



PRIVACY STATEMENT SAMENWERKENDE TANDARTSEN

Waarom dit privacy statement?

Samenwerkende Tandartsen levert tandheelkundige zorg. Vanwege die zorgverlening, beschikt Samenwerkende Tandartsen over uw persoonsgegevens. Bent u patiënt bij Samenwerkende Tandartsen? Dan is dit Privacy Statement voor u bedoeld. Hierin kunt u lezen waarvoor Samenwerkende Tandartsen uw persoonsgegevens gebruikt, hoe Samenwerkende Tandartsen de bescherming van uw privacy en persoonsgegevens waarborgt en wat uw rechten zijn met betrekking tot de verwerking van uw persoonsgegevens.

Bij wie kan ik terecht met vragen over mijn gegevens?

Samenwerkende Tandartsen Nederland B.V. is verantwoordelijk voor zorgvuldige verwerking van uw gegevens. Als u nog vragen heeft na het lezen van dit Privacy Statement, neem dan contact met ons op (zie "Hoe kunt u ons bereiken" onderaan dit Privacy Statement).

Waar kan ik de laatste versie van dit Privacy Statement vinden?

Door snelle technische ontwikkelingen, gewijzigde interne processen of wet- en regelgeving moet Samenwerkende Tandartsen dit Privacy Statement soms aanpassen. U kunt zien aan de datum hieronder wanneer het voor het laatst is aangepast. De laatste versie van dit Privacy Statement is te vinden onder: <https://www.samenwerkendetandartsen.nl/disclaimer>

Versie: OKTOBER 2016



INHOUD

- 1. WELKE GEGEVENS HEEFT SAMENWERKENDE TANDARTSEN VAN U?**
 - Patiëntgegevens
 - Financiële gegevens
 - Overige gegevens

- 2. WAARVOOR GEBRUIKT SAMENWERKENDE TANDARTSEN UW GEGEVENS?**
 - De verlening van zorg
 - Het declareren van zorg
 - Kwaliteit van de zorgverlening
 - Marktonderzoek, marketing en verkoopdoeleinden
 - Het nakomen van wettelijke verplichtingen
 - Voorkomen en bestrijden van (identiteits)fraude

- 3. WIE ZIJN BETROKKEN BIJ DE VERWERKING VAN UW PERSOONSgegevens?**
 - Onze medewerkers
 - Derde partijen

- 4. HOE LANG WORDEN UW PERSOONSgegevens BEWAARD?**

- 5. WAT DOET SAMENWERKENDE TANDARTSEN AAN DE BEVEILIGING VAN UW PERSOONSgegevens?**
 - Beveiligingsmaatregelen
 - Wettelijke verplichting tot melden van een datalek

- 6. UW RECHTEN MET BETREKKING TOT DE VERWERKING VAN UW PERSOONSgegevens**
 - Inzage in uw persoonsgegevens
 - Correctie of aanvulling van uw persoonsgegevens
 - Verwijdering van uw persoonsgegevens
 - Hoe doet u zo'n verzoek?

- 7. HOE KUNT U ONS BEREIKEN?**



1. WELKE GEGEVENS HEEFT SAMENWERKENDE TANDARTSEN VAN U?

Om haar zorg zo optimaal mogelijk aan u te verlenen, verwerkt Samenwerkende Tandartsen uw persoonsgegevens. Persoonsgegevens zijn gegevens die iets over u zeggen: ze zijn te herleiden tot uw persoon. Hieronder worden de categorieën van persoonsgegevens die wij verwerken verder beschreven.

Patiëntgegevens

Wanneer u bij ons komt voor een eerste consult of behandeling dan vragen wij u om uw contactgegevens (zoals uw naam, adres en telefoonnummer), uw geboortedatum, de gegevens van uw zorgverzekering, uw huisarts, uw apotheek, en eventueel de verwijsbrief. Ook vragen wij uw e-mailadres. Dat gebruiken we voor klantcontact over uw afspraken en het toesturen van vragenlijsten ten behoeve van onze onderzoeken naar patiëntervaring/patiënttevredenheid. U kunt u hiervoor altijd afmelden.

Daarbij vraagt Samenwerkende Tandartsen om uw legitimatiebewijs om er zeker van te zijn dat u het bent. Om u zo goed mogelijk te kunnen helpen, vraagt Samenwerkende Tandartsen u om een aantal vragenlijsten door te nemen, met vragen over uw ziektebeeld, de medicijnen die u gebruikt en andere klachten/aandoeningen die u wellicht heeft. Tot slot zijn wij wettelijk verplicht om uw burgerservicenummer (BSN) te registreren en te gebruiken voor veilige en juiste zorgverlening.

Veel van deze gegevens zijn zogenaamde 'bijzondere' of 'gevoelige' persoonsgegevens. Dat zijn bijvoorbeeld medische gegevens, uw BSN of gegevens over uw ras. Voor deze gegevens geldt dat Samenwerkende Tandartsen aan extra wettelijke eisen voldoet bij het verwerken van die gegevens.

Financiële gegevens

Als u zorg van ons krijgt, moet die zorg volgens bepaalde regels worden geregistreerd en in sommige gevallen ook worden gedeclareerd bij de zorgverzekeraar. Hiervoor worden diagnosegegevens en uitgevoerde activiteiten gekoppeld aan declaratiecodes. Dit doet de zorgverlener. Daarna worden deze gegevens gecontroleerd door medewerkers van de medische administratie. Zij controleren uw naam en adres, polisgegevens, een eventuele verwijzing en andere registraties die van belang zijn voor een juiste declaratie van de geleverde zorg aan u of uw zorgverzekeraar. Voor de betaling van onze facturen maken wij gebruik van de diensten van een factoringmaatschappij, die van ons het debiteurenrisico overneemt.

Overige gegevens

Als u ons belt, bewaren we in ons elektronisch patiëntendossier de datum en het tijdstip van het gesprek. Onze medewerkers kunnen daarbij een aantekening maken over de inhoud van het gesprek.

Als u onze website(s) bezoekt, gebruiken we cookies om de website(s) te verbeteren. Zie voor meer informatie hierover ons Cookie Statement op de website(s) van Samenwerkende Tandartsen.

Samenwerkende Tandartsen gebruikt in sommige gevallen camera's om ons en onze patiënten zo goed mogelijk te beschermen tegen diefstal, misbruik, vernieling of ander crimineel gedrag. Wij zullen u hier altijd vooraf over informeren, bijvoorbeeld door u bij binnenkomst op het cameratoezicht bij onze klinieken te wijzen. Camerabeelden worden maximaal 4 weken bewaard, tenzij langer bewaren nodig is in verband met een incident. Slechts enkele daartoe aangewezen medewerkers op het servicekantoor hebben toegang tot de beelden.



2. WAARVOOR GEBRUIKT SAMENWERKENDE TANDARTSEN UW GEGEVENS?

Samenwerkende Tandartsen verzamelt en bewaart uw persoonsgegevens voor verschillende doeleinden. Deze gegevens stellen Samenwerkende Tandartsen in staat om optimale zorg van hoge kwaliteit aan u te leveren. In de vorige paragraaf hebben we uitgelegd welke persoonsgegevens Samenwerkende Tandartsen verwerkt. In deze paragraaf leggen we uit waarvoor we deze gegevens gebruiken.

De verlening van zorg

Allereerst verwerkt Samenwerkende Tandartsen uw persoonsgegevens voor de (uitvoering van de) geneeskundige behandelovereenkomst, oftewel de zorgverlening aan u. Samenwerkende Tandartsen registreert de gegevens die u aan ons geeft vanaf het eerste contact. Om goede zorg te kunnen verlenen moeten we veel weten over uw gezondheid, medicijngebruik en medische geschiedenis en soms ook dingen over hoe u leeft (bijvoorbeeld over het gebruik van alcohol of roken). Alleen de mensen die betrokken zijn bij de zorgverlening aan u hebben toegang tot uw gegevens en alleen voor zover zij dit nodig hebben voor hun werkzaamheden.

Als u bijzondere wensen heeft ten aanzien van uw privacy, laat ons dit dan weten, wij respecteren dat graag.

Het declareren van zorg

Naast uw persoonlijke gegevens (naam en adres, BSN en polisgegevens) en gegevens over de aan u geleverde zorg worden ook de volgende gegevens gebruikt voor het declareren van zorg bij uw zorgverzekeraar:

- de naam en AGB-code¹ van de behandelaar
- de naam en AGB-code van de verwijzer
- met uw zorgverzekeraar overeengekomen tarieven voor de zorg die aan u geleverd is;

De zorgverzekeraars controleren periodiek de door ons ingediende declaraties. Zij controleren dan of bij een bepaalde diagnose de juiste zorg is geleverd en of voor uw diagnose echt die zorg nodig was of dat u (eerst) behandeld kon worden met goedkopere zorg. Hierbij werken de zorgverzekeraars volgens het "Protocol materiële controle" dat te vinden is op www.zn.nl. Door dit protocol, blijft uw privacy gewaarborgd.

Samenwerkende Tandartsen controleert de registraties en declaraties van onze hulpverleners op eenzelfde manier. Dit doen we om ervoor te zorgen dat de factuur die bij uw zorgverzekeraar gedeclareerd wordt altijd juist is.

Kwaliteit van de zorgverlening

Om de hoge kwaliteit en veiligheid van onze zorgverlening te garanderen, hebben wij bepaalde processen en (controle)systemen ingericht en nemen wij deel aan de (landelijke) prikpunt registratie van de KNMT. Hieronder leggen we u uit hoe we dit doen, waarom we dit doen en op welke manier we ervoor zorgen dat uw privacy gewaarborgd is.

Intern kwaliteitsmanagementsysteem

Het interne kwaliteitsmanagementsysteem bestaat uit meerdere onderdelen, waaronder interne audits (visitaties) en een patiënttevredenheid- en ervaringsonderzoek. Het staat u vrij om wel of geen medewerking te verlenen aan patiënttevredenheid- en ervaringsonderzoek. Soms heeft Samenwerkende Tandartsen een wettelijke verplichting om bepaalde zaken extern te melden, zoals zorgcalamiteiten bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Hiervoor vragen we u geen toestemming.

¹ AGB staat voor Algemeen GegevensBeheer. Dit is een landelijke code waarmee een zorgaanbieder door de zorgverzekeraar eenvoudig kan worden herkend.



Visitaties

Door middel van visitaties controleert Samenwerkende Tandartsen of er op de juiste manier gewerkt wordt en of er nog dingen verbeterd kunnen worden. De medewerkers van Samenwerkende Tandartsen die deze visitaties uitvoeren zijn niet degenen die u behandelen. Dat is om een onafhankelijke en objectieve controle te kunnen doen. Het zijn medewerkers van Samenwerkende Tandartsen die speciaal zijn getraind om dit soort visitaties zorgvuldig uit te voeren. Bij een visitatie worden vragen gesteld aan medewerkers en vindt een anonieme dossiercontrole plaats. Met de uitkomsten van deze visitaties kunnen we onze processen verbeteren en onze medewerkers verder opleiden en trainen. In de uitkomsten/rapportages van deze audits zijn geen patiëntgegevens terug te vinden. Uiteraard hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsplicht.

Patiënttevredenheidsonderzoek en patiëntervaringsonderzoek

Om onze kwaliteit van zorg verder te verbeteren, meten we de patiënttevredenheid en de patiëntervaring met een bepaalde behandeling. De gegevens uit het patiënttevredenheidsonderzoek worden niet aan andere partijen verstrekt en zijn enkel bedoeld voor interne kwaliteitsverbetering. De gegevens uit het patiëntervaringsonderzoek worden geanonimiseerd en ook gebruikt voor interne kwaliteitsverbetering.

Terugkoppeling aan de verwijzer

Wij versturen een terugkoppeling naar uw medisch specialist van uw consult(en) en behandeling(en) bij ons, als dit nodig met het oog op uw tandheeskundige behandeling.

Klachten

Als u een klacht indient over onze zorgverlening wordt deze klacht behandeld door een interne klachtenfunctionaris. Indien het noodzakelijk is voor de behandeling van uw klacht, worden uw klacht en medisch dossier doorgestuurd naar onze aansprakelijkheidsverzekeraar.

Het nakomen van wettelijke verplichtingen

Samenwerkende Tandartsen is soms verplicht om de persoonsgegevens die zij verzamelt en bewaart voor de uitvoering van haar dienstverlening aan derden te verstrekken. U moet hierbij denken aan zorgverzekeraars, de Nederlandse Zorgautoriteit, de Inspectie voor de Gezondheidszorg, politie en justitie of de FIOD-ECD. Samenwerkende Tandartsen geeft alleen medewerking aan een autoriteit na een controle of de vordering wel aan in de wet gestelde eisen voldoet.

Samenwerkende Tandartsen zal gegevens nooit doorgeven zonder dat zij daartoe verplicht is op grond van een rechtsgeldig bevel daartoe. Hieronder geven wij kort aan waar u aan kunt denken bij het verstrekken van gegevens vanwege wettelijke verplichtingen.

Zorgverzekeraars kunnen conform het "Protocol materiële controle" (te vinden op www.zn.nl) bij Samenwerkende Tandartsen inzage vorderen in medische dossiers als dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de Zorgverzekeringswet.

De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) kan in het kader van haar toezichthoudende taak inzage vorderen in patiëntendossiers, ook zonder toestemming van de patiënt. De IGZ heeft voor deze gegevens een afgeleid beroepsgeheim en mag deze gegevens in principe niet aan het Openbaar Ministerie (OM) verstrekken.

De politie, de rechter(-commissaris) en officier van justitie kunnen inzage vorderen in medische gegevens, maar het blijft de arts zelf die beslist of hij zich op het beroepsgeheim beroept of niet. Hij maakt daartoe een belangenafweging tussen het beroepsgeheim en belangen die in het gedrang komen bij het bewaren van het geheim. Alleen in gevallen waarin de arts zich duidelijk ten onrechte op het verschoningsrecht beroept, zal een rechter de beslissing van de arts overrulen.

Het OM vordert patiëntgegevens middels een bevel verleend door de Rechter-Commissaris. In uitzonderingsgevallen kan het OM gegevens bij de IGZ vorderen, namelijk indien het strafrechtelijk onderzoek niet op andere wijze kan worden uitgevoerd of als er zeer uitzonderlijke omstandigheden in het kader van de waarheidsvinding aan de orde zijn.



In sommige gevallen is Samenwerkende Tandartsen wettelijk verplicht om persoonsgegevens van hulpverleners en patiëntgegevens aan de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) en de FIOD-ECD te verstrekken.

Voorkomen en bestrijden van (identiteits)fraude

Voordat u uw eerste afspraak heeft bij Samenwerkende Tandartsen wordt u gevraagd om een identiteitsbewijs, zoals uw paspoort of identiteitskaart. Samenwerkende Tandartsen wil en moet vaststellen dat u daadwerkelijk bent wie u zegt. Alleen op deze wijze kan Samenwerkende Tandartsen controleren dat er geen misbruik wordt gemaakt van uw identiteit. Samenwerkende Tandartsen maakt geen fotokopie van uw identiteitsbewijs, want dat hebben we niet nodig.

Wel vragen we u bij sommige praktijken bij de eerste afspraak of we (ter plekke) een foto van u mogen maken om op te slaan in het medisch dossier. Om veilige zorg te garanderen zijn we verplicht om steeds opnieuw uw identiteit te controleren, bij iedere stap die u in het zorgproces zet. Als we een foto van u hebben, kunnen we dit snel en gemakkelijk doen, zonder dat u steeds opnieuw uw identiteitsbewijs hoeft te laten zien of unieke identificerende gegevens hoeft op te geven (zoals een combinatie van naam, geboortedatum, adres). U bent echter niet verplicht om een foto te laten maken.

3. WIE ZIJN BETROKKEN BIJ DE VERWERKING VAN UW PERSOONSGEGEVENS?

Onze medewerkers

Alle medewerkers van zowel Samenwerkende Tandartsen als het moederbedrijf en de zusterondernemingen die verbonden zijn aan Samenwerkende Tandartsen, zijn gebonden aan het beroepsgeheim of een contractuele geheimhoudingsplicht die geldt voor alle gegevens waarvan zij kennis nemen. Deze geheimhoudingsplicht geldt ook voor tijdelijke medewerkers, door Samenwerkende Tandartsen ingehuurd zelfstandigen en uitzendkrachten.

Medewerkers hebben alleen toegang tot gegevens voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van hun werkzaamheden.

Derde partijen

Samenwerkende Tandartsen kan derde partijen inschakelen ten behoeve van ondersteuning van de zorgverlening of de systemen die we daarbij gebruiken. Denk hierbij aan onze leveranciers van bepaalde software of IT-systemen. Maar ook partijen die - een deel van de uitvoering van - de zorgverlening in opdracht van Samenwerkende Tandartsen voor hun rekening nemen, zoals apothekers, ziekenhuizen, academische centra, tandtechnisch en gewone laboratoria. Indien deze derde partijen bij het uitvoeren van hun taken toegang hebben tot persoonsgegevens heeft Samenwerkende Tandartsen de vereiste contractuele afspraken gemaakt om ervoor te zorgen dat uw gegevens vertrouwelijk worden behandeld en niet voor andere doeleinden worden verwerkt dan waarvoor u ze aan ons heeft verstrekt.

Samenwerkende Tandartsen kan de verzamelde informatie van haar patiënten aanvullen met gegevens die zij van derden verkrijgt om zodoende een beter en vollediger beeld te krijgen van het medisch dossier. Voor het opvragen van medische gegevens bij andere zorgverleners, wordt altijd uw toestemming gevraagd.



4. HOE LANG WORDEN UW PERSOONSgegevens BEWAARD?

Samenwerkende Tandartsen bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan wettelijk is toegestaan en noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor Samenwerkende Tandartsen uw gegevens heeft verzameld. Hoe lang uw gegevens worden bewaard is afhankelijk van de aard van de gegevens en de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt. De bewaartermijn kan dus per (categorie van) gegeven(s) verschillen.

In geval van een duidelijke en vaste bewaartermijn van gegevens is de specifieke bewaartermijn genoemd in de relevante paragraaf in dit Privacy Statement. Anders geldt dat Samenwerkende Tandartsen uw medisch dossier conform de daarvoor geldende wet- en regelgeving bewaart. Dat is in de meeste gevallen minimaal 15 jaar vanaf het moment dat de gegevens in het dossier zijn opgenomen.

5. WAT DOET SAMENWERKENDE TANDARTSEN AAN DE BEVEILIGING VAN UW PERSOONSgegevens?

Samenwerkende Tandartsen maakt deel uit van NL Healthcare. Privacy en de bescherming van persoonsgegevens heeft een hoge prioriteit binnen de groep. Daarom hebben alle ondernemingen binnen de groep eenzelfde gedragscode voor al hun medewerkers. Deze gedragscode heeft tot doel het creëren van een uniforme en hoge mate van gegevensbescherming binnen de groep en is van toepassing op de omgang met alle persoonsgegevens van patiënten, medewerkers en overige derden.

Beveiligingsmaatregelen

Samenwerkende Tandartsen heeft medewerkers in dienst gespecialiseerd op het gebied van gegevensbescherming. Zij zien toe op de bescherming van persoonsgegevens conform privacy wetgeving, de interne gedragscodes en dit Privacy Statement. Alle medewerkers van Samenwerkende Tandartsen worden getraind en Samenwerkende Tandartsen wordt periodiek onderworpen aan privacy en security audits.

Samenwerkende Tandartsen doet er alles aan om te verhinderen dat onbevoegden toegang krijgen tot uw persoonsgegevens. Hiertoe treft Samenwerkende Tandartsen allerlei technische en organisatorische maatregelen in lijn met de daarvoor geldende normen voor de zorg. Daarnaast waakt Samenwerkende Tandartsen tegen verlies, vermindering en enige andere vorm van onrechtmatige verwerking van uw persoonsgegevens.

Wettelijke verplichting tot melden van een datalek

Mocht er toch iets niet goed gaan met de bescherming van uw persoonsgegevens, zodanig dat er sprake is van een zogenaamd 'datalek' dan meldt Samenwerkende Tandartsen dit bij de toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. In het geval dat dit datalek waarschijnlijk ook ongunstige gevolgen heeft voor uw persoonlijke levenssfeer, dan zullen we u zo snel mogelijk hierover informeren. We vertellen u dan wat het datalek inhoudt, wat Samenwerkende Tandartsen en ook u er aan kunt doen om de schade zo beperkt mogelijk te houden en waar u terecht kunt met vragen over het datalek.



6. UW RECHTEN MET BETREKKING TOT DE VERWERKING VAN UW PERSOONSgegevens

Inzage in uw persoonsgegevens

U heeft recht op inzage in uw persoonsgegevens. Uw familieleden hebben alleen recht op inzage in uw dossier als ze van u een schriftelijk machtiging hebben. Ouders en wettelijke vertegenwoordigers mogen het dossier van hun kinderen onder de 12 jaar inzien. Voor hun kinderen van 12 tot 16 jaar hebben ze toestemming van hun kinderen nodig voor inzage. Wie 16 jaar of ouder is, beslist zelfstandig over (toestemming tot) inzage. Samenwerkende Tandartsen mag een verzoek tot inzage in uw eigen dossier (gedeeltelijk) weigeren als inzage schadelijk is voor de privacy van een ander. Na overlijden blijft het beroepsgeheim van kracht. Dat betekent dat uw nabestaanden geen recht hebben om (delen van) uw dossier in te zien. Dit is alleen mogelijk als uw toestemming kan worden verondersteld of als er sprake is van zwaarwegende belangen. Wanneer u er zeker van wilt zijn dat een vertegenwoordiger na het overlijden inzage kan krijgen in uw dossier, moet u hiervoor bij leven een machtiging verstrekken.

Samenwerkende Tandartsen mag administratiekosten in rekening brengen voor het geven van inzage.

Correctie of aanvulling van uw persoonsgegevens

Wanneer u denkt dat uw persoonsgegevens niet (langer) juist of volledig zijn, kunt u Samenwerkende Tandartsen schriftelijk verzoeken om de gegevens aan te passen. Als wij geen wijzigingen willen aanbrengen in uw dossier, geven we duidelijk aan waarom we dit niet doen.

U kunt ook een aanvulling in uw dossier op laten nemen. Een aanvulling kan bijvoorbeeld een door u geschreven verklaring zijn waarin u uw zienswijze over de behandeling uiteenzet. Of een zienswijze van een andere zorgverlener (second opinion) die iets afwijkt of een aanvulling is op die van uw behandelaar. U geeft dit aan uw behandelaar die het als aanvulling op zijn bevindingen opneemt in uw dossier.

Verwijdering van uw persoonsgegevens

U kunt Samenwerkende Tandartsen verzoeken om (een deel van) uw gegevens uit het dossier te verwijderen. Samenwerkende Tandartsen zal binnen drie maanden beslissen of we aan uw verzoek kunnen voldoen. Wanneer wij uw gegevens niet willen verwijderen, leggen we altijd goed aan u uit waarom we dat niet willen of kunnen doen.

Hoe doet u zo'n verzoek?

Een inzage- of correctieverzoek kunt u doen aan de balie in de praktijk waar u patiënt bent. U dient zich daarbij te legitimeren. Samenwerkende Tandartsen is namelijk op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens verplicht zorg te dragen voor een deugdelijke vaststelling van de identiteit van de verzoeker om misbruik te voorkomen. Samenwerkende Tandartsen wil voorkomen dat anderen dan uzelf inzage of correctie vragen voor uw gegevens. Binnen maximaal 4 weken ontvangt u een reactie van Samenwerkende Tandartsen.

7. HOE KUNT U ONS BEREIKEN?

Als u vragen heeft over de verwerking van uw persoonsgegevens kunt u ons bellen op het landelijke telefoonnummer 0416 – 541 600 of via info@samenwerkendetandartsen.nl en vragen naar de privacy officer.