Privacybeleid en privacyverklaring

Topzorg

Topzorg verwerkt persoonsgegevens van cliënten, vertegenwoordigers, mantelzorgers, contactpersonen, verwijzers en websitebezoekers. Topzorg vindt een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens essentieel. In dit privacybeleid en deze privacyverklaring leggen wij uit welke persoonsgegevens wij verwerken, waarom wij dat doen, met wie wij gegevens delen, hoe wij vertrouwelijkheid en beveiliging borgen, welke bewaartermijnen gelden en welke rechten betrokkenen hebben.

1. Verwerkingsverantwoordelijke

Topzorg
De Bruyn Kopsstraat 15
2288 EC Rijswijk
Telefoon: 070 783 00 32
E-mail: info@topzorg.net
Website: www.topzorg.net
KvK: 75348713
Voor vragen over privacy of voor het uitoefenen van uw privacyrechten kunt u contact opnemen via de hierboven vermelde contactgegevens.

2. Voor wie geldt dit beleid?

Dit beleid geldt voor de verwerking van persoonsgegevens van onder meer cliënten, voormalig cliënten, wettelijk vertegenwoordigers, mantelzorgers, familieleden en contactpersonen, verwijzers, ketenpartners voor zover persoonsgegevens worden uitgewisseld, en bezoekers van de website van Topzorg.

3. Welke persoonsgegevens verwerkt Topzorg?

Topzorg verwerkt alleen persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor goede zorgverlening, een zorgvuldige administratie en het voldoen aan wettelijke verplichtingen. Afhankelijk van de situatie gaat het onder meer om:

- identificatie- en contactgegevens, zoals naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, e-mailadres, geboortedatum, geslacht en burgerlijke staat;
- gegevens van vertegenwoordigers, mantelzorgers en andere contactpersonen;
- het burgerservicenummer (BSN), voor zover dit in de zorg wettelijk mag of moet worden gebruikt;
- verzekerings-, indicatie- en financieringsgegevens, bijvoorbeeld gegevens over zorgverzekeraar, zorgkantoor, gemeente, CIZ, Wlz, Zvw of Wmo;
- gezondheidsgegevens en overige gegevens die nodig zijn voor de beoordeling, planning, uitvoering, evaluatie en continuïteit van de zorg, zoals zorgvraag, voorgeschiedenis, medicatie, risico-informatie, rapportages, zorgplan en correspondentie met betrokken zorgverleners;

- gegevens over incidenten, klachten, calamiteiten, medicatieveiligheid en kwaliteitsbewaking, voor zover noodzakelijk;

- administratieve en financiële gegevens, zoals factuur- en declaratiedata en betaalgegevens;

- gegevens die u zelf aan Topzorg verstrekt via het contactformulier, e-mail, telefoon of het cliëntenportaal;

- gegevens over gebruik van digitale systemen of de website, voor zover noodzakelijk voor beveiliging, beheer en communicatie.

4. Van wie ontvangt Topzorg persoonsgegevens?

Topzorg ontvangt persoonsgegevens in de eerste plaats van de cliënt zelf of van diens vertegenwoordiger. Daarnaast kan Topzorg, voor zover dat is toegestaan en noodzakelijk is, gegevens ontvangen van onder meer:

- huisarts, ziekenhuis, apotheek of andere zorgaanbieders;

- zorgverzekeraar, zorgkantoor, gemeente, CIZ, CAK, SVB of andere financierende of betrokken instanties;

- mantelzorgers, familieleden of andere contactpersonen;

- verwijzers en ketenpartners;

- de website, het contactformulier of het cliëntenportaal.

5. Doeleinden en grondslagen van de verwerking

Topzorg verwerkt persoonsgegevens alleen als daarvoor een geldige grondslag bestaat. Voor gezondheidsgegevens geldt bovendien dat deze alleen worden verwerkt als daarvoor een specifieke uitzondering op het verbod van verwerking van bijzondere persoonsgegevens geldt, bijvoorbeeld omdat de verwerking noodzakelijk is voor de verlening van gezondheidszorg of sociale zorg.

Doel	**Voorbeelden van gegevens**	**Grondslag**
Zorgverlening en dossiervoering	identificatiegegevens, BSN, gezondheidsgegevens, zorgplan, rapportages, medicatie, contactgegevens	uitvoering van de zorgovereenkomst, wettelijke verplichtingen in de zorg en - voor gezondheidsgegevens - noodzakelijkheid voor gezondheids- of sociale zorg
Afstemming en overdracht binnen de zorg	zorginhoudelijke gegevens, contactgegevens van betrokken zorgverleners	noodzakelijk voor goede en veilige zorgverlening, continuïteit van zorg en wettelijke verplichtingen
Declaratie, administratie en verantwoording	BSN, verzekeringsgegevens, indicatie, geleverde zorg, factuur- en betaalgegevens	wettelijke verplichting en uitvoering van de overeenkomst
Kwaliteit, veiligheid, incidenten en klachten	incidentmeldingen, klachtengegevens, kwaliteits- en auditinformatie	wettelijke verplichting, kwaliteit en veiligheid van zorg en gerechtvaardigd belang voor zover geen gezondheidsgegevens worden verwerkt
Communicatie met cliënten en vertegenwoordigers	contactgegevens, correspondentie, afspraken	uitvoering van de overeenkomst en gerechtvaardigd belang
Website, contactformulier en portaal	naam, e-mailadres, IP-adres of accountgegevens voor zover nodig	gerechtvaardigd belang, uitvoering van een verzoek en/of toestemming

Nieuwsbrief, foto's of publicaties	e-mailadres, beeldmateriaal of toestemmingregistratie	toestemming

Topzorg gebruikt persoonsgegevens niet voor commerciële verkoop aan derden. Topzorg neemt geen besluiten uitsluitend op basis van geautomatiseerde verwerking of profilering met rechtsgevolgen of vergelijkbaar aanzienlijke gevolgen voor betrokkenen.

6. Met wie deelt Topzorg persoonsgegevens?

Topzorg deelt persoonsgegevens alleen als dat nodig is voor de zorgverlening, administratie, kwaliteit en veiligheid, of als Topzorg daartoe wettelijk verplicht is. Gegevens kunnen - afhankelijk van de situatie - worden gedeeld met:

- eigen medewerkers, zorgverleners, planners en andere functionarissen die de gegevens voor hun werk nodig hebben;
- wettelijk vertegenwoordigers, voor zover zij rechtmatig namens de cliënt optreden;
- huisarts, apotheek, ziekenhuis, paramedici en andere betrokken zorgverleners of ketenpartners, voor zover nodig voor de behandeling of begeleiding;
- zorgverzekeraar, zorgkantoor, gemeente, CIZ, CAK, SVB en andere instanties die betrokken zijn bij indicatie, financiering, declaratie of wettelijke verantwoording;
- softwareleveranciers, ICT-dienstverleners en andere verwerkers die in opdracht van Topzorg persoonsgegevens verwerken; met deze partijen sluit Topzorg een verwerkersovereenkomst als dat wettelijk vereist is;
- toezichthouders, opsporingsinstanties of andere autoriteiten, als Topzorg daartoe wettelijk verplicht is.

Topzorg verstrekt alleen gegevens aan derden buiten de Europese Economische Ruimte (EER) als dat noodzakelijk is en als passende waarborgen zijn getroffen overeenkomstig de AVG. In beginsel streeft Topzorg ernaar gegevens binnen de EER te laten verwerken.

7. Geheimhouding, toegang en vertrouwelijkheid

Binnen Topzorg hebben alleen medewerkers en andere voor Topzorg werkzame personen toegang tot persoonsgegevens voor zover dat noodzakelijk is voor hun functie. Topzorg werkt met een need-to-know-principe. Medewerkers en ingeschakelde zorgverleners zijn gehouden aan geheimhouding en - voor zover op hen van toepassing - aan hun beroepsgeheim en contractuele vertrouwelijkheidsafspraken.

8. Beveiliging van persoonsgegevens

Topzorg treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies, misbruik, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en onrechtmatige verwerking. Daarbij kan onder meer worden gedacht aan toegangsbeperking, wachtwoordbeleid, beveiligde verbindingen, logging, beveiliging van apparatuur, autorisatie op functieniveau, bewustwording van medewerkers en periodieke evaluatie van beveiligingsmaatregelen.

9. Datalekken

Topzorg heeft een interne werkwijze voor het herkennen, registreren, beoordelen en afhandelen van datalekken en andere beveiligingsincidenten. Bij een (mogelijk) datalek beoordeelt Topzorg zo snel mogelijk de aard, omvang en impact van het incident, treft Topzorg herstel- en beheersmaatregelen en wordt - als de AVG dat vereist - melding gedaan aan de Autoriteit Persoonsgegevens en, indien aan de orde, aan de betrokken personen.

10. Bewaartermijnen

Topzorg bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor zij zijn verkregen, tenzij een wettelijke bewaartermijn of een zwaarder belang van goede zorgverlening of rechtsverdediging een langere bewaartermijn vereist.

Categorie	**Bewaartermijn**
Cliëntdossier, zorgplan, rapportages en andere zorginhoudelijke gegevens	ten minste 20 jaar na de laatste wijziging in het dossier, tenzij een langere of kortere wettelijke termijn geldt
Gegevens die onderdeel vormen van medicatie- en zorgregistratie	conform de bewaartermijn van het cliëntdossier of de specifieke wettelijke termijn die daarop van toepassing is
Declaratie-, financiële en fiscale administratie	7 jaar, of langer als de wet dat vereist
Gegevens uit contactformulieren of algemene vragen	maximaal 1 jaar na afhandeling, tenzij daaruit een zorgrelatie ontstaat of een langere wettelijke bewaartermijn geldt
Portaal- en accountgegevens	zolang het account actief is en daarna niet langer dan noodzakelijk
Nieuwsbriefgegevens	totdat toestemming wordt ingetrokken of afmelding plaatsvindt
Privacyverzoeken, klachten en incidentregistraties	niet langer dan noodzakelijk voor afhandeling, verantwoording en eventuele rechtsvorderingen; indien onderdeel van het cliëntdossier geldt de bewaartermijn van het dossier

11. Rechten van betrokkenen

Betrokkenen hebben op grond van de AVG en, waar van toepassing, de WGBO verschillende rechten. Topzorg beoordeelt ieder verzoek zorgvuldig en binnen de wettelijke kaders. U kunt onder meer verzoeken om:

- inzage in uw persoonsgegevens en, waar van toepassing, een kopie van uw dossier;
- correctie, aanvulling of rectificatie van onjuiste of onvolledige gegevens;
- verwijdering van gegevens, voor zover Topzorg niet wettelijk verplicht is de gegevens te bewaren;
- beperking van de verwerking in de gevallen waarin de AVG daarin voorziet;
- bezwaar tegen verwerkingen die zijn gebaseerd op gerechtvaardigd belang;
- overdraagbaarheid van gegevens, voor zover dit recht van toepassing is;
- intrekking van eerder gegeven toestemming, zonder dat dit de rechtmatigheid van eerdere verwerkingen aantast.

Topzorg kan om aanvullende informatie vragen om uw identiteit vast te stellen voordat een verzoek wordt behandeld. In beginsel ontvangt u binnen 1 maand een reactie. Als een verzoek complex is of als Topzorg veel verzoeken tegelijk ontvangt, mag deze termijn onder voorwaarden worden verlengd.

12. Minderjarigen en vertegenwoordiging

Als een cliënt minderjarig is of zich laat vertegenwoordigen, verwerkt Topzorg ook persoonsgegevens van ouders, voogden, mentoren, curatoren, gemachtigden of andere wettelijk bevoegde vertegenwoordigers, voor zover dat nodig is voor de zorgverlening, communicatie en uitoefening van rechten.

13. Website, contactformulier, cliëntenportaal en nieuwsbrief

Wanneer u de website van Topzorg bezoekt, het contactformulier gebruikt of gebruik maakt van het cliëntenportaal, kan Topzorg persoonsgegevens verwerken die daarvoor noodzakelijk zijn. Topzorg gebruikt deze gegevens voor het beantwoorden van vragen, het beheren van accounts, de beveiliging van digitale diensten en de communicatie met betrokkenen. Voor een nieuwsbrief, foto's of andere niet strikt noodzakelijke verwerkingen vraagt Topzorg vooraf toestemming, voor zover dat wettelijk vereist is.

14. Klachten en vragen

Heeft u vragen over dit privacybeleid of over de manier waarop Topzorg met persoonsgegevens omgaat, neem dan contact op via info@topzorg.net of 070 783 00 32. Als u vindt dat Topzorg uw persoonsgegevens niet correct verwerkt, kunt u ook een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

15. Wijzigingen van dit beleid

Topzorg kan dit privacybeleid en deze privacyverklaring wijzigen als wetgeving, bedrijfsvoering of digitale systemen daartoe aanleiding geven. De meest recente versie wordt gepubliceerd op de website van Topzorg.