

<b>Kwaliteitsmanagementsysteem UNICUM Huisartsenspoedzorg</b>	Type doc: Procesbeschrijving Eigenaar: Afdeling kwaliteit NPA: Principe 15
<b>Privacy &amp; cookies verklaring Huisartsenspoedpost Nieuwegein en Zeist</b>	Vastgesteld op: 20-03-2025 Vastgesteld door: Coördinator kwaliteit en veiligheid Vervaldatum: 20-03-2028

## Privacyverklaring Huisartsenspoedpost Nieuwegein en Zeist

### Algemeen

UNICUM Huisartsenspoedzorg verleent huisartsenspoedzorg zowel in Nieuwegein ([www.huisartsenspoedpost-nieuwegein.nl](http://www.huisartsenspoedpost-nieuwegein.nl)) als in Zeist (<http://www.huisartsenspoedpost-zeist.nl>) en is een onderdeel van UNICUM Huisartsenzorg.

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is de wet ter bescherming van privacy en persoonsgegevens. Op grond van deze wet heeft een organisatie die met persoonsgegevens werkt, bepaalde plichten en heeft degene van wie de gegevens zijn, bepaalde rechten. Naast deze algemene wet gelden specifieke regels voor de privacy in de gezondheidszorg. Deze regels staan onder andere vermeld in de Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) en de Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg (Wabvpz).

Op onze huisartsenspoedposten worden diverse persoonsgegevens van u verwerkt. Dit is noodzakelijk om u medisch goed te kunnen behandelen en nodig voor het financieel afhandelen van de behandeling. Daarnaast kan verwerking noodzakelijk zijn voor het voldoen aan een wettelijke verplichting (bijvoorbeeld het verplicht melden van een besmettelijke ziekte op grond van de Wet Publieke Gezondheid) en neemt UNICUM deel aan diverse wetenschappelijke studies, waarbij uw gegevens anoniem beschikbaar gesteld kunnen worden.

Deze privacyverklaring is bedoeld om u te informeren over uw rechten en onze plichten die gelden op grond van de AVG en de WGBO met betrekking tot uw persoonsgegevens.

### Met welk doel worden persoonsgegevens verwerkt?

Aan de plichten die uit de AVG, Wabvpz en WGBO voortkomen, voldoet UNICUM Huisartsenspoedzorg als volgt:

- Uw gegevens worden voor specifieke doeleinden verwerkt:
  - voor zorgverlening;
  - voor declaratiedoeleinden;
  - voor doelmatig beheer en beleid, waaronder kwaliteitsbeleid (zie volgende paragraaf);
  - voor ondersteuning van wetenschappelijk onderzoek, onderwijs en voorlichting; dit betreft uitsluitend geanonimiseerde gegevens. Tegen het beschikbaar stellen van uw gegevens voor wetenschappelijk onderzoek, kunt u bezwaar maken via: [secretariaat@unicum-huisartsenzorg.nl](mailto:secretariaat@unicum-huisartsenzorg.nl)



Voor het kwaliteitsbeleid van de huisartsenspoedpost kunnen uw gegevens worden ingezien en de geluidsbanden beluisterd worden door de medisch manager van de spoedpost, door de kwaliteitsfunctionaris, door de klachtenfunctionaris, door leden van de interne calamiteiten en meldingencommissie en door de directie. De geluidsbanden kunnen ook worden beluisterd door betrokken medewerkers, auditoren en coaches. Met het indienen van een klacht geeft u automatisch toestemming om uw medisch dossier en de geluidsbanden te betrekken bij het onderzoek naar de klacht. Als iemand anders namens u een klacht indient, wordt u gevraagd die ander schriftelijk te machtigen. Als er een onderzoek naar een incident of een calamiteit (dat is een incident met ernstige gevolgen) wordt uitgevoerd, wordt aangenomen dat u akkoord gaat met het inzien van uw gegevens en het beluisteren van de gespreksopnames. U kunt daartegen bezwaar maken via [secretariaat@unicum-huisartsenzorg.nl](mailto:secretariaat@unicum-huisartsenzorg.nl)

Er vindt in beginsel geen verwerking plaats voor andere doeleinden. Indien UNICUM voornemens is uw persoonsgegevens voor andere doeleinden te verwerken dan waarvoor ze in eerste instantie zijn verwerkt, dan informeren wij u over het andere doel.

Uw gegevens betreffende uw contact met de huisartsenspoedpost worden in de computer geregistreerd en binnen de Europese Economische Ruimte (EER) opgeslagen.

### Welke persoonsgegevens verwerkt UNICUM?

#### 1. Medisch dossier

Persoonsgegevens voor de zorgverlening door Huisartsenspoedzorg

- a. Naam-Adres-Woonplaats
- b. Geboortedatum
- c. Burgerservicenummer
- d. Gegevens zorgverzekering
- e. Email adres
- f. Telefoonnummer
- g. Naam van uw eigen huisarts
- h. Medische gegevens (uw klacht, het onderzoek en het advies)
- i. Eventuele behandelwensen
- j. Gegevens met betrekking tot de overdracht naar andere zorginstellingen (o.a. apotheek)

### Persoonsgegevens voor wetenschappelijk onderzoek

Wij doen regelmatig mee aan wetenschappelijk onderzoek en medische studies. Soms delen wij daarvoor gegevens uit uw medisch dossier. Deze gegevens worden altijd eerst **anoniem of niet-herleidbaar** gemaakt. **Wilt u niet dat uw gegevens hiervoor worden gebruikt?** Dan kunt u bezwaar maken. Stuur hiervoor een e-mail naar: [secretariaat@unicum-huisartsenzorg.nl](mailto:secretariaat@unicum-huisartsenzorg.nl). U kunt ook telefonisch of per brief contact met ons opnemen. Kijk voor onze contactgegevens op [www.unicum-huisartsenzorg.nl](http://www.unicum-huisartsenzorg.nl).

Wij delen deze **geanonimiseerde of gepseudonimiseerde gegevens** alleen met de volgende organisaties:

- A. **NIVEL**: Zorgregistraties Eerste Lijn (geanonimiseerde gegevens).
- B. **UMC Utrecht**: voor diverse medische studies en onderzoeken. Afhankelijk van het onderzoek worden alleen relevante gegevens gedeeld, altijd geanonimiseerd.
- C. **IQ-Healthcare / Radboudumc**: Op de websites van de Huisartsenspoedposten (Nieuwegein en Zeist) kunt u gebruik maken van de zelftriage-dienst "Moet ik naar de dokter?". Gegevens uit deze dienst worden gekoppeld aan **niet-herleidbare patiëntgegevens** om de dienst te verbeteren en de veiligheid te onderzoeken.



## **2. Geluidsopnames**

Alle binnenkomende en uitgaande telefoongesprekken tussen patiënten en triagemedewerkers (medewerkers die u als eerste aan de telefoon krijgt) worden opgenomen en opgeslagen op een beveiligde server. U kunt vooraf bezwaar maken tegen het opnemen van uw gesprek; u kunt dat aangeven wanneer u belt.

Deze geluidsopnames maken geen deel uit van het medisch dossier. Ze worden gebruikt voor leer- en trainingsdoeleinden en kunnen bij eventuele fouten of klachten gebruikt worden om de gang van zaken te onderzoeken. Ook kan de (geanonimiseerde) bandopname in zeldzame gevallen worden gebruikt voor wetenschappelijk onderzoek.

## **3. Website bezoek**

Bij het bezoek van onze websites worden persoonsgegevens vastgelegd middels cookies. De Nederlandse cookiewetgeving schrijft voor dat gebruikers van Nederlandse websites toestemming moeten geven voor het gebruik van cookies. Cookies zijn kleine bestanden die bij een bezoek aan een website tijdelijk op de harde schijf van uw computer worden geplaatst. Zie voor meer informatie hierover de cookie-verklaring van UNICUM Huisartsenspoedzorg.

Onze website maakt gebruik van Google Analytics, een webanalyse-service die wordt aangeboden door Google. Google Analytics maakt gebruik van cookies om de website te helpen analyseren hoe gebruikers de site gebruiken.

### **Bewaartermijnen medisch dossier en geluidsopnames**

Uw persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor goede zorgverlening en kwaliteitsbewaking. Voor uw medisch dossier is deze bewaartermijn volgens de wet minimaal 20 jaar (vanaf de laatste behandeling), tenzij langer bewaren noodzakelijk is, bijvoorbeeld voor de gezondheid van uzelf of van uw kinderen. Dit is ter beoordeling van de zorgverlener.

De geluidsopnames worden een half jaar na opname vernietigd. Deze termijn is passend bij het doel van het opnemen van de telefoongesprekken (kwaliteitsbewaking).

### **Uitwisseling persoonsgegevens**

Uw eigen huisarts wisselt, nadat u hiervoor gericht toestemming heeft gegeven, via het Landelijk Schakelpunt relevante medische gegevens op een veilige en betrouwbare manier uit met de huisartsenspoedpost. Wanneer u toestemming heeft gegeven voor het delen van het medisch dossier van uw eigen huisarts, dan heeft u altijd het recht om deze toestemming in te trekken.

Bent u op de huisartsenspoedpost geweest, dan deelt de huisartsenspoedpost na het contact met u een waarneembericht met de praktijk van uw eigen huisarts. Zo weet uw eigen huisarts precies met welke klachten u op de huisartsenspoedpost bent geweest en wat er naar aanleiding daarvan is ondernomen. Ook kunnen medicatiegegevens gedeeld worden met uw apotheek en uw behandelend medisch specialist(en). Daarbij gaat het om de medicatie die de huisarts aan u heeft voorgeschreven, maar ook om eventuele intoleranties, contra-indicaties en allergieën (ICA-gegevens). Daar kunnen andere voorschrijvers en verstrekkers van medicatie rekening mee houden. Zo dragen wij als huisartsenspoedpost bij aan medicatieveiligheid.

### **Verstrekking persoonsgegevens aan derden**

De medewerkers van UNICUM Huisartsenspoedzorg hebben de verplichting vertrouwelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Dit houdt bijvoorbeeld in dat de zorgverlener voor verstrekking van uw persoonsgegevens aan derden uw uitdrukkelijke toestemming nodig heeft. Op deze regel bestaan echter enkele



uitzonderingen. Op grond van een wettelijk voorschrift kan de zwijgplicht van de zorgverlener doorbroken worden, maar ook wanneer gevreesd moet worden voor een ernstig gevaar voor uw gezondheid of die van een derde. Bovendien kunnen vastgelegde gegevens, indien noodzakelijk, mondeling, schriftelijk of digitaal uitgewisseld worden met andere zorgverleners (bijvoorbeeld de apotheker, de ambulance of de specialist).

Uw persoonsgegevens worden niet met derden gedeeld voor commerciële doeleinden.

De huisartsenspoedposten van UNICUM maken gebruik van diensten van derden in het kader van de uitvoering van haar dienstverlening. De Huisartsenspoedposten hebben met deze verwerkers afspraken gemaakt om ervoor te zorgen dat de persoonsgegevens adequaat worden beschermd door deze partijen.

### **Uw rechten als betrokkene**

U heeft de volgende rechten:

- Het recht om te weten of en welke persoonsgegevens van u verwerkt worden;
- Het recht op inzage en afschrift van die medische gegevens (voor zover de privacy van een ander daardoor niet wordt geschaad);
- Het recht op correctie, aanvulling of verwijdering van gegevens indien dat nodig mocht zijn;
- Het recht om (gedeeltelijke) vernietiging van uw medische gegevens te vragen. Hieraan kan alleen tegemoet worden gekomen als het bewaren van de gegevens voor een ander niet van aanmerkelijk belang is en de gegevens op grond van een wettelijke regeling niet bewaard moeten blijven;
- Het recht op het toevoegen van een eigen verklaring (van medische aard) aan uw dossier;
- Het recht om u in bepaalde gevallen tegen de verwerking van uw gegevens te verzetten;
- Het recht om te weten wie uw medische gegevens wanneer ingezien heeft (tot 5 jaar na dato worden deze gegevens bewaard);
- Het recht om een klacht in te dienen over de wijze waarop UNICUM met uw gegevens omgaat.

### **Gebruikmaken van uw rechten**

- Wanneer u een klacht heeft over de wijze waarop UNICUM omgaat met uw gegevens, dan lossen wij dat het liefst zelf met u op. Neem daarvoor contact op met onze (externe) Functionaris Gegevensbescherming ([fg@unicum-huisartsenzorg.nl](mailto:fg@unicum-huisartsenzorg.nl)), telefoonnummer 020 22 659 03. Ook heeft u het recht om een klacht hierover in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
- Bij een verzoek over een medisch dossier richt u zich tot de medisch manager via: [secretariaat@unicum-huisartsenzorg.nl](mailto:secretariaat@unicum-huisartsenzorg.nl) en vermeldt u de gegevens van de persoon over wie het medisch dossier gaat en wat uw wensen zijn.

De Wet Geneeskundige Overeenkomst (WBG) beschouwt de patiënt als meerderjarig vanaf 16 jaar. Jongeren vanaf 16 jaar die inzage/afschrift van hun medisch dossier willen, moeten zelf de aanvraag indienen. Jongeren in de leeftijd van 12 tot 16 jaar doen de aanvraag samen met hun ouders. Indien de patiënt niet meer in leven is, is het verstrekken van de medische gegevens toegestaan indien verondersteld kan worden dat de overledene hiertegen geen bezwaar zou hebben gehad of er sprake is van zwaarwegende belangen om de zwijgplicht van de zorgverlener te doorbreken. Deze beslissing ligt bij de zorgverlener.

Uw belangen kunnen ook behartigd worden door een vertegenwoordiger (zoals een schriftelijk gemachtigde, of uw curator of mentor). Medische gegevens moeten ingevolge de wet minstens twintig jaar bewaard worden. U helpt ons met het opzoeken van uw dossier en het beschermen van uw privacy als u uw persoonsgegevens en BSN-nummer zo volledig mogelijk aan ons opgeeft. De door u verstrekte gegevens worden door ons strikt vertrouwelijk behandeld.

- Omdat de geluidsopnames geen onderdeel uitmaken van het medisch dossier, heeft UNICUM niet de plicht om deze banden aan u beschikbaar te stellen. Als u de opnames toch wilt terugluisteren, beoordeelt de medisch manager van UNICUM Huisartsenspoedzorg uw verzoek: [secretariaat@unicum-huisartsenzorg.nl](mailto:secretariaat@unicum-huisartsenzorg.nl)



## Beveiliging

UNICUM Huisartsenspoedzorg neemt passende maatregelen om uw persoonsgegevens te beveiligen, zowel op organisatorisch als technisch gebied:

- UNICUM heeft een streng informatiebeveiligingsbeleid (conform NEN7510).
- Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk.
- Specialisten houden zich bezig met het beveiligen van systemen en het identificeren en oplossen van kwetsbaarheden.
- Alle medewerkers binnen UNICUM Huisartsenspoedzorg hebben zich verplicht om vertrouwelijk om te gaan met uw persoonsgegevens.
- Uw persoonsgegevens worden goed beveiligd tegen onbevoegde toegang. Toegang wordt alleen gegeven als dit noodzakelijk is. Vervolgens wordt alleen minimale toegang verstrekt.
- Van leveranciers wordt geëist dat ze zich aan het informatiebeveiligingsbeleid (conform NEN7510) van UNICUM houden.

## Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens?

UNICUM Huisartsenspoedzorg B.V., gevestigd aan de Rembrandtlaan 1A, 3723 BG Bilthoven, is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens die op de huisartsenspoedposten Nieuwegein en Zeist plaatsvindt. UNICUM Huisartsenspoedzorg is onderdeel van UNICUM Huisartsenzorg.

## Contactgegevens

[www.huisartsenspoedpost-nieuwegein.nl](http://www.huisartsenspoedpost-nieuwegein.nl) en <http://www.huisartsenspoedpost-zeist.nl>

Postbus 216, 3720 AE Bilthoven

T: 085 8772258 E: <mailto:info@unicum-huisartsenzorg.nl>

De Functionaris Gegevensbescherming van UNICUM Huisartsenzorg is te bereiken via [fg@unicum-huisartsenzorg.nl](mailto:fg@unicum-huisartsenzorg.nl) of per telefoon: 020 22 659 03.

## Vragen

Heeft u een vraag over deze privacyverklaring? Bijvoorbeeld met wie UNICUM gegevens deelt of over de beveiliging van uw persoonsgegevens? Neem dan contact op met de Functionaris Gegevensbescherming van UNICUM Huisartsenzorg: [fg@unicum-huisartsenzorg.nl](mailto:fg@unicum-huisartsenzorg.nl)



## Cookieverklaring Huisartsenspoedpost Nieuwegein en Zeist

*Deze Cookieverklaring is voor het laatst geüpdatet op 2024-04-03 en is van toepassing op burgers en wettelijke permanente inwoners van de Europese Economische Ruimte en Zwitserland.*

### 1. Introductie

Op onze site, <https://huisartsenspoedpost-nieuwegein.nl> of <https://huisartsenspoedpost-zeist.nl> (hierna: “de site”) wordt gebruikgemaakt van cookies en andere aanverwante technieken. (Hierna geldt dat alle technieken voor het gemak “cookies” worden genoemd). Ook via derden die door ons zijn ingeschakeld, worden cookies geplaatst. In het onderstaande document informeren wij u over het gebruik van cookies op onze site.

### 2. Wat zijn cookies?

Een cookie is een klein eenvoudig bestand dat samen met pagina's van deze site wordt verzonden en door je browser op de harde schijf van je computer of ander apparaat wordt opgeslagen. De daarin opgeslagen informatie kan tijdens een volgend bezoek terug worden gestuurd naar onze servers of naar de servers van de betreffende derde partijen.

### 3. Wat zijn scripts?

Een script is een stukje programmacode dat wordt gebruikt om onze site goed te laten functioneren en interactief te maken. Deze code wordt uitgevoerd op onze server, of op je apparatuur.

### 4. Wat is een web beacon?

Een web beacon (ook pixel tag) is een klein, onzichtbaar stukje tekst of afbeelding op een site dat gebruikt wordt om verkeer op een site in kaart te brengen. Om dit te doen worden er met behulp van web beacons verschillende gegevens van je opgeslagen.

## 5. Cookies

### 5.1 Technische of functionele cookies

Sommige cookies zorgen ervoor dat bepaalde onderdelen van de site goed werken en dat uw gebruikersvoorkeuren bekend blijven. Door het plaatsen van functionele cookies zorgen wij ervoor dat u onze site makkelijker kunt bezoeken. Op deze manier hoeft u bijvoorbeeld niet steeds opnieuw dezelfde informatie in te voeren bij een bezoek aan onze. Deze cookies mogen wij plaatsen zonder dat u hier toestemming voor geeft.

### 5.2 Statistieken cookies

Omdat statistieken anoniem worden verzameld wordt er geen toestemming gevraagd voor het plaatsen van statistieken cookies.

### 5.3 Marketing/Tracking cookies

Marketing/tracking cookies zijn cookies of enige andere vorm van lokale opslag, die worden gebruikt om gebruikersprofielen te maken met het doel om advertenties te tonen of om de gebruiker te volgen op deze of verschillende sites voor soortgelijke marketingdoeleinden.

## 6. Welke cookies gebruiken wij?

Wij maken gebruik van verschillende soorten cookies:

- **Noodzakelijke cookies:** Deze cookies zijn essentieel voor de werking van de website en kunnen niet worden uitgeschakeld.
- **Functionele cookies:** Deze cookies onthouden uw voorkeuren en instellingen, zoals taalvoorkeuren.



- **Analytische cookies:** Wij gebruiken deze cookies om statistieken te verzamelen over het gebruik van onze website, bijvoorbeeld via Google Analytics.
- **Marketing- en trackingcookies:** Deze cookies worden gebruikt om advertenties af te stemmen op uw interesses en uw online gedrag te volgen.

### 6.1 Hoe lang blijven cookies actief?

Cookies kunnen sessiecookies of permanente cookies zijn:

- **Sessiecookies:** Deze worden automatisch verwijderd zodra u uw browser sluit.
- **Permanente cookies:** Deze blijven op uw apparaat staan totdat ze verlopen of handmatig worden verwijderd.

### 7. Toestemming

Wanneer u onze site voor het eerst bezoekt, tonen wij een pop-up met uitleg over cookies. Zodra u klikt op 'Bewaar voorkeuren' geeft u ons toestemming om de categorieën cookies en plug-ins te gebruiken die u heeft geselecteerd in de pop-up en welke zijn omschreven in het Cookiebeleid. U kunt via uw browser het plaatsen van cookies uitschakelen, u moet er dan wel rekening mee houden dat onze site dan mogelijk niet meer optimaal werkt.

### 8. Cookies in-/uitschakelen en verwijderen

Via uw internetbrowser kunt u cookies automatisch of handmatig verwijderen. U kunt ook aangeven dat bepaalde cookies niet geplaatst mogen worden. Een andere mogelijkheid is dat u uw internetbrowser zodanig instelt dat u een bericht ontvangt als er een cookie wordt geplaatst. Meer informatie over deze mogelijkheden kunt u vinden in de instructies van de Help-functie van uw browser.

Let op: onze site werkt mogelijk niet optimaal als alle cookies zijn uitgeschakeld. Als je wel de cookies in je browser verwijdert, worden ze na je toestemming opnieuw geplaatst bij een nieuw bezoek aan onze site.

### 9. Uw rechten met betrekking tot persoonsgegevens

U heeft de volgende rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens:

- U hebt het recht om te weten waarom uw persoonsgegevens nodig zijn, wat ermee gebeurt en hoe lang deze worden bewaard.
- Recht op inzage: u kunt een verzoek indienen om inzage in de gegevens die we van u verwerken.
- Recht op rectificatie en aanvulling: u hebt het recht om uw persoonlijke gegevens aan te vullen, te corrigeren, te verwijderen of te blokkeren wanneer u maar wilt.
- Als u ons toestemming geeft om uw gegevens te verwerken, heeft u het recht om die toestemming in te trekken en uw persoonlijke gegevens te laten verwijderen.
- Recht op dataportabiliteit: u hebt het recht om al uw persoonlijke gegevens op te vragen bij de Verwerkingsverantwoordelijke en deze in zijn geheel over te dragen aan een andere Verwerkingsverantwoordelijke.
- Recht op bezwaar: u kunt bezwaar maken tegen de verwerking van uw gegevens. Wij komen hieraan tegemoet, tenzij er gegronde redenen voor verwerking zijn.

Om deze rechten uit te oefenen, neem contact met ons op. Verwijs naar de contactgegevens onderaan deze Cookieverklaring. Als je een klacht hebt over hoe we met je gegevens omgaan, horen we graag van je, maar je hebt ook het recht om een klacht in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit (de Autoriteit Persoonsgegevens).



## 10. Contactinformatie

Voor vragen en/of opmerkingen met betrekking tot ons Cookiebeleid en deze verklaring kun je contact met ons opnemen via de volgende contactinformatie:

Huisartsenspoedposten Nieuwegein en Zeist

Rembrandtlaan 1A

3723BG Bilthoven

KvK-nummer: 77534492

Nederland

Site: <https://huisartsenspoedpost-nieuwegein.nl> of <https://huisartsenspoedpost-zeist.nl>

E-mail: [fg@unicum-huisartsenzorg.nl](mailto:fg@unicum-huisartsenzorg.nl)

