een twee-staps verificatie aanmelding.

Veilig e-mail lezen

Wanneer uw zorgverlener van Dr Healthy u via een e-mail wil informeren - bijvoorbeeld over de uitslag van uw onderzoek of als hij/zij u antwoord geeft op een medisch inhoudelijke vraag - kan dit via een beveiligde e-mail omgeving.

Datalekken

Ondanks alle voorzorgmaatregelen kan het toch fout gaan. Dat kan intern bij Dr Healthy gebeuren of bij een externe leverancier. Op het moment dat persoonsgegevens in verkeerde handen terechtkomen is er sprake van een (mogelijk) datalek. Een (mogelijk) datalek wordt gemeld bij de informatieveiligheidscommissie van Dr Healthy. Deze beoordeelt het incident wat kan betekenen dat de Autoriteit Persoonsgegevens ingelicht wordt, alsmede de betrokken personen. De commissie achterhaalt de oorzaak en stelt verbetermaatregelen voor zodat de kans op herhaling sterk verkleind wordt.

4. Beleid rond cookies

Om (toekomstige) klanten en burgers zo goed mogelijk te informeren, zorgt Dr Healthy voor een bezoekersvriendelijke website. Er wordt gebruik gemaakt van cookies om de website te kunnen verbeteren. Ook kan er door derden informatie worden verzameld over het gebruik van de website. Bijvoorbeeld Google Analytics: een ondersteunend programma waarmee Dr Healthy gebruikersstatistieken van onze website monitort.

Wat zijn cookies?

Cookies zijn eenvoudige, kleine bestanden die op de harde schijf of in het geheugen van uw computer, tablet of mobiele telefoon worden opgeslagen wanneer u een website bezoekt. Dr Healthy maakt gebruik van cookies op zijn website. Cookies stelt Dr Healthy in staat om anoniem informatie te verzamelen over het gebruik van de website en deze aan te passen aan de wensen van de bezoekers. Dr Healthy gaat vertrouwelijk om met de gegevens die door middel van cookies worden verzameld. In cookies staan geen persoonsgegevens. Dr Healthy gebruikt functionele, analytische en soms tracking cookies.

Functionele cookies

Functionele cookies zijn cookies die ervoor zorgen dat de website goed werkt. Voor deze cookies is geen toestemming van de bezoeker nodig.

Analytische cookies

Dit zijn cookies die worden gebruikt voor het verzamelen en analyseren van gegevens over het bezoek aan de website, zoals het tijdstip van bezoek, klikgedrag en de frequentie van bezoek. Deze gegevens worden gebruikt om te analyseren hoe vaak de website wordt bezocht en voor het verbeteren van de website en de aangeboden informatie. Voor analytische cookies hoeft geen toestemming aan de bezoeker te worden gevraagd.

Dr Healthy maakt gebruik van Google Analytics: dit is een service die inzicht geeft in het gedrag van de bezoekers, met als doel de gebruikerservaring te verbeteren.

Tracking cookies

Dr Healthy maakt beperkt gebruik van tracking cookies. Tracking cookies worden uitsluitend toegepast voor campagnedoelinden die niet medisch gerelateerd zijn, zoals bijvoorbeeld voor het werven van personeel. Incidenteel wordt gebruik gemaakt van Google Ads. Dit is een advertentieprogramma van Google, waarmee geadverteerd kan worden in de zoekresultaten van Google.

Cookies verwijderen of uitschakelen

Wilt u liever dat er geen gebruik gemaakt wordt van cookies, dan kunt u deze mogelijkheid uitzetten of verwijderen via uw browser.

Cookies blokkeren

U kunt cookies blokkeren via de privacy-instellingen van de browser. U kunt specifieke cookies en websites van Dr Healthy blokkeren of alle cookies van alle websites die u bezoekt. Websites kunnen hierdoor trager worden of helemaal niet meer werken of niet alle onderdelen en functionaliteiten van de website zijn nog te gebruiken. U kunt het gebruik van deze cookies weigeren via de instellingen van uw browser.

Wijzigen van de cookieverklaring

Deze cookieverklaring kan gewijzigd worden. Als er relevante wijzigingen zijn, dan wordt dit vermeld in de cookieverklaring op de website.

5. Vragen over dataprivacy, het uitoefenen van uw rechten of een privacy klacht?

Heeft u na het lezen van deze verklaring nog een vraag of klacht over de wijze waarop Dr Healthy uw persoonsgegevens verwerkt, dan kunt u dat melden bij privacy@drhealthy.nl. Mocht dit niet tot het gewenste resultaat leiden, dan kunt u ook een klacht indienen bij de nationale toezichthouder; de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat kan via de volgende link: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>.

Contactgegevens

U kunt contact leggen met de functionaris Gegevensbescherming van Dr Healthy wanneer u vragen of klachten heeft ten aanzien van uw gegevensverwerking bij voorkeur via e-mail: privacy@drhealthy.nl of voor acute zaken het algemeen nummer van Dr Healthy, tel. 036 8411293 en dan vragen naar de Functionaris Gegevensbescherming.

Bijlage

Welke (wettelijke) grondslagen van de AVG zijn van toepassing?

Dr Healthy verwerkt uitsluitend persoonsgegevens als daarvoor een (wettelijke) grondslag bestaat. Dit zijn:

- Om een overeenkomst uit te voeren. Dit geldt voor persoonsgegevens van klanten in de behandelovereenkomst, maar ook voor overeenkomsten die Dr Healthy heeft met zijn leveranciers.
- Op basis van toestemming van betrokkene. Er worden klantgegevens verwerkt op basis van toestemming. Bijvoorbeeld in het geval wanneer gegevens gedeeld worden met derden. We onderscheiden:
 - Veronderstelde toestemming.* Omdat u naar Dr Healthy komt met een zorgvraag, wordt verondersteld dat u een behandeling wenst en dus wordt een klantendossier aangemaakt;
 - Expliciete toestemming (informed consent).* De medisch specialist moet om uw toestemming vragen als hij/zij uw persoonsgegevens wil delen met zorgverleners waar u tot dat moment geen behandelrelatie mee heeft, in verband met een doorverwijzing of bij gewenste deelname aan een wetenschappelijk onderzoek of beeldopname voor opleidingsdoeleinden.
- Het beschermen van vitale belangen van uzelf of anderen. Een vitaal belang is aan de orde als het over een belang gaat dat essentieel is voor iemands leven of gezondheid en de zorgverlener de klant op dat moment niet om toestemming kan vragen. Hiervan is sprake wanneer er acuut gevaar dreigt en de klant bewusteloos is en daardoor niet in staat om toestemming te geven.
- Gerechtvaardigd belang. Op het moment dat persoonsgegevens opgeslagen worden, kan er een gerechtvaardigd belang zijn. Dat gebeurt als u het bedrijf bezoekt en camera's de bezoekers filmen. Deze beelden worden in principe binnen 24 uur verwijderd, tenzij er sprake is van een calamiteit of het Openbaar Ministerie op grond van de wet deze opeist. Verder verwerkt Dr Healthy gegevens van sollicitanten om nieuwe werknemers aan te kunnen nemen.
- Voldoen aan wettelijke verplichting. Dr Healthy dient persoonsgegevens te verwerken vanwege een aantal wettelijke verplichtingen, zoals de Fiscale Bewaarplicht, de Wet Arbeid Vreemdelingen en de wet Cliëntenrecht.