Privacy Statement Geschillencommissie EZa

Dit privacyreglement heeft betrekking op de verwerking van persoonsgegevens (op geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde wijze) door Geschillencommissie EZa, in het kader van onze dienstverlening. Geschillencommissie EZa behandelt geschillen tussen cliënten/patiënten en de zorgaanbieders waar zij een behandeling hebben ondergaan. Om dat goed en zorgvuldig te doen is het noodzakelijk om persoonsgegevens te registreren.

U kunt in dit Privacy Statement lezen welke persoonsgegevens wij van u verwerken, voor welke doeleinden, wie uw gegevens mag inzien, hoe wij uw gegevens bewaren, aan wie wij uw gegevens doorgeven en welke rechten u heeft om daarop zelf invloed uit te oefenen.

De verantwoordelijke voor het verwerken van uw persoonsgegevens is Geschillencommissie EZa, Zusterplein 22, 3703 CB in Zeist.

Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die kunnen worden herleid tot een natuurlijk persoon en dat bent u. Bij persoonsgegevens kunt u denken aan: uw naam, adres, geboortedatum, telefoonnummer e-mailadres en financiële gegevens. Bijzondere persoonsgegevens zijn gegevens waarvoor extra regels gelden omdat deze gevoeliger zijn. Medische gegevens en BSN-nummer zijn hier specifieke voorbeelden van. Dit soort gegevens ontvangen wij van u als u een formulier invult, een brief of e-mail stuurt, of met ons belt. Ook als u de website van Geschillencommissie EZa bezoekt, verstrekt u ons in sommige gevallen persoonsgegevens, bijvoorbeeld wanneer u een contactformulier invult.

Op het moment dat uw persoonsgegevens door uzelf of door een derde met Geschillencommissie EZa worden gedeeld, verwerken wij deze. Verwerken is een ruim begrip en houdt onder meer in: verzamelen, opslaan, raadplegen, verwijderen, gebruiken en het verstrekken van gegevens aan derde partijen.

Welke persoonsgegevens verwerken wij en waarvoor

De wettelijke grondslagen voor het verwerken van uw persoonsgegevens zijn:

- de verwerking van persoonsgegevens is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst met betrekking tot het afhandelen van een geschil;
- uw specifieke toestemming in het geval van verwerking van medische gegevens;
- een gerechtvaardigd belang om onze dienstverlening te monitoren en te verbeteren.

Registratie aangesloten zorgaanbieders en zorgverleners

Voor het aangaan van overeenkomsten met zorgaanbieders, een efficiënte dienstverlening en communicatie verwerken wij alle nodige contactgegevens, waaronder die van de interne klachtenfunctionaris.
Van de zorgverleners die de zorgaanbieder aanmeldt, leggen wij de naam, specialisme of professie en indien van toepassing het BIG-nummer vast zodat we weten welke zorgverlener op welk moment onder de werkingssfeer van de overeenkomst vallen. Elke zorgaanbieder is volgens de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht om zich aan te sluiten bij een onafhankelijke geschillencommissie.

Voor de facturatie maken we gebruik van automatische incasso en gebruiken het door de zorgaanbieder ingevulde machtigingsformulier.

Belangrijk: als u als zorgaanbieder persoonsgegevens van uw zorgverleners aan ons doorgeeft, dan bent u volgens de geldende wetgeving verplicht om uw medewerkers hierover te informeren. U kunt dit Privacy Statement aan uw medewerkers geven. Zij weten zo precies hoe Geschillencommissie EZa omgaat met hun persoonsgegevens.

Registratie Klager

Een cliënt/patiënt van een aangesloten zorgverlener die een geschil willen laten behandelen door de geschillencommissie (hierna te noemen 'klager') neemt hiervoor rechtstreeks contact op met de Geschillencommissie EZa via de website, brief of e-mail. Naast de contactgegevens van de klager, verzamelen we de beschrijving van de klacht en eventueel aanvullende documenten ter ondersteuning hiervan, een machtigingsformulier voor incasso van eigen bijdrage van de klager, een machtigingsformulier om het medisch dossier en het klachtdossier bij de zorgaanbieder op te vragen. Deze gegevens zijn nodig om uw geschil in behandeling te kunnen nemen en de relevante informatie bij de zorgaanbieder op te vragen.

De medische gegevens vragen we op bij de zorgaanbieder na schriftelijke toestemming van de klager. Dit kunnen operatieverslagen, foto's, brieven etc. zijn. We vragen ook met toestemming van de klager het klachtdossier op. Dit zijn de gegevens die de zorgverlener heeft bewaard ter afhandeling van de klacht voordat het bij de geschillencommissie werd ingebracht. De toestemming kan altijd weer ingetrokken worden.

Geschilbehandeling

Voor het in behandeling nemen van een geschil wordt een dossier samengesteld dat ter beoordeling wordt voorgelegd aan de voorzitter van de Geschillencommissie EZa. Nadat de voorzitter het geschil ontvankelijk heeft verklaard, wordt voor een eventuele zitting vastgelegd welke personen aanwezig zijn namens kliniek en klager.

De griffier en commissieleden die plaatsnemen in de zitting voor de behandeling van een geschil ontvangen de relevante gegevens van de klacht en de medische gegevens. De griffier maakt een verslag van de zitting.

Voor de inzage van de documenten ontvangen alle betrokkenen inloggegevens en worden wachtwoorden beheerd zodat alleen de juiste personen toegang hebben tot de verschillende documenten.

Uitspraak

De uitspraak van de geschillencommissie wordt verstrekt aan zowel klager als zorgaanbieder.
De uitspraak moet volgens de Wkkgz worden gepubliceerd op de website van de Geschillencommissie EZa. Hierbij zijn alle gegevens van de klager en individuele zorgverlener(s) geanonimiseerd. Er is dan geen sprake meer van verwerking van persoonsgegevens.

Bij solistisch werkende zorgverleners, is het per definitie niet mogelijk om de persoonsgegevens van de betrokken zorgverlener geanonimiseerd te publiceren.

Overig

Ook van medewerkers en commissieleden verwerken we gegevens. Zij worden hierover apart geïnformeerd voordat zij starten met werkzaamheden voor de Geschillencommissie EZa.

Hoe gaat Geschillencommissie EZa met uw persoonsgegevens om?

Veilig en vertrouwelijk

Om uw privacy en de vertrouwelijkheid van uw gegevens te beschermen, treft Geschillencommissie EZa technische en organisatorische maatregelen om misbruik van en ongeautoriseerde toegang tot persoonsgegevens te voorkomen, o.a.:

- het beveiligen van documenten met wachtwoorden en het versleuteld versturen van documenten via e-mail;
- de systemen waarin persoonsgegevens zijn opgeslagen, zijn enkel toegankelijk voor een selecte groep medewerkers voor wie het noodzakelijk is voor het uitvoeren van hun werkzaamheden dat ze toegang hebben. Commissieleden hebben enkel toegang tot de informatie die relevant is voor de behandeling van het geschil waarbij hij/zij is betrokken;
- medewerkers die betrokken zijn bij een geschilbehandeling en administratieve afhandeling hebben hiervoor een geheimhoudingsverklaring ondertekend;
- procedures die ervoor zorgen dat gegevens niet langer bewaard worden dan strikt noodzakelijk en dat gegevens tijdig worden vernietigd, alsook een protocol voor het melden van datalekken;
- maatregelen tegen verlies van gegevens zoals dagelijkse back-ups, brandwerende en afsluitbare kasten voor papieren dossiers;
- verwerkersovereenkomsten worden afgesloten zodra een deel van de verwerkingen wordt uitbesteed aan een derde partij.
- aanstellen van een functionaris gegevensbescherming die toeziet op de naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de organisatie adviseert bij privacygerelateerde vragen en incidenten.

Hoelang bewaren we uw gegevens?

Geschillencommissie EZa bewaart uw gegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor uw gegevens worden verwerkt en dan wettelijk is toegestaan. Hoelang bepaalde gegevens worden bewaard is afhankelijk van de aard van de gegevens en het doel waarvoor zij worden verwerkt.

Registraties van deelnemers en zorgverleners worden maximaal 2 jaar bewaard na beëindiging van overeenkomst cq. afmelding van de zorgverlener. Voor onze fiscale verplichtingen bewaren wij facturen en betaalgegevens maximaal 7 jaar.

Het medisch dossier, het klachtdossier en het verslag van de zitting worden na maximaal 2 jaar vernietigd, tenzij aannemelijk kan worden gemaakt dat om zwaarwegende redenen de bewaartermijn wordt verlengd.

Verstrekken aan derden

Wij verstrekken uw persoonsgegevens nooit aan derden, tenzij dat noodzakelijk is in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, indien dit wettelijk verplicht is of wanneer u ons hiervoor uw toestemming hebt gegeven.

Geschillencommissie EZa kan verplicht zijn persoonsgegevens te verstrekken op basis van wet- of regelgeving, op basis van een uitspraak van een bevoegde rechter, of bij fraude of misbruik. Als dat het geval is, verleent Geschillencommissie EZa haar medewerking.

Doorgeven van uw gegevens naar landen buiten de Europese Unie

Geschillencommissie EZa zal uw gegevens niet doorgeven aan een bedrijf of vestiging in een land buiten de Europese Unie, tenzij daarvoor een modelovereenkomst is gesloten of wanneer u een verklaring hebt getekend waarin u toestemming geeft voor de doorgifte.

Melden van incidenten

Mocht er onverwachts blijken dat er toch iets niet goed is gegaan met de bescherming van uw persoonsgegevens, of we vermoeden dat dit het geval is, dan zullen wij dit melden bij de AP. Indien de inbreuk op uw persoonsgegevens voor u mogelijk ongunstige of nadelige gevolgen heeft, laten we u dit zo snel mogelijk weten.

Bezoek aan de website van Geschillencommissie EZa

Als u onze website bezoekt, plaatsen we functionele cookies. We slaan geen persoonsgegevens of IP-adressen op en maken geen gebruik van statistische analyses, klikgedrag en dergelijke. Alleen wanneer u een contactformulier invult wordt uw naam, -emailadres en telefoonnummer opgeslagen in een database. Deze gegevens worden maximaal twee maanden bewaard.

Uw rechten

Informatie over gegevensverwerking

U heeft recht op heldere informatie over de verwerking van uw persoonsgegevens. Dat doen we door middel van dit Privacy Statement. Deze informatieverstrekking kan achterwege blijven indien u al op de hoogte bent van de verwerking van uw gegevens of indien een mededeling aan u onmogelijk is of voor ons een onevenredige inspanning kost.

U heeft de volgende rechten:

- uitleg over welke gegevens we verwerken en wat we daarmee doen;
- inzage in de gegevens die specifiek over u gaan;
- recht op laten corrigeren van uw gegevens en aanvulling;
- recht op laten vernietigen van gegevens als daarvoor geen wettelijke bewaarverplichting meer voor is;
- recht op beperking van de verwerking
- recht om gegevens die u zelf heeft aangeleverd, door te geven aan anderen (dit heet data-portabiliteit) en
- recht op bezwaar en intrekken van uw toestemming

Hoe kunt u uw rechten uitoefenen?

Als u wilt weten welke informatie wij van u verwerken of als u uw gegevens wilt laten aanpassen of vernietigen, kunt u contact met ons opnemen via onderstaande contactgegevens of door een brief aan ons te sturen. Geef zo duidelijk mogelijk aan wat u wilt weten. Op de website van de Autoriteit Persoonsgegevens vindt u verschillende voorbeeldbrieven die u hiervoor kunt gebruiken. https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/voorbeeldbrieven
Voeg een kopie van een geldig legitimatiebewijs mee, waarvan de pasfoto, BSN en de nummerreeksen onderaan het document zijn zwartgemaakt. Op die manier kunnen wij controleren of wij de persoonsgegevens aan de juiste persoon verstrekken. Na controle wordt het kopie vernietigd.

Wij reageren binnen één maand op uw verzoek. Ook wanneer we meer tijd nodig hebben om één en ander te verzamelen, laten wij u dat weten.

Soms is het niet mogelijk om uw verzoek in te willigen. Er kan namelijk een ander belang zijn dat zwaarder weegt of er zijn wettelijke bewaartermijnen waar we ons aan moeten houden.

Als uw gegevens doorgegeven zijn aan anderen, zullen wij ons uiterste best doen om ook daar de gegevens te laten aanpassen of vernietigen. In sommige gevallen is dat echter onmogelijk.

Toezicht op het verwerken van persoonsgegevens

De regels over het beschermen van uw persoonsgegevens zijn vastgelegd in Algemene Verordening Gegevensbescherming, die in de plaats is gekomen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens. De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) ziet erop toe dat deze wet wordt nageleefd.

Wanneer u van mening bent dat de bepalingen uit dit Privacy Statement niet of onvoldoende door ons worden nageleefd heeft u het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens via autoriteitpersoonsgegevens/tip-ons

Ingangsdatum en laatste versie

Geschillencommissie EZa kan dit Privacy Statement aanpassen als er nieuwe verwerkingen worden gedaan, of als gevolg van externe ontwikkelingen en nieuwe wetgeving die wij moeten volgen. De meest recente versie vindt u altijd op www.Geschillencommissie-EZa.nl.

Heeft u vragen of opmerkingen over ons Privacy Statement? Neem dan gerust contact met ons op:

Geschillencommissie EZa
Zusterplein 22
3907 CB Zeist
info@geschillencommissie-eza.nl
030-69 70 817

Contactgegevens Functionaris Gegevensbescherming:
IHC De Zorgmakelaar BV
T.a.v. Functionaris Gegevensbescherming EZa
fg@ihc-dezorgmakelaar.nl
030 – 69 70 816