

# Privacyverklaring Klanten & Abonneehouders

## Evita Zorg



## **Persoonsgegevens bij Evita Zorg – versie februari 2021**

De privacy van de klant (waar klant staat kan ook wettelijke vertegenwoordiger van de klant of abonneehouder worden gelezen) is voor Evita Zorg (hierna: Evita) van groot belang. Evita neemt de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in acht, waarin is geregeld hoe met de persoonsgegevens van de klant moet worden omgegaan. In deze verklaring heeft Evita op beknopte wijze de verplichtingen van Evita en de rechten van klanten (cliënten) beschreven.

### **Wat betekent de privacyverklaring**

In het kort houdt dit in dat Evita de verantwoordelijkheid heeft te vertellen wat er met de persoonsgegevens van de klant gebeurt. Welke persoonsgegevens Evita vraagt, waar Evita die voor gebruikt, wie de gegevens gebruikt en aan wie Evita gegevens mogelijk verstrekt. Uitgangspunt daarbij is dat Evita alleen persoonsgegevens gebruikt indien dat noodzakelijk is en conform de voor de branche geldende normen.

### **Welke (standaard) gegevens heeft Evita van u nodig en waarvoor**

1. *Algemene persoonsgegevens (naam, geboortedatum, burgerlijke staat, etc.), contactgegevens, ook van de (wettelijk) vertegenwoordiger, verzekeringsgegevens, verleende zorgproducten, sociaal profiel / netwerk, medische en gegevens, voor zover relevant voor het kunnen bepalen van de benodigde zorg- en dienstverlening.* Deze gegevens gebruikt Evita voor haar bedrijfsvoering, correspondentie en persoonlijke communicatie; in het bijzonder voor de instandhouding van de dienstverlening en externe verantwoording over de verleende zorg (declareren naar zorgkantoor, zorgverzekeraar, gemeente), maar ook voor het betrekken van het sociale netwerk en mantelzorg als hiervoor toestemming is gegeven, er een wettelijke basis of gerechtvaardigd belang is.
2. *Cliënt-/relatienummer*  
Een dergelijk nummer wordt toegekend aan elke klant. Het betreft een uniek nummer.
3. *Burgerservicenummer (BSN)*  
Dit nummer heeft Evita nodig om gegevens met betrekking tot de klant uit te wisselen met het zorgkantoor, de zorgverzekeraar, de overheid en eventuele andere zorgaanbieders; gebruik van dit nummer is dan verplicht.
4. *Medisch/specialistische, gedragsgerelateerde, sociaal-maatschappelijke en verpleegkundige/begeleidings-gegevens.*  
Deze gegevens gebruikt Evita voor het vaststellen, toetsen, volgen en uitvoeren van de individuele zorg- en dienstverlening.
5. *Aard van eventueel toegepaste vrijheid beperkende middelen of maatregelen voor klant, datum/duur, reden, wiens verantwoordelijkheid en de betreffende woning.*  
Het vastleggen van deze gegevens is nodig om vrijheid beperkende middelen of maatregelen te kunnen toepassen en te kunnen verantwoorden waarom deze maatregelen noodzakelijk zijn.
6. *Toegediende medicatie*  
Met af te tekenen medicatielijsten maakt Evita inzichtelijk welke medicatie de klant moeten ontvangen en of de klant deze ook daadwerkelijk heeft ontvangen.
7. *Omschrijving en aard van incidenten met betrekking tot klanten, getroffen maatregelen en schade/letsel.*  
Handhaving en optimalisering van de kwaliteit van zorgverlening aan klanten.

8. *Omschrijving en toedracht van (seksueel) misbruik met betrekking tot een klant, en de ondernomen actie n.a.v. het misbruik (indien van toepassing).*  
Deze gegevens heeft Evita nodig om het beleid te bepalen ten aanzien van het (seksueel) misbruik (afhandeling, nazorg en preventie)
9. *Bankrekeningnummer*  
Bovenstaande gegevens mag Evita gebruiken op basis van de overeenkomst die Evita met de klant afsluit, zonder daarvoor specifieke toestemming aan de klant te vragen.

### **Overige persoonsgegevens**

Gegevens dienen altijd met een omschreven doel te worden vastgelegd. Overige bijzondere, extra gevoelige persoonsgegevens (bijvoorbeeld godsdienst, geaardheid, politieke voorkeur en ras) mag Evita niet vastleggen, tenzij de klant hiervoor toestemming geeft. Pasfoto's kunnen bijvoorbeeld ook iets over iemands ras of religie zeggen. Wanneer Evita foto's wil vastleggen voor haar eigen registratie of om ergens te publiceren, kan toestemming als basis worden gebruikt om dit toch mogelijk te maken. De klant kan de toestemming hiervoor overigens altijd weer intrekken. Ook euthanasieverklaringen en reanimatieverklaringen worden alleen op verzoek van de klant vastgelegd.

Wanneer Evita een wettelijke basis of een gerechtvaardigd belang heeft om gegevens te verzamelen en vast te leggen, mag dit zonder toestemming worden gedaan. Denk dan bijvoorbeeld aan agressief gedrag waarvan het voor de zorgverleners van Evita van belang is te weten dat dit voorkomt.

### **Hoe verkrijgt Evita de persoonsgegevens?**

De meeste gegevens van een klant ontvangt Evita rechtstreeks wanneer de zorgovereenkomst wordt afgesloten en de zorg wordt gestart. Daarnaast kunnen gegevens worden ontvangen van andere zorgaanbieders.

Het klantdossier/zorgplan vult zich gedurende de periode dat de klant bij Evita in zorg is. De gegevens van de abonneehouder ontvangt Evita van de abonneehouder of van derden na toestemming van de abonneehouder.

### **Intern gebruik van de gegevens**

Om de privacy van de klant zoveel mogelijk te beschermen beperkt Evita het intern gebruik van persoonsgegevens zoveel als mogelijk. Alleen functionarissen die op basis van hun functie persoonsgegevens moeten gebruiken, mogen dat. Dat regelt Evita door die functionarissen specifieke bevoegdheid te verlenen (autorisatie) voor toegang tot geautomatiseerde systemen.

### **Beveiliging van de gegevens**

Evita neemt technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens van de klant veilig te bewaren en tevens ongewenste handelingen met persoonsgegevens tegen te gaan. Deze maatregelen zijn in overeenstemming met de voor de zorgsector geldende beveiligingsnormen, zoals vastgelegd in de NEN 7510/12/13.

### **Extern gebruik van gegevens**

#### *Verplichte doorgifte*

Als zorginstelling heeft Evita de verplichting om gegevens over benodigde en geleverde zorg te delen met het zorgkantoor, de zorgverzekeraar, gemeenten (declaraties) en het zorginstituut. Deze uitwisseling vindt plaats via beveiligde verbindingen.

In bijzondere situaties kan Evita ook aan andere instanties verplicht worden om gegevens over haar klant te verstrekken; denk aan de kantonrechter in verband met de verantwoording over beheerde gelden of in geval van een justitieel onderzoek.

#### *Inzage door leveranciers van software/computerprogramma's*

Voor haar bedrijfsvoering maakt Evita gebruik van verschillende computerprogramma's. De leveranciers van de programma's ondersteunen en onderhouden die en daardoor zijn de persoonsgegevens in die programma's ook toegankelijk voor functionarissen van die leveranciers. Daarvoor heeft Evita met de betreffende leveranciers een verwerkersovereenkomst waarmee Evita de leverancier verplicht op een even zorgvuldige manier met persoonsgegevens om te gaan als Evita zelf.

#### *Overige doorgifte*

Evita deelt gegevens dus alleen met derden wanneer dat noodzakelijk is voor het uitvoeren van de overeenkomst van zorg- en dienstverlening of daarmee in verband staande diensten en om te voldoen aan een eventuele wettelijke verplichting. In andere gevallen dan hiervoor genoemd verstrekt Evita alleen gegevens aan anderen nadat Evita van de klant toestemming heeft verkregen. Onder derden wordt niet verstaan degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de zorg of het abonnement voor zover de verstrekking van gegevens en inzage noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden.

### **Hoe lang bewaart Evita persoonsgegevens van de klant?**

In het kader van de Wet Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO) dient Evita voor het klantdossier een bewaartermijn van 20 jaar te hanteren na beëindiging van de zorgovereenkomst. Voor overige gegevens geldt dat Evita de gegevens niet langer bewaard dan nodig is. Evita zal de gegevens dan zo spoedig mogelijk verwijderen.

### **Klantaccount, contactformulier en nieuwsbrief**

De klant van Evita kan het eigen Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) inzien via het klantportaal 'Puur van jou'. Om Puur van jou te kunnen gebruiken, moet de klant zich eerst registreren. De klant geeft dan informatie over zichzelf op. De klant kan inloggen met een persoonlijke gebruikersnaam, wachtwoord en sms-code.

Met het contactformulier op de website kan de klant Evita vragen stellen of aanvragen doen. Het emailadres van de klant wordt bij inschrijving automatisch toegevoegd aan de lijst van geadresseerden indien de klant op het contactformulier heeft aangegeven dat de klant de nieuwsbrief van Evita wil ontvangen. Deze inschrijving kan de klant op ieder moment opzeggen. De gegevens worden bewaard totdat de klant heeft opgezegd.

### **Rechten met betrekking tot de eigen persoonsgegevens**

Als zorginstelling moet Evita de persoonsgegevens van de klant gebruiken. De klant heeft het recht om de persoonsgegevens:

- in te zien,
- te corrigeren als ze niet juist zijn,
- over te laten dragen naar andere personen of organisaties.

Daarnaast heeft de klant het recht te verzoeken gegevens te (laten) verwijderen of bezwaar te maken tegen verwerking van gegevens.

Om gegevens in te zien kan allereerst gebruik worden gemaakt van het klantportaal. Wanneer het klantportaal niet de volledige informatie biedt of gegevens niet lijken te kloppen, dan kan de klant contact opnemen met de afdelingscoördinator front-office. De afdelingscoördinator front-office kan de klant ondersteunen in het verkrijgen van toegang tot de gegevens. Voor inhoudelijke vragen kan de klant zich wenden tot de wijkverpleegkundige. De wijkverpleegkundige kan indien nodig, in overleg met de klant, de inhoud van het klantdossier aanvullen of aanpassen.

### **Wijzigingen in deze privacyverklaring**

Het kan voorkomen dat de situatie zich voordoet dat de privacyverklaring moet worden gewijzigd. De klant kan de versiedatum lezen bovenaan deze verklaring.

### **Vragen of kritiek**

Bij vragen omtrent rechten van de klant, onvrede over hoe Evita hiermee omgaat of specifieke vragen over de verwerking van persoonsgegevens door Evita, kan de klant contact opnemen met Evita. De klant kan een email sturen naar [info@evitazorg.nl](mailto:info@evitazorg.nl) onder vermelding van 'Privacy' Evita Zorg. De klant geeft in deze email duidelijk aan wie de klant is, zodat Evita zeker weet dat zij geen gegevens van de verkeerde persoon aanpast of verwijdert. Evita kan de klant vragen zich te legitimeren en een formulier in te vullen.

### **Klacht indienen**

Indien de klant vindt dat Evita niet op de juiste manier omgaat met de persoonsgegevens, dan heeft de klant het recht om een klacht bij Evita in te dienen. De klant kan in dat geval contact opnemen met de klachtenfunctionaris, Carien van Ree. Zij is bereikbaar via [klachtenfunctionaris@evitazorg.nl](mailto:klachtenfunctionaris@evitazorg.nl) of 06-11861779. De klant kan ook een klacht indienen bij de toezichthouder. Dit is de Autoriteit Persoonsgegevens ([www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)).

---