

KLACHTENREGELING

Kinderfysiotherapie Deurne doet er alles aan om de behandelingen, communicatie en begeleiding zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. In dat geval horen wij dit graag persoonlijk van u, zodat wij dit kunnen oppakken en een verbetering kunnen bewerkstelligen.

Indien u niet tevreden bent met de manier waarop de klacht is opgepakt door uw kinderfysiotherapeut/praktijkeigenaar, dan is het mogelijk een klacht in te dienen bij de klachtencommissie van het KNGF. Voor meer informatie zie: www.kngf.nl

PRIVACY

Algemeen

Deze privacyverklaring is bedoeld om u te informeren over uw rechten en onze plichten die gelden op grond van de AVG en de WGBO.

Bij Kinderfysiotherapie Deurne worden diverse persoonsgegevens van u of uw kind verwerkt. Dit is noodzakelijk om u (medisch) goed te kunnen behandelen en nodig voor het financieel afhandelen van de behandeling.

Categorieën persoonsgegevens

Door het gebruiken van de website en de daarop beschikbare diensten laat u bepaalde gegevens bij ons achter. Dat gebeurt ook in de praktijk in het kader van de uitvoering van de behandelovereenkomst. Wij bewaren en gebruiken uitsluitend de persoonsgegevens die rechtstreeks door u worden opgegeven of waarvan bij opgave duidelijk is dat ze aan ons worden verstrekt om te verwerken.

Kinderfysiotherapie Deurne verzamelt de volgende gegevens:

- NAW-gegevens
- Geslacht
- E-mailadres
- Telefoonnummers, bij minderjarigen ook van de wettelijke vertegenwoordiger(s)
- Gegevens betreffende uw gezondheid
- De naam van Uw zorgverzekeraar
- De naam van Uw andere zorgverleners
- Tijdstip van uw afspraken
- Betalingsgegevens

De plichten van Kinderfysiotherapie Deurne

Kinderfysiotherapie Deurne is volgens de AVG de verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens die in het kader van de behandelingen worden verzameld.

Aan de plichten die daaruit voortkomen, voldoet Kinderfysiotherapie Deurne als volgt:

- Uw gegevens worden voor specifieke doeleinden verzameld
 - Voor het aanmaken en bijhouden van uw dossier
 - Voor (kinder) fysiotherapeutische zorgverlening;
 - Voor doelmatig beheer en beleid;
 - Voor het factureren van de behandelingen en eventueel versturen van nota's per e-mail
 - Voor ondersteuning van wetenschappelijk onderzoek, onderwijs en voorlichting.
- Er vindt in beginsel geen verwerking plaats voor andere doeleinden
- U wordt op de hoogte gesteld van het feit dat er persoonsgegevens van u verwerkt worden. Dit kan gebeuren door uw zorgverlener, maar ook via deze folder of via onze website.

- Alle medewerkers binnen Kinderfysiotherapie Deurne hebben zich verplicht om vertrouwelijk om te gaan met uw persoonsgegevens.
- Uw persoonsgegevens worden goed beveiligd tegen onbevoegde toegang.
- Uw persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor goede zorgverlening. Voor medische gegevens is deze bewaartermijn 15 jaar (vanaf de laatste behandeling), tenzij langer bewaren noodzakelijk is. Dit is ter beoordeling van de behandelaar.

Uw rechten als betrokkene

- Het recht om te weten of en welke persoonsgegevens van u verwerkt worden.
- Het recht op inzage en afschrift van die persoonsgegevens (voor zover de privacy van een ander daardoor niet wordt geschaad).
- Het recht op correctie, aanvulling of verwijdering van persoonsgegevens indien dat nodig mocht zijn.
- Het recht om (gedeeltelijke) vernietiging van uw medische gegevens te vragen. Hieraan kan alleen tegemoet worden gekomen als het bewaren van de gegevens voor een ander niet van aanmerkelijk belang is en de gegevens op grond van een wettelijke regeling niet bewaard moeten blijven.
- Het recht op het toevoegen van een eigen verklaring (van medische aard) aan uw dossier.
- Het recht om u in bepaalde gevallen tegen de verwerking van uw gegevens te verzetten.

Indien u gebruik wilt maken van uw rechten, dan kunt u uw verzoek bij ons kenbaar maken door een e-mail te sturen aan info@kinderfysiotherapie.deurne.nl of telefonisch contact met ons op te nemen via 0493-318651

Uw belangen kunnen ook behartigd worden door en vertegenwoordiger (zoals een schriftelijk gemachtigde, of uw curator of mentor).

Verstrekking van uw persoonsgegevens aan derden

De gegevens die u aan ons geeft kunnen wij aan derde partijen verstrekken als dit noodzakelijk is voor uitvoering van de hierboven beschreven doeleinden.

Zo maken wij gebruik van een derde partij voor:

- Het verzorgen van de digitale dossiervoering (EPD);
- Het verzorgen van de (financiële) administratie;
- Het verzorgen van de uitvraag van patiënttevredenheidsonderzoeken;
- Het verwerken van declaraties of banktransacties;

Wij geven nooit persoonsgegevens door aan andere partijen waarmee we geen verwerkerovereenkomst hebben afgesloten. Met deze partijen (verwerkers) maken wij hierin uiteraard de nodige afspraken om de beveiliging van uw persoonsgegevens te waarborgen. Verder zullen wij de door uw verstrekte gegevens niet aan andere partijen verstrekken, tenzij dit wettelijk verplicht en toegestaan is.

Kinderfysiotherapie Deurne, gebruikt de volgende computerprogramma's of -systemen:

- Intramed: elektronisch patiëntendossier
- Vecozo: beveiligde weg voor declareren naar verzekeraar
- Pearson: verwerken en berekenen testscores
- Zorgmail: mailcommunicatie gekoppeld aan patiëntendossier naar andere hulpverleners
- CQ- index: Qualizorg, PREM, klantervaring

De CQ-Index is ontwikkeld om ervaringen van cliënten met de dienst- en zorgverlening via een gestandaardiseerde methodiek inzichtelijk te maken. Dankzij de systematische toepassing van deze algemene meetstandaard worden ervaringen van cliënten met de zorg op een betrouwbare en eenduidige wijze gemeten en openbaar gemaakt. Hierdoor is het mogelijk om landelijk de prestaties

van verschillende zorgaanbieders met elkaar te vergelijken. Wij geven uw email-adres door aan Qualizorg.

De vragenlijst wordt digitaal naar u opgestuurd. Mocht u niet willen dat uw email-adres wordt doorgegeven, dan verzoeken wij u dit persoonlijk aan ons door te geven.

De medewerkers van Kinderfysiotherapie Deurne hebben de verplichting vertrouwelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Dit houdt ook in dat de zorgverlener voor verstrekking van uw persoonsgegevens uw uitdrukkelijke toestemming nodig heeft. Op grond van een wettelijk voorschrift kan de zwijgplicht van de zorgverlener doorbroken worden, maar ook wanneer gevreesd moet worden voor een ernstig gevaar voor uw gezondheid of die van een derde. Bovendien kunnen vastgelegde gegevens, indien noodzakelijk mondeling, schriftelijk of digitaal uitgewisseld worden met andere zorgverleners.

Overdracht van uw dossier

Als u een nieuwe fysiotherapeut kiest, is het belangrijk dat uw nieuwe fysiotherapeut op de hoogte is van uw (medische) geschiedenis. Uw (medische) geschiedenis staat in uw patiëntendossier. Het is gebruikelijk dat uw oude fysiotherapeut het dossier overdraagt aan uw nieuwe fysiotherapeut. De oude fysiotherapeut doet dit zo spoedig mogelijk, in ieder geval binnen een maand, nadat u uw oude fysiotherapeut heeft gevraagd het dossier over te dragen aan uw nieuwe fysiotherapeut; dit gebeurt persoonlijk of per beveiligde e-mail (zorgmail). U kunt het originele dossier niet meekrijgen. Wel heeft u altijd recht op inzage in uw dossier en op een kopie van uw dossier. Het dossier kan ook via zorgmail worden overgedragen.

Kinderfysiotherapie Deurne behoudt zich het recht voor om deze privacyverklaring aan te passen. Deze wijzigingen zullen via de praktijkwebsite bekend gemaakt worden. Wij raden u daarom aan om deze verklaring regelmatig te raadplegen, zodat u van eventuele wijzigingen op de hoogte bent. Meer informatie vindt u op onze website www.kinderfysiotherapie.deurne.nl of via info@kinderfysiotherapie.deurne.nl.watermerk