

# Privacyreglement Medifit Oss

## Uw persoonsgegevens en uw privacy in onze praktijk

Dit privacy statement geldt voor alle onderdelen welke vallen onder Medifit Oss:

- De locatie Medifit Oss, Opaalweg 168, Oss
- De locatie Medifit Oss, Heschepad 55A, Oss

Dit is het Privacy Statement van Medifit Oss. Om u goede zorg te bieden, verwerkt Medifit Oss uw persoonsgegevens. Medifit Oss vindt een zorgvuldige omgang met uw persoonsgegevens van groot belang. Uw persoonsgegevens worden door ons dan ook zorgvuldig verwerkt en beveiligd. U kunt erop rekenen dat uw gegevens Medifit Oss veilig zijn en dat wij ons houden aan de geldende wettelijke regels. Waar Medifit Oss staat betreft dit alle onderdelen van Medifit Oss.

### Waarom heeft Medifit Oss een Privacy Statement?

We hebben in dit Privacy Statement voor u op een rijtje gezet hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens. 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 invloed u daarop zelf kunt uitoefenen. Uw belang staat bij ons voorop!

### 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, zorgverzekeringsnummer en BSN. Dit soort gegevens verkrijgen wij van u als u bijvoorbeeld een formulier invult, een brief of e-mail stuurt, of met ons belt. Ook als u de website van Medifit Oss bezoekt, verstrekt u ons in sommige gevallen persoonsgegevens. Bijvoorbeeld in de vorm van een IP-adres, welke we anonimiseren. Op het moment dat uw persoonsgegevens door uzelf of door een derde met Medifit Oss worden gedeeld, verwerken wij deze. De betekenis van het begrip verwerken is ruim en houdt onder meer in: verzamelen, opslaan, raadplegen, verwijderen, gebruiken en het verstrekken van gegevens aan derde partijen.

### Waarop is dit Privacy Statement van toepassing?

Dit Privacy Statement is van toepassing op alle persoonsgegevens die Medifit Oss van u (op geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde wijze) verwerkt in het kader van haar dienstverlening.

### Van wie verwerkt Medifit Oss persoonsgegevens?

Van alle personen met wie we contact hebben, of die de website van Medifit Oss bezoeken, kunnen we persoonsgegevens verwerken. Dit zijn onder meer cliënten van Medifit Oss. Ook verwerken we persoonsgegevens van artsen, partijen waar we mee samenwerken, contactpersonen van zakelijke klanten, leveranciers of business partners van Medifit Oss.

Belangrijk: als u als organisatie of bedrijf persoonsgegevens van uw medewerkers 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 Medifit Oss omgaat met hun persoonsgegevens.

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

De verantwoordelijke voor het verwerken van uw persoonsgegevens zijn alle onderdelen die vallen onder Medifit Oss, waarvan het kantoor gevestigd is op Opaalweg 168 in Oss.

Medifit Oss beslist formeel-juridisch of en, zo ja, welke persoonsgegevens worden verwerkt, met welk doel dat gebeurt en op welke wijze.

### **Waarvoor gebruikt Medifit Oss uw persoonsgegevens?**

Medifit Oss mag enkel persoonsgegevens van u verwerken als wij daarvoor een wettelijke grondslag hebben. De wettelijke grondslagen voor het verwerken van uw persoonsgegevens zijn:

- uw toestemming;
- de verwerking van uw gegevens is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst;
- de verwerking van uw gegevens is noodzakelijk om een wettelijke verplichting na te komen;
- de verwerking van uw gegevens is noodzakelijk ter bestrijding van ernstig gevaar van uw gezondheid; en
- de verwerking van uw gegevens is noodzakelijk met het oog op het belang van Medifit Oss, waarbij uw belang niet prevaleert.

Medifit Oss verwerkt uw persoonsgegevens ten behoeve van een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering, in het bijzonder in het kader van het uitvoeren van de volgende activiteiten: Goede zorgverlening.

### **Aanmelding en intake**

In het kader van goede zorgverlening registreren wij uw naam en adresgegevens, uw contactgegevens en alle informatie van de verwijzer (zoals bijvoorbeeld een huisarts) die ons in staat stelt de juiste en veilige zorg te bieden. Ook vragen wij uw legitimatiebewijs. We maken in principe nooit een kopie zonder uw toestemming, of we noteren het type document met nummer (paspoort, rijbewijs, vreemdelingendocument, identiteitskaart) waarmee u zich heeft geïdentificeerd. Ook noteren we uw BSN. Uw mobiele telefoonnummer en e-mailadres gebruiken wij niet alleen om afspraken voor de intake of behandeling te kunnen maken. Deze gebruiken wij ook om u toegang te verlenen tot het cliëntenportaal van Medifit Oss, waardoor u vragenlijsten (klinimetrie) kunt invullen. De gegevens van de vragenlijsten worden door de betrokken behandelaars geanalyseerd. Hierdoor krijgen wij nog meer zicht op uw klachten en ondersteunt het ons bij het stellen van de indicatie voor fysiotherapie of multidisciplinaire behandeling.

Vervolgens vragen wij u uiteenlopende informatie over uw klachten waarvoor u verwezen bent, medicijngebruik, beroep, levensstijl (roken, alcohol- en drugsgebruik), eerder gevolgde behandelingen, uw activiteiten etc. Dit noemen we de anamnese en valt onder uw intake afspraken. Dit doen we om tot een goede diagnose te komen, een goede inschatting te maken van de beste behandeling (bij ons of elders), de risico's en de verwachtingen. Alle zorgverleners die direct betrokken zijn bij uw behandeling, hebben toegang tot deze gegevens. Indien u geen bezwaar maakt, sturen wij uw verwijzer een brief met de uitgevoerde behandelingen en/of advies voor verdere zorgverlening. Als uw verwijzer niet uw huisarts is, sturen wij uw huisarts in bepaalde gevallen een kopie van de brief. Deze informatie wordt via beveiligde e-mailsystemen gecommuniceerd, per post verstuurd of op papier aan u meegegeven.

### **Het elektronische patiëntendossier (EPD)**

Medifit Oss gebruikt het elektronische patiëntendossier (EPD) Spot On Medics (SOM). Een EPD is een softwaretoepassing waarbij uw persoons en bijzondere gegevens in digitale vorm bewaard en

beschikbaar gemaakt worden. Het doel van een EPD is het huidige zorgproces rondom u te ondersteunen. Daarnaast ondersteunt het Medifit Oss in de werkprocessen, planning, communicatie, dossiervorming en financiën. De gegevens zijn beschikbaar voor uw behandelaren van Medifit Oss, de ondersteunende medewerkers, de medewerkers van de administratie/planning, de financiële administratie en kwaliteitsmanager. Met de ondersteunende medewerkers heeft Medifit Oss een arbeidsovereenkomst afgesloten waarin een verklaring is opgenomen met betrekking tot medisch beroepsgeheim. Met SOM heeft Medifit Oss een verwerkersovereenkomst afgesloten, welke uw privacy waarborgt. SOM voldoet aan de belangrijke standaard voor informatiebeveiliging en heeft zowel de ISO/ICE27001 als de NEN7510 behaald.

### **Toestemming en informed consent**

Soms kan het nodig zijn om medische- en persoonsgegevens op te vragen aan derden, te verstrekken aan derden of telefonisch met derden te overleggen. Bij derden kunt u denken aan uw eerdere behandelaars en/of uw verwijzer. Dit ten einde een goede uitvoering van uw intake en behandeling te bewerkstelligen.

Tijdens de intake of vooraf middels het cliëntportaal vragen we u bewust actief toestemming te verlenen aan Medifit Oss tot het digitaal/schriftelijk verstrekken en opvragen van medische- en persoonsgegevens. Ook verleent u toestemming voor telefonisch overleg.

Medifit Oss kan slechts ter zake doende (para-) medische gegevens verstrekken aan en opvragen bij uw eerdere betrokken behandelaars. Medifit Oss vertrekt zonder uw toestemming geen medische of persoonsgegevens aan uw toekomstige behandelaars (buiten Medifit Oss), personen die werkzaam zijn voor instanties als UWV, schade letsel bedrijven, uw gemeente.

Met het mondeling of schriftelijk akkoord gaan bevestigt u tevens dat u voldoende geïnformeerd bent over de uitkomst van de intake en behandelplan, alsmede de te volgen behandelingen. Tevens geeft u daarmee aan dat u de informatie begrijpt en u in gelegenheid bent geweest vragen te stellen. U geeft hiermee toestemming om de behandeling bij Medifit Oss uit te voeren. Uw deelname is geheel vrijwillig, u kunt deze op ieder moment intrekken zonder dat u daarvoor een reden hoeft op te geven.

### **Declaratie naar zorgverzekeraar**

Voor een correcte declaratie van behandelingen bij uw zorgverzekering hebben wij uw BSN en polisnummer nodig. Onze administratieve medewerkers controleren uw NAW-gegevens, de eventuele verwijzing, en de registratie van uitgevoerde behandelingen en sturen de declaraties naar uw zorgverzekering.

Als een zorgverzekeraar de juistheid en rechtmatigheid van declaraties wil onderzoeken en dit niet lukt op anonieme wijze of met uw toestemming, dan mag de medische adviseur van de verzekeraar aan de hand van een zorgvuldige procedure uw dossier inzien. Hierbij zijn zij verplicht te werken volgens het protocol materiële controle van Zorgverzekeraars Nederland.

Indien u niet of niet afdoende verzekerd bent voor fysiotherapie, komen de kosten voor uw eigen rekening. U bent zelf verantwoordelijk voor het hebben van inzicht in het wel of niet afdoende verzekerd zijn.

### **Meten van behandelresultaten (PROM's) en ervaringen (Prams)**

Wij vragen u om mee te doen met digitale onderzoeken waarmee we effect van de behandeling meten (PROM's) en uw ervaringen (Prams; Patiëntervaringsonderzoek d.m.v. klanttevredenehedenquete). Uw gegevens zijn niet herleidbaar. Medifit Oss laat deze metingen

uitvoeren door Qualiview. Medifit Oss heeft een verwerkersovereenkomst met deze partij die uw privacy waarborgd.

Resultaten van de Proms en Prems kunnen ook gebruikt worden om landelijke uitkomsten te vergelijken. Medifit Oss verstrekt altijd alleen totaalresultaten, waarbij uw gegevens niet herleidbaar zijn.

### **Wetenschappelijk onderzoek**

Wij vragen u vooraf toestemming om uw gegevens te gebruiken voor (wetenschappelijk) onderzoek naar onze behandelresultaten. Medifit Oss verricht wetenschappelijk onderzoek om onze resultaten, zowel op korte als op lange termijn te kunnen beoordelen, maar ook om onze programma's en behandeling verder te kunnen ontwikkelen en op een hoog peil te houden. Als uw gegevens daarvoor worden gebruikt zullen deze, om uw privacy te waarborgen, niet tot u persoonlijk herleidbaar zijn (anoniem). Anonimisering wordt bewerkstelligd door uw gegevens zodanig te verwerken dat er geen enkele mogelijkheid is tot identificatie van de betrokkenen. Gegevens die voor onze resultaatmetingen gebruikt worden zijn de uitkomsten van de klinimetrie metingen.

Uw gegevens kunnen niet zonder uw toestemming voor wetenschappelijk onderzoek of kwaliteitsdoelen worden gebruikt. Toestemming van u is hiervoor nodig. Bij de intake of via het cliëntdossier kunt u aangeven of u er wel of geen bezwaar tegen heeft dat uw gegevens voor (anoniem) wetenschappelijk onderzoek of kwaliteitsdoelen worden gebruikt

### **Interne en externe kwaliteitscontrole**

Onze praktijk wordt jaarlijks bezocht door een externe auditor die controleert of we aan de kwaliteitseisen van het HCA audit en Keurmerk Fysiotherapie voldoen. Inzage in patiëntendossiers maakt deel uit van deze kwaliteitsaudit. De auditoren hebben een beroepsgeheim.

### **Klachten en geschillen**

Bij het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris wordt u gevraagd uw klacht zo goed mogelijk te omschrijven. Tevens wordt u gevraagd uw naam, adres- en contactgegevens te noteren. Dit ten einde dat de klachtenfunctionaris met u in contact kan treden.

De klachtenfunctionaris is verplicht tot geheimhouding en waarborgt uw privacy. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld waarbij de klachtenfunctionaris zich onpartijdig opstelt. Jaarlijks vindt registratie en rapportage over de klachten plaats. Dit gebeurt zonder vermelding van uw persoonlijke gegevens. Voor de afhandeling van klachten of geschillen kan het nodig zijn dat de klachtenfunctionaris van Medifit Oss of de geschillencommissie een afschrift van uw dossier met relevante informatie krijgt. Hiervoor vraagt de klachtenfunctionaris of de externe geschillencommissie eerst uw specifieke, schriftelijke toestemming.

### **Incidenten, calamiteiten en bijzondere situaties**

Voor een systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van de zorg is het van belang om onbedoelde gebeurtenissen tijdens het zorgproces, die tot schade aan de patiënt hebben geleid of zouden kunnen leiden ('incidenten'), te melden en te analyseren.

De gegevens in het meldsysteem zijn niet openbaar, ook niet voor de patiënt. De gegevens kunnen alleen gebruikt worden door de personen die het incident behandelen. Het rapport van de bevindingen is voor intern gebruik; de patiënt krijgt geen kopie en heeft geen recht op inzage in dit rapport. U wordt wel geïnformeerd over het incident en de melding daarvan, dit wordt ook vastgelegd in uw dossier.

Ernstige calamiteiten zijn wij verplicht te melden bij Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd, hiervoor vragen wij geen toestemming. Bij mogelijke uitbraak van infectieziekten zijn wij verplicht uw gegevens door te geven aan de GGD.

Bij een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling zijn wij eveneens verplicht deze te melden.

### **Wettelijk verplichtingen**

Soms zijn we verplicht om uw persoonsgegevens aan derden te verstrekken. U moet hierbij denken aan de NZa, politie en justitie, de FIOD-ECD. We controleren dan eerst het doel en controleren of deze aan de wet gestelde eisen voldoet.

### **Marketing en communicatie**

Medifit Oss maakt gebruik van functionele cookies van Google analytics, Facebook, Instagram, LinkedIn, Spotify, Soundcloud, TikTok en Qualiview. We hebben ip-adressen geanonimiseerd en hebben een bewerkersovereenkomst met deze partijen. Er wordt geen informatie met Google gedeeld.

Voor verwijzers is er een verwijssysteem, zorgdomein, waarvan de gegevens digitaal worden bewaard in uw dossier. Ditzelfde geldt voor het intakeformulier dat door u ingevuld kan worden.

### **Hoe gaat Medifit Oss met uw persoonsgegevens om?**

Zorgvuldig, veilig en vertrouwelijk. Zo gaan wij met uw persoonsgegevens om. Hiervoor heeft Medifit Oss een beleidsdocument opgesteld.

### **Toezicht op het verwerken van persoonsgegevens**

De regels over het beschermen van uw persoonsgegevens zijn vastgelegd in de Wet bescherming persoonsgegevens, vanaf 25 mei 2018 betreft dat de Algemene Verordening Gegevensbescherming. 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 AP. De contactgegevens van de AP zijn:

Bezuidenhoutseweg 30  
2594 AV Den Haag

0900-2001201

### **Veilig**

Om uw privacy en de vertrouwelijkheid van uw gegevens te beschermen, treft Medifit Oss passende technische en organisatorische maatregelen. Het elektronische patiëntendossier SOM voldoet aan de belangrijke standaard voor informatiebeveiliging en is zowel de ISO/ICE27001 als de NEN7510 gecertificeerd. De computers van Medifit Oss zijn alleen toegankelijk met een persoonlijk wachtwoord. Dit wachtwoord is alleen bij de medewerker zelf bekend en bevat een 2-wegs autorisatie. Het wachtwoord wijzigt periodiek, om de paar minuten. Tevens zit op de computers een extra schermbeveiliging.

Wij nemen beveiligingsmaatregelen om misbruik van en ongeautoriseerde toegang tot persoonsgegevens te voorkomen.

Naast het beveiligen van de systemen, willen we ook dat binnen Medifit Oss niet iedereen toegang heeft tot uw gegevens. De systemen waarin klantgegevens zijn opgeslagen, zijn daarom enkel toegankelijk voor een selecte groep medewerkers voor wie het noodzakelijk is voor het uitvoeren van hun werkzaamheden dat ze toegang hebben.

Onze elektronische zorgsystemen, waarin uw medische gegevens staan, zijn op verschillende wijze beveiligd met o.a. toegangsbeperkingen, logging, etc. Wij werken met systemen en partijen die voldoen aan de eisen van de NEN7510/ISO 27001. Ook zorgen we voor maatregelen tegen verlies van gegevens zoals backups, tegen brand en verlies of diefstal.

Andere voorbeelden:

- Papieren dossiers worden opgeslagen in afgesloten kasten.
- Voor medewerkers en ingehuurde derden hebben we een gedragscode opgesteld.
- Medifit Oss wordt periodiek onderworpen aan privacy en security audits
- Medewerkers bevatten voldoende kennis in het voorkomen van beveiligingsincidenten en gebruik van de meldcode datalekken in het geval er ondanks alle maatregelen toch misbruik is gemaakt van uw gegevens.
- Waar het kan wordt gebruik gemaakt van uitwisselingssystemen, versleuteld e-mailverkeer en speciale beveiligde apps zoals Siilo.

### **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 Autoriteit Persoonsgegevens. Indien de inbreuk op uw persoonsgegevens voor u mogelijk ongunstige of nadelige gevolgen heeft, laten we u dit zo snel mogelijk weten.

### **Vertrouwelijk**

We gaan ervan uit dat uw gegevens altijd vertrouwelijk van aard zijn. Iedere medewerker van Medifit Oss is daarom tot geheimhouding verplicht. Dit ook eveneens voor derden die door Medifit Oss zijn ingehuurd of anderszins zijn aangesteld om werkzaamheden te verrichten. Personen die belast zijn met het uitvoeren van technische werkzaamheden op onze systemen zijn eveneens gehouden tot geheimhouding. Kortom, iedereen die inzicht heeft in uw gegevens is belast met een geheimhoudingsplicht.

### **Hoelang bewaren we uw gegevens?**

Medifit Oss 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 de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt. De bewaartermijn kan dus per doel verschillend zijn.

### **Verstrekken aan derden**

Wij verstrekken uw persoonsgegevens niet 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 toestemming hebt gegeven.

Medifit Oss kan ook 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 Medifit Oss haar medewerking.

### **Doorgeven van uw gegevens naar landen buiten de Europese Unie**

Medifit Oss 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.

### **Persoonlijk contact met Medifit Oss**

Veel contacten tussen u en Medifit Oss verlopen telefonisch, via formulieren, e-mail en mogelijk soms via social media. Persoonsgegevens die u daarbij doorgeeft, leggen we vast als dat nodig is voor onze dienstverlening.

### **Op verschillende manieren contact**

Steeds vaker hebben cliënten/patiënten via e-mail, Social media (Facebook, LinkedIn, Instagram, Spotify, Soundcloud, TikTok) of via [www.vanhoofctg.nl](http://www.vanhoofctg.nl) contact met Medifit Oss. Ook sms en chatten wordt ingezet, bijvoorbeeld Whatsapp. Natuurlijk wordt ook nog veel informatie uitgewisseld via brieven en formulieren. Het initiatief om contact te hebben kan bij u vandaan komen maar ook van Medifit Oss. De persoonsgegevens die u daarbij aan ons doorgeeft, kunnen door Medifit Oss worden verwerkt. Bijvoorbeeld om uw vragen te beantwoorden, aanbiedingen te doen of om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

### **Bellen met Medifit Oss**

Als u ons belt of wij u bellen kunnen we het telefoongesprek opnemen. Dat doen we om onze medewerkers te kunnen trainen, coachen en beoordelen en om de kwaliteit van onze dienstverlening te optimaliseren zodat we u beter van dienst kunnen zijn.

### **Bezoek aan de website van Medifit Oss**

Als u onze website bezoekt, registreren we uw IP-adres, bezoekgegevens en cookies. Hieronder leest u waarvoor we deze gegevens gebruiken.

### **Wat doen we met uw IP-adres?**

Iedereen die internet gebruikt, heeft een IP-adres. Ook als u internet met uw mobiele telefoon. Zonder IP-adres kunt u niet internetten. Medifit Oss houdt IP-adressen bij om u te behoeden voor internetfraude. De IP-adressen zijn geanonimiseerd.

### **Wat doen we met uw bezoekgegevens?**

Op de websites van Medifit Oss worden algemene bezoekgegevens bijgehouden, zoals de meest bezochte pagina's. Met deze informatie kunnen we de indeling op onze website verder optimaliseren. Ook kunnen deze gegevens worden gebruikt om meer gerichte informatie op de site te zetten. Zo kunnen we onze dienstverlening verder verbeteren. We registreren ook hoe bezoekers door de website van Medifit Oss klikken. Deze gegevens worden alleen intern opgeslagen en bewerkt. Ze worden gebruikt voor statistische analyses van bezoekgedrag, voor fraudebestrijding en om persoonlijke aanbiedingen te kunnen doen. Deze gegevens zijn anoniem en dus niet te herleiden naar een individu.

### **Welke cookies gebruiken we?**

We hebben een opsomming gemaakt van de cookies die geplaatst worden op uw computer:

- com
- [www.medifitoss.nl](http://www.medifitoss.nl)