

Privacy- en klachtenreglement

Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP)

Fysiotherapie Amstelhoek de volgt de Wet Bescherming Persoonsgegevens. In deze wet staat beschreven hoe onze medewerkers met uw gegevens om dienen te gaan. Deze wet is opgesteld om te bevorderen dat uw persoonlijke gegevens zorgvuldig worden behandeld. De gegevens moeten juist en volledig zijn, ze moeten in principe ook alleen worden gebruikt voor het doel waar u ze voor verstrekt heeft. Van sommige gegevens wilt u graag dat ze vertrouwelijk worden behandeld, dat ze uitsluitend worden vastgelegd door de personen of instantie die ze nodig heeft en dat ze niet verder worden verspreid dan noodzakelijk is. Het zijn immers uw persoonlijke gegevens.

Informatie over de wetgeving WBP kunt u vinden onder www.cbpweb.nl

Doelen en toegangsbevoegdheden gegevensverwerking

Binnen Fysiotherapie Amstelhoek worden gegevens van cliënten uitsluitend voor de volgende doeleinden verzameld:

- Ondersteunen en instandhouden van een goede medische zorg en hulpverlening.
- Voeren van doelmatig beheer en beleid in de organisatie, waaronder kwaliteitsbewaking van de zorg.
- Ondersteunen van wetenschappelijk onderzoek, onderwijs en voorlichting, waarbij de gegevens van de cliënt anoniem blijven
- Financiële afhandeling van de geboden zorg met de cliënt dan wel diens zorgverzekeraar waaronder het aanmaken, registreren en bewerken van gespecificeerde declaraties.
- Rapportage naar verwijzer.

Rechten van de betrokkene

De Wet Bescherming Persoonsgegevens geeft u een aantal rechten waardoor u beperkt controle kunt uitoefenen op het gebruik van uw persoonsgegevens door diegene die binnen Fysiotherapie Amstelhoek uw persoonsgegevens verwerkt

Recht op inzage en afschrift

U hebt het recht om inzage te verzoeken in uw persoonsgegevens en het gebruik daarvan door een verantwoordelijke. U dient schriftelijk, voorzien van datum persoonsgegevens en handtekening, een verantwoordelijke te vragen hoe deze uw persoonsgegevens verwerkt. Nadat uw schriftelijke aanvraag is ontvangen moet de verantwoordelijke u binnen vier weken een overzicht van de gegevens geven. Voor het geven van deze informatie zal een vergoeding gevraagd worden van € 5,00. Als een overzicht gegevens bevat van een derde, die naar verwachting bezwaar zal hebben tegen het verstrekken van die gegevens aan u, dan moet de verantwoordelijke die derde in de gelegenheid stellen om zijn zienswijze naar voren te brengen. De verantwoordelijke kan weigeren aan een verzoek om inzage te voldoen als dat bijvoorbeeld noodzakelijk is in het belang van voorkoming, opsporing en vervolging van strafbare feiten of ter bescherming van de rechten en vrijheden van anderen. Jeugdigen vanaf 12 jaar tot 16 jaar hebben dit recht tot aanvraag. Ouders, voogden van jeugdigen van 12 tot 16 jaar hebben dit recht alleen met toestemming van het kind.

Recht op aanvulling, correctie of vernietiging

Nadat u inzage hebt gekregen, kunt u de verantwoordelijke verzoeken uw persoonsgegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen. Mits de gegevens die gebruikt worden door de verantwoordelijke feitelijk onjuist zijn, onvolledig of niet ter zake dienend zijn voor het doel of de doeleinden van de verwerking. De verantwoordelijke moet binnen vier weken reageren op uw verzoek. Een weigering moet hij motiveren. Uw verzoek dient u schriftelijk, voorzien van datum, persoonsgegevens en handtekening, in te dienen. In geval van inwilliging van het verzoek, moeten andere organisaties aan wie de (onjuiste of niet ter zake doende) gegevens zijn verstrekt, van de wijzigingen op de hoogte gesteld

worden, tenzij dat onmogelijk is of een onredelijke inspanning oplevert voor de verantwoordelijke. De verantwoordelijke moet de wijzigingen binnen 8 weken na datum van aanvraag doorgeven.

Recht van verzet

Het recht van verzet houdt in dat u het recht hebt om schriftelijk, voorzien van datum, persoonsgegevens en handtekening, bezwaar te maken (verzet aan te tekenen) tegen het gebruik van uw gegevens door de verantwoordelijke.

Geschillenoplossing

Het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) bemiddelt bij geschillen over het uitoefenen van rechten. Reageert de verantwoordelijke niet op bijvoorbeeld een inzage verzoek of is de betrokkene niet tevreden met de reactie, dan kan de betrokkene een verzoek om bemiddeling indienen bij het CBP. Bij behandeling van het verzoek past het CBP het beginsel van hoor en wederhoor toe: beide partijen krijgen de gelegenheid om hun standpunt nader toe te lichten. Aan de behandeling van een verzoek door het CBP zijn geen kosten verbonden. Het CBP beëindigt doorgaans de bemiddeling als u tevreden bent met de uitkomst, bijvoorbeeld doordat u inzage in uw gegevens heeft gekregen of als uw gegevens zijn verbeterd of verwijderd.

Geschillen kunnen ook worden voorgelegd aan de rechter. De rechter kan in dergelijke gevallen advies vragen aan het CBP.

Indien men meent schade te hebben geleden doordat de verantwoordelijk bepaalde verplichtingen niet nakomt, dan moet men naar de rechter stappen; het CBP is niet bevoegd om schadevergoeding vast te stellen.

Klachten

Wij doen ons best om op een efficiënte manier zorg van goede kwaliteit te leveren. We streven naar duidelijke informatie en goede communicatie met onze cliënten. Dat neemt niet weg dat er soms toch iets mis kan gaan en u teleurgesteld bent of niet tevreden. Als dat het geval is, kunt u het beste hierover contact opnemen met de medewerker in kwestie. Wellicht was er sprake van een misverstand, tegenstrijdige verwachtingen of onvoldoende communicatie en kan uw onvrede in een gesprek worden weggenomen.

Misschien is er iets fout gegaan zonder dat wij ons er van bewust waren en dan horen wij dat graag van u. Allereerst omdat we de fout zo snel mogelijk willen herstellen en ten tweede omdat we een dergelijke fout in de toekomst willen voorkomen.

Mocht u er met de medewerker in kwestie niet uitkomen dan kunt u zich schriftelijk wenden tot de praktijk eigenaar. De praktijk eigenaar zal dan proberen uw klacht tot uw tevredenheid op te lossen. Als u er in een gesprek met de praktijk eigenaar niet uitkomt en uw onvrede blijft bestaan dan kunt u zich wenden tot de klachtencommissie van het K.N.G.F.