

Privacyverklaring en klachtenregeling Cintra

Verwerking persoonsgegevens

Om ons werk als zelfstandig zorgverlener uit te voeren, zijn wij verantwoordelijk voor het verwerken van persoonsgegevens van cliënten. In deze privacyverklaring en klachtenregeling omschrijven wij welke maatregelen wij nemen om de privacy van de betrokkenen zoveel mogelijk te waarborgen en waar cliënten zich kunnen melden indien er een klacht ontstaat.

Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Van cliënten met wie wij een zorgovereenkomst afsluiten, verwerken wij normaal gesproken de volgende persoonsgegevens:

- Voor- en achternaam
- Geslacht
- Geboortedatum
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (van de cliënt zelf of een partner/familielid)
- E-mailadres (van de cliënt zelf of een partner/familielid)

Bijzondere persoonsgegevens zijn gegevens die extra beschermd moeten worden. Bijzondere persoonsgegevens mogen alleen worden verwerkt als er expliciete toestemming van de cliënt is gegeven, of ter behoeve van uitvoering van gezondheidszorg. Wij verwerken de volgende bijzondere persoonsgegevens: BSN.

Met welke reden verwerken wij persoonsgegevens?

Het uiteindelijke doel is natuurlijk om u als cliënt de best mogelijke zorg te bieden. Daarnaast zijn er verschillende specifieke redenen voor het verwerken van persoonsgegevens:

- Opstellen van zorgovereenkomst, zorgbeschrijving en zorgplan
- Correcte facturatie voor declaratie van zorgfacturen

Aan al deze doelen is een wettelijke grondslag verbonden.

Hoe lang bewaren wij persoonsgegevens?

Wij bewaren persoonsgegevens van cliënten nooit langer dan noodzakelijk, tenzij dit wettelijk verplicht is. Administratieve documenten zoals facturen hebben een wettelijke bewaartermijn van 7 jaar. Medische documenten zoals de documenten in een cliëntendossier hebben een wettelijke bewaartermijn van 15 jaar. Bij overige documenten hanteren wij een bewaartermijn van maximaal 5 jaar.

Na deze periodes bekijken wij of het noodzakelijk is om de gegevens langer te bewaren. Wanneer dit niet meer nodig is, zullen wij de documenten vernietigen.

Het opslaan en delen van persoonsgegevens

Persoonsgegevens van cliënten worden in geen geval zonder expliciete toestemming gedeeld met derden. Een uitzondering hierbij is als wij moeten voldoen aan een

wettelijke verplichting. De cliënt zal hier altijd over worden geïnformeerd. Het delen van persoonsgegevens gebeurt altijd in hetzelfde drieluik: WMO-Cintra-SVB.

De rechten van de cliënt

De cliënt heeft te allen tijde het recht om de gegevens die wij van de cliënt hebben in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Het recht tot verwijdering kan worden verworpen door een wettelijke verplichting om de gegevens te bewaren.

Daarnaast heeft de cliënt altijd het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dit betekent dat wij op verzoek van de cliënt de persoonsgegevens naar een ander persoon of organisatie kan versturen.

Wanneer de cliënt gebruik wil maken van één van deze rechten, kan dit mondeling of schriftelijk met ons worden besproken.

Geheimhoudingsplicht

Voor ons beroep is in artikel 88 Wet BIG een geheimhoudingsplicht opgenomen.

Art. 88 Wet BIG

-Een ieder is verplicht geheimhouding in acht te nemen ten opzichte van al dat gene wat hem bij het uitoefenen van zijn beroep op het gebied van de individuele gezondheidszorg als geheim is toevertrouwd, of wat daarbij als geheim te zijner kennis is gekomen en waarvan hij het vertrouwelijk karakter moest begrijpen.-

Klachten

Cintra streeft naar voortdurende verbetering van haar zorg en dienstverlening.

Desondanks kan het voorkomen dat u over sommige onderdelen van de zorg, uw behandeling of uw verblijf niet tevreden bent. Dan horen wij dat graag van u. Wij vinden het belangrijk dat klachten zo snel en zo goed mogelijk worden afgewikkeld. Dat is belangrijk voor u als klager, maar ook voor de behandelaar van Cintra, die het aangaat. Uw ervaringen kunnen een belangrijk signaal zijn voor ons en onze medewerkers om onze zorg en dienstverlening te verbeteren.

Klachten bespreekbaar maken

Hebt u opmerkingen, klachten of problemen, bespreek die dan met degene die u daarvoor verantwoordelijk acht. Dat kan in eerste instantie met de eerstverantwoordelijke behandelaar waarmee u uw traject bij Cintra heeft. Dat is meestal de beste en snelste manier om problemen op te lossen.

Klachtbemiddeling: de klachtenfunctionaris

Als u een gesprek niet wenselijk of mogelijk acht, of ontevreden bent over de oplossing die geboden is, kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris die voor Cintra werkzaam is. De klachtenfunctionaris is - onafhankelijk (d.w.z. niet in dienst van Cintra) - luistert naar uw klacht - helpt u zo nodig bij het op papier zetten van de klacht - bemiddelt tussen u en degene over wie u klaagt (als daarvan sprake is) of kaart de situatie waarover u klaagt aan bij de verantwoordelijke - stelt u op de hoogte van de klachtenprocedure en de procedure bij aansprakelijkheidsstelling.

Contact opnemen met de klachtenfunctionaris - Telefonisch: via het nummer 06-51443160 - Email: selmagubbels@hotmail.com - Brief: u kunt uw klacht via een brief doorgeven. Deze kunt u sturen aan: Klachtenfunctionaris mevrouw S. Gubbels-Smit
Adres: Touwslagerij 12, 9991JS, Winsum - De klachtenregeling en gegevens van de klachtenfunctionaris zijn ook te vinden op de website van Cintra:
www.cintracoaching.nl