

Privacyverklaring

Voor (potentiële) cliënten van U-center

1.1 Inleiding

Wanneer je cliënt van U-center bent of wilt worden dan deel je persoonsgegevens met ons. In deze privacyverklaring leggen we uit welke gegevens we van je verzamelen, waarom we deze nodig hebben, wat we hiermee doen en welke rechten je hebt. Kortom; hoe gaan we om met jouw persoonsgegevens en privacy? U-center vraagt voor het gebruik van persoonsgegevens na eventuele aanmelding specifiek toestemming als dit vereist is. Wij zetten ons altijd in om de persoonlijke levenssfeer en privacy van onze cliënten te beschermen.

1.2 Wat zijn persoonsgegevens?

Onder persoonsgegevens valt alles waardoor wij kunnen zien óf waardoor we kunnen achterhalen dat jij het bent. Dit zijn directe persoonsgegevens, zoals je naam, e-mailadres en telefoonnummer, maar ook gegevens waardoor we kunnen achterhalen dat bepaalde gegevens, informatie of acties bij jou horen. Wanneer je een formulier invult op de website of zelfs wanneer je alleen onze website bezoekt, geef je ons de beschikking over jouw persoonsgegevens.

Daarnaast zijn er bijzondere persoonsgegevens. Zoals informatie over jouw gezondheid. Bijzondere persoonsgegevens krijgen extra bescherming in ons customer relations managementsysteem (crm) en ons elektronisch patiëntendossier (epd).

Crm is een systeem voor klantrelatiebeheer. Het is een werkwijze en een technologie waarbij contactgegevens worden geanalyseerd om de relatie met verschillende stakeholders (waaronder potentiële cliënten en verwijzers) te verbeteren, met als doel om communicatie met jou in aanloop naar een (mogelijke) opname efficiënter en beter te laten verlopen. U-center bewaart informatie tot maximaal 12 maanden in het crm zodat wij jou kunnen helpen bij latere (hulp)vragen.

Het epd is een softwaretoepassing waarbij medische cliëntgegevens in digitale vorm bewaard en beschikbaar gemaakt worden. Het doel van een epd is het zorgproces rondom een cliënt te ondersteunen. Als de behandeling met een cliënt is afgesloten bewaart U-center het dossier tot 20 jaar in het epd. Dit is bepaald in de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO).

1.3 Applicaties tijdens behandeling bij U-center

U-center maakt gebruik van digitale applicaties om jou zo goed mogelijk te begeleiden tijdens de zorg. Zo zijn er drie applicaties die U-center beschikbaar stelt waar je zelf jouw gegevens kunt invullen.

1. Mijn U-center

Je krijgt een eigen portaal genaamd mijn U-center. Hier vind je informatie over de behandeling, je kunt zelf afspraken inzien en je kunt zelf activiteiten registreren. Vanuit dit portaal kun je ook doorlinken naar de vragenlijsten en naar de e-health modules van Minddistrict.

2. Vragenlijsten ROM

We starten een meettraject voor jou, zodat jouw klachten voor, tijdens en na de behandeling in kaart gebracht kunnen worden. Ook helpen deze vragenlijsten bij de diagnosestelling en op het opstellen van een behandelplan op maat.

3. Minddistrict

Middels het platform van Minddistrict bieden we jou e-health modules aan en vormen van interactieve digitale communicatie, te weten videobellen en bloggen.

1.4 Wie verwerkt jouw persoonsgegevens?

U-center is verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens.

Hieronder vind je onze bedrijfs- en contactgegevens. Zo kun je ons te allen tijde bereiken wanneer je vragen hebt over de verwerking van jouw persoonsgegevens of gebruik wilt maken van jouw rechten:

De Privacycommissie
t.a.v. de bestuurssecretaris
Julianastraat 23-A
6285 AH Epen

Via mailadres: privacy@u-center.nl

U-center beantwoordt jouw vraag of verzoek binnen een maand. Als het meer tijd kost, dan informeren jou hierover binnen een maand.

1.5 Met wie delen we jouw persoonsgegevens?

U-center werkt samen met andere organisaties, zoals bijvoorbeeld verwijzers. Soms is het voor U-center noodzakelijk om jouw persoonsgegevens te delen met deze zorgverleners. Wij doen dit alleen als hiervoor een geldige reden is en als dit noodzakelijk is. Deze dienstverleners, bijvoorbeeld zorgverzekeraars, mogen je gegevens uitsluitend gebruiken voor het uitvoeren van de desbetreffende diensten en mogen jouw gegevens niet zelfstandig gebruiken of doorgeven.

Ook kan het zijn dat we door overheidsinstanties of andere partijen wettelijk worden verplicht om jouw gegevens af te staan. We delen dan alleen de strikt noodzakelijke gegevens.

1.6 Hoe beveiligen wij je persoonsgegevens?

Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om je persoonsgegevens goed te beveiligen tegen verlies of diefstal. Ook zorgen wij ervoor dat jouw gegevens alleen worden verwerkt door mensen of organisaties die dat mogen. Medewerkers van U-center die toegang hebben tot je gegevens, hebben een geheimhoudingsplicht. Met organisaties met wie wij je gegevens delen, leggen wij vast dat zij dezelfde beveiligingsmaatregelen treffen via verwerkersovereenkomsten en geheimhoudingsverklaringen.

1.7 Waarvoor gebruiken wij jouw persoonsgegevens?

U-center verwerkt jouw persoonsgegevens voor verschillende doelen. Deze doelen zijn hieronder kort beschreven. We verwerken jouw gegevens om:

- goede en veilige zorg te kunnen verlenen;
- afspraken te maken, te wijzigen of af te zeggen;
- met jou in contact te treden en te reageren op gestelde vragen;
- te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen;
- een juiste administratie te voeren en activiteiten van intern beheer;
- verschuldigde bedragen te kunnen berekenen, vast te leggen en te innen;
- complimenten, klachten en claims te kunnen afhandelen;
- voor kwaliteitsverbetering en/of bij te dragen aan onderzoek voor wetenschappelijke doeleinden;
- jou te informeren over (nieuwe) producten of diensten van U-center.

1.8 Gebruik van gegevens voor onderzoek

U-center doet ook onderzoek. Hiervoor is bijna altijd toestemming van de cliënt vereist. In sommige gevallen is toestemming niet nodig. Namelijk als aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:

- als het vragen van toestemming in redelijkheid niet mogelijk is en met betrekking tot de uitvoering van het onderzoek is voorzien in zodanige waarborgen, dat de persoonlijke levenssfeer van de cliënt niet onevenredig wordt geschaad, of het vragen van toestemming, gelet op de aard en het doel van het onderzoek, in redelijkheid niet kan worden verlangd en de onderzoeker voorzorgsmaatregelen heeft getroffen waarmee herleiding tot individuele cliënten redelijkerwijs wordt voorkomen, en;
- het onderzoek een algemeen belang dient, en;
- het onderzoek niet zonder de desbetreffende gegevens kan worden uitgevoerd, en;
- de cliënt tegen een verstrekking niet uitdrukkelijk bezwaar heeft gemaakt.

Bij het vragen van toestemming zal informatie worden gegeven over het onderzoek zelf, het doel, de gegevens die gebruikt worden, wie toegang zal hebben tot deze gegevens en, indien mogelijk, de bewaartermijn van de gegevens.

1.9 Wat zijn jouw rechten?

1.9.1 Inzien, aanpassen, verwijderen of overdragen van uw gegevens

Te allen tijde heb je het recht op inzage tot je gegevens en in te zien welke gegevens wij van je hebben. Zodra je aan ons kenbaar maakt dat je het recht op inzage wilt uitoefenen en jouw

gegevens wilt inzien, informeren wij binnen 30 dagen of wij jouw persoonsgegevens verwerken en als dat het geval is laten wij weten welke persoonsgegevens wij van jou verwerken en met welk doel.

Ben je een actieve cliënt van U-center? In dat geval hebben wij jouw gegevens nodig voor het uitvoeren van onze overeenkomst en kunnen we deze (nog) niet verwijderen.

Je hebt het recht om jouw persoonsgegevens van ons te ontvangen, zodat je deze gemakkelijk kunt overdragen aan een andere organisatie. Ook kun je ons vragen de informatie rechtstreeks over te dragen aan een derde partij. Dit geldt alleen voor gegevens waarvoor je ons toestemming hebt gegeven om ze te verwerken en voor gegevens die nodig zijn om een overeenkomst uit te voeren.

Je kunt bezwaar maken tegen bepaalde bewerkingen van jouw persoonsgegevens. U-center zal dan kijken of dit bezwaar terecht is en daar dan aan tegemoet komen.

1.10 Weten of je de juiste persoon bent

Als je ons een vraag stelt of een verzoek doet, kunnen wij vragen om bewijs van jouw identiteit. Dit doen wij om te voorkomen dat we jouw persoonsgegevens aan een verkeerde persoon of organisatie sturen of verkeerde wijzigingen aanbrengen in jouw persoonsgegevens.

1.11 Over deze privacyverklaring

Deze privacyverklaring wordt van tijd tot tijd gewijzigd, zodat deze altijd de juiste informatie bevat. We raden je aan onze website regelmatig te controleren op updates.

Laatste aanpassing: 1 juni 2020