

## Privacybeleid

### Bedrijfsgegevens

<b>Officiële Bedrijfsnaam:</b>	FitMed Fysiotherapie B.V.
<b>Alternatieve Namen:</b>	FitMed Fysiotherapie, FitMed
<b>KvK:</b>	69128898
<b>AGB-code:</b>	04-021508
<b>Btw-nummer:</b>	NL8577.48.543.B02
<b>Straat en huisnummer:</b>	Soestdijksekade 684
<b>Postcode en woonplaats:</b>	2574EA Den haag
<b>E-mail:</b>	<a href="mailto:info@fitmedfysiotherapie.nl">info@fitmedfysiotherapie.nl</a>
<b>Website:</b>	<a href="http://www.fitmedfysiotherapie.nl">www.fitmedfysiotherapie.nl</a>

### 1. Inleiding

Bij FitMed Fysiotherapie B.V. is bescherming van uw privacy belangrijk. In het kader van onze toewijding aan de best mogelijke zorg, hechten we veel belang aan de bescherming van uw persoonlijke en medische gegevens.

Dit privacybeleid is opgesteld om u duidelijk te maken welke informatie we van u verzamelen, hoe we deze gebruiken, en welke rechten en opties u heeft met betrekking tot uw gegevens. Het beleid heeft als doel te verzekeren dat we transparant handelen, uw gegevens beschermen en voldoen aan de geldende privacywetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

We moedigen u aan om dit beleid zorgvuldig door te nemen, en bij eventuele vragen of opmerkingen contact met ons op te nemen.

## 2. Definities

In dit privacybeleid worden de volgende termen gebruikt:

**Persoonlijke Gegevens:** Alle informatie betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. Een identificeerbare persoon is iemand die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificatienummer of één of meer elementen die kenmerkend zijn voor zijn of haar fysieke, fysiologische, mentale, economische, culturele of sociale identiteit.

**Verwerking:** Elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonlijke gegevens, al dan niet uitgevoerd met behulp van geautomatiseerde processen. Hieronder vallen het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verspreiden of op enigerlei wijze ter beschikking stellen, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens.

**Betrokkene:** De natuurlijke persoon wiens persoonlijke gegevens worden verwerkt.

**Verwerkingsverantwoordelijke:** De natuurlijke persoon, rechtspersoon, de overheidsinstantie, de dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of tezamen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonlijke gegevens vaststelt; in dit geval, FitMed Fysiotherapie B.V.

**Derde:** Een natuurlijke persoon, rechtspersoon, overheidsinstantie, dienst of ander orgaan, anders dan de betrokkene, de verwerkingsverantwoordelijke, de verwerker en de personen die onder rechtstreeks gezag van de verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker gemachtigd zijn om de persoonlijke gegevens te verwerken.

### 3. Verzamelen en gebruik van persoonlijke gegevens

#### 3.1. Soorten verzamelde gegevens

Wanneer u gebruik maakt van onze diensten of ons benadert voor behandeling, kunnen we de volgende soorten persoonlijke gegevens verzamelen en verwerken:

- **Basisidentificatie:** Naam, geboortedatum, geslacht, burgerservicenummer, documentnummer van legitimatie, telefoonnummer, e-mailadres, straatnaam, huisnummer, postcode en woonplaats
- **Medische gegevens:**
  - **Algemene gezondheidsinformatie:** Inclusief symptomen, diagnoses, medische geschiedenis en familiegeschiedenis van medische aandoeningen.
  - **Behandelinformatie:** Details over de behandelingen die u bij ons heeft ondergaan, aanbevelingen voor toekomstige behandelingen, fysiotherapeutische evaluaties, behandelplannen en progressienotities.
  - **Medicatie:** Welke medicijnen u momenteel gebruikt of in het verleden heeft gebruikt, doseringen, eventuele bijwerkingen of allergische reacties.
  - **Afbeeldingen en scans:** Als uw behandeling het vereist, kunnen we ook beeldmateriaal hebben, zoals röntgenfoto's, MRI's of andere diagnostische beelden.
  - **Verwijzingen en rapporten:** Informatie van andere zorgverleners, zoals verwijzingsbrieven, specialistische rapporten of andere relevante medische documentatie.
  - **Functionele status:** Evaluaties van uw fysieke capaciteiten en beperkingen, inclusief metingen, testresultaten en functionele evaluaties.
  - **Persoonlijke notities:** Aantekeningen die uw fysiotherapeut maakt tijdens of na uw afspraken, inclusief observaties en eventuele opmerkingen die relevant zijn voor uw behandeling.
- **Financiële gegevens:**
  - **Factureringsinformatie:** Gegevens met betrekking tot de door u ontvangen diensten, bedragen die in rekening zijn gebracht, betalingsdata en details van ontvangen betalingen.
  - **Betaalmethoden:** Informatie over de wijze van betaling, zoals bankrekeningnummers, creditcardgegevens (indien van toepassing) en andere betalingsdetails.
  - **Verzekeringsgegevens:** Uw zorgverzekeraar, polisnummer, dekking details, en eventuele co-betalingen of eigen risico's.
  - **Uitstaande saldi:** Openstaande bedragen, betalingsregelingen of andere relevante financiële afspraken.
- **Communicatie:**
  - **Afspraakcommunicatie:** Bevestigingen, herinneringen, wijzigingen of annuleringen van afspraken die via e-mail, sms of telefonisch worden gecommuniceerd.

- **Medische correspondentie:** Eventuele communicatie met andere zorgverleners over uw behandeling, zoals verwijzingen, aanbevelingen of andere relevante correspondentie.
- **Klantenservice:** Communicatie met betrekking tot vragen, klachten, feedback of andere zaken die u met onze praktijk bespreekt.
- **Nieuws en updates:** Als u zich heeft aangemeld voor nieuwsbrieven of updates, de communicatie hierover, inclusief de inhoud, verzenddatum en eventuele voorkeuren of afmeldingen.
- **Website-interacties:** Als u via onze website contact met ons opneemt, bijvoorbeeld via een contact- of afspraakformulier, verzamelen we de door u verstrekte informatie en de inhoud van die communicatie.

### 3.2. Doeleinden voor gegevensverzameling

Wij verzamelen en verwerken uw persoonlijke gegevens om een verscheidenheid aan redenen:

- **Behandeling en Zorgverlening:** Om u de best mogelijke fysiotherapeutische zorg te bieden. Dit omvat het evalueren van uw medische behoeften, het opstellen van behandelplannen, het bijhouden van uw vooruitgang en het communiceren met andere zorgverleners.
- **Administratieve Doeleinden:** Voor het bijhouden van uw medische en financiële administratie, het beheren van afspraken en het waarborgen van een efficiënte bedrijfsvoering.
- **Communicatie:** Om contact met u op te nemen over uw afspraken, behandelingen, facturering en andere relevante aspecten van uw zorg. Dit kan ook het verzenden van nieuwsbrieven of updates omvatten als u zich hiervoor heeft aangemeld.
- **Kwaliteitsdoeleinden:** Voor interne training en kwaliteitsbewaking om continu onze dienstverlening te verbeteren.
- **Juridische en Regelgevende Verplichtingen:** Om te voldoen aan onze juridische verplichtingen, waaronder het bewaren van medische dossiers voor een bepaalde periode of het reageren op legitieme verzoeken van autoriteiten.
- **Onderzoek:** In sommige gevallen kunnen we uw gegevens (geanonimiseerd) gebruiken voor wetenschappelijk of statistisch onderzoek om de algemene kennis en behandelingen in de fysiotherapie te verbeteren. Uiteraard gebeurt dit alleen met uw uitdrukkelijke toestemming en met inachtneming van de relevante ethische richtlijnen.
- **Feedback en Klachten:** Om feedback te verzamelen over onze diensten en om te reageren op en te handelen naar klachten of opmerkingen.

### 3.3. Delen van persoonsgegevens

Wij respecteren uw privacy en delen uw persoonsgegevens alleen wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van onze diensten en om te voldoen aan een eventuele wettelijke verplichting. Hier zijn de situaties en entiteiten waarmee uw gegevens gedeeld kunnen worden:

- **Andere Zorgverleners:**
  - De gezondheidszorg is vaak multidisciplinair van aard, en een gecoördineerde aanpak kan leiden tot betere patiëntenuitkomsten.
  - Verwijzingen: Als u naar ons bent doorverwezen door een andere zorgverlener of als wij u doorverwijzen naar een specialist, kan het nodig zijn om relevante medische informatie te delen om een naadloze overdracht van zorg te waarborgen.
  - Multidisciplinaire Aanpak: In gevallen waarbij meerdere zorgverleners bij uw behandeling betrokken zijn, zoals bij een revalidatietraject, kunnen behandelplannen, voortgangsrapportages en andere relevante informatie worden gedeeld.
- **Zorgverzekeraars:**
  - Declaratie van Behandelingen: Na het verlenen van zorgdiensten sturen we een declaratie naar uw zorgverzekeraar voor vergoeding. De informatie in deze declaraties omvat gegevens zoals uw naam, geboortedatum, verzekeringsnummer, de datum van de behandeling, de soort behandeling en de bijbehorende kosten.
  - Audit en Kwaliteitscontrole: Zorgverzekeraars voeren regelmatig controles uit om de kwaliteit en rechtmatigheid van de geleverde zorg te waarborgen. Tijdens deze audits kunnen ze specifieke gegevens opvragen om te bevestigen dat de gedeclareerde zorg daadwerkelijk is geleverd en voldoet aan de gestelde eisen.
  - Overleg over Zorgtrajecten: In sommige gevallen, vooral bij langdurige of complexe zorgtrajecten, kan overleg met de zorgverzekeraar nodig zijn. Hierbij kunnen details over de behandeling, prognoses en behandelplannen worden besproken.
  - Aanvragen voor Vergoedingen: Bij bepaalde behandelingen of hulpmiddelen die niet standaard worden vergoed, kan het nodig zijn om extra informatie te verstrekken aan de zorgverzekeraar om goedkeuring voor vergoeding te krijgen. Dit kan details over de medische noodzaak en het verwachte voordeel van de behandeling omvatten.

- Derde partijen voor Administratieve Diensten:
  - De effectieve werking van onze praktijk vereist het gebruik van bepaalde externe diensten.
  - Software en IT-Diensten: Wij gebruiken verschillende software-oplossingen voor administratie, boekhouding en patiëntbeheer. De leveranciers van deze oplossingen kunnen toegang hebben tot sommige van uw gegevens, maar alleen voor technische ondersteuning en onder strikte geheimhouding.
  - Externe Administratieve Ondersteuning: In sommige gevallen kunnen we gebruik maken van externe partijen voor boekhoudkundige of administratieve taken. Ze hebben alleen toegang tot de gegevens die ze nodig hebben voor hun specifieke taak.
- Wettelijke en Regelgevende Instanties:
  - De gezondheidszorg is een streng gereguleerde sector, en soms zijn we wettelijk verplicht om gegevens te delen.
  - Wettelijke Verzoeken: In zeldzame gevallen, zoals bij een gerechtelijk bevel, kunnen we verplicht zijn om specifieke patiëntgegevens te verstrekken.
  - Inspecties en Audits: Gezondheidsautoriteiten kunnen inspecties of audits uitvoeren om de kwaliteit en compliance van onze diensten te verifiëren.
- Wetenschappelijk Onderzoek:
  - Onderzoek draagt bij aan de vooruitgang van de medische wetenschap en de verbetering van patiëntenzorg.
  - Gegevensverzameling: Voor sommige studies kan het nodig zijn om specifieke patiëntgegevens te verzamelen. Dit gebeurt altijd met uw toestemming en vaak worden gegevens geanonimiseerd of gepseudonimiseerd om uw privacy te waarborgen.
  - Deelname aan Klinische Studies: Als u deelneemt aan een klinisch onderzoek, worden gegevens zoals behandelresultaten, bijwerkingen of andere relevante informatie verzameld en gedeeld met onderzoekers.

## 4. Opslag en Beveiliging van Persoonsgegevens

Het beschermen van uw persoonsgegevens is voor ons van het grootste belang. In dit gedeelte beschrijven we hoe we uw gegevens opslaan en welke maatregelen we nemen om deze te beveiligen.

### 4.1. Opslag van Gegevens

- **Elektronische Records:** Uw persoonlijke en medische gegevens worden voornamelijk elektronisch opgeslagen in ons patiëntadministratiesysteem. Dit systeem is uitgerust met actuele beveiligingssoftware en is enkel toegankelijk voor geautoriseerd personeel.

- **Fysieke Records:** Hoewel we ernaar streven om zoveel mogelijk elektronisch te werken, zijn er momenten waarop fysieke documenten worden gegenereerd. Deze worden veilig opgeslagen in afgesloten kasten binnen onze praktijkruimte.

### 4.2. Beveiligingsmaatregelen

- **Toegangscontrole:** Toegang tot persoonlijke en medische gegevens is beperkt tot personeelsleden die deze gegevens nodig hebben voor hun werk. Dit wordt geregeld door persoonlijke inlogcodes, wachtwoorden en multi-factor authenticatie.
- **Training:** Al ons personeel wordt regelmatig getraind in gegevensbeschermingsprincipes en de juiste omgang met patiëntinformatie.
- **Back-ups:** We maken regelmatig back-ups van onze elektronische systemen om gegevensverlies te voorkomen. Deze back-ups worden veilig bewaard op locaties die zowel fysieke als elektronische beveiligingsmaatregelen hebben.
- **Software en Updates:** We zorgen ervoor dat al onze systemen en software regelmatig worden bijgewerkt om bescherming te bieden tegen nieuwe bedreigingen en kwetsbaarheden.
- **Beveiligde Communicatie via Siilo:** Voor beveiligde communicatie met patiënten maken we gebruik van de app Siilo. Siilo biedt end-to-end encryptie, wat betekent dat alleen de verzender en ontvanger de inhoud van berichten kunnen lezen. De app heeft bovendien een automatische vergrendeling en een functie voor het wissen op afstand, voor het geval een apparaat verloren gaat of gestolen wordt.
- **Incidentmanagement:** In het onwaarschijnlijke geval van een beveiligingsincident hebben we procedures om snel te reageren, het incident te beoordelen en, indien nodig, belanghebbenden en autoriteiten te informeren.

## 5. Bewaartermijnen van gegevens

Om transparantie te bieden over hoe wij omgaan met uw gegevens, vermelden wij hieronder de bewaartermijnen die wij hanteren voor verschillende soorten informatie.

- **Patiëntgegevens:** Wij bewaren uw medische gegevens conform de wettelijke bewaartermijn van 15 jaar. Er zijn situaties, zoals bij chronische ziekten, waarbij er goede redenen zijn de gegevens langer te bewaren.
- **Administratieve gegevens:** Overeenkomstig de fiscale bewaarplicht bewaren wij gegevens zoals facturen, afspraken en correspondentie voor een periode van 7 jaar.
- **Website en Communicatie:** Via ons contactformulier verzamelde gegevens worden 30 dagen bewaard. E-mails en andere communicatie worden maximaal 2 jaar na het laatste contact bewaard, tenzij er een specifieke reden is voor een langere bewaarperiode.
- **Personeelsgegevens:** We bewaren gegevens van onze medewerkers conform de wettelijke termijnen die relevant zijn voor zaken zoals arbeidscontracten, salarisadministratie en andere gerelateerde personeelszaken.
- **Vernietiging van gegevens:** Zodra de bewaartermijn is verstreken, worden uw gegevens ofwel veilig en definitief vernietigd, ofwel geanonimiseerd, zodat ze niet meer naar u kunnen worden herleid.

Ik heb enkele zinnen lichtelijk herschreven voor een soepelere leesbaarheid en duidelijkheid. De kernboodschappen zijn intact gebleven.

## 6. Rechten van Betrokkenen

U hebt verschillende rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens. Hier volgt een overzicht van uw rechten en hoe u deze kunt uitoefenen:

- **Recht op Inzage:** U hebt het recht om inzage te vragen in de persoonsgegevens die we van u verwerken. Indien u dit wenst, zullen wij u een overzicht verstrekken van de gegevens die wij over u hebben.
- **Recht op Rectificatie:** Als u van mening bent dat de over u geregistreerde persoonsgegevens onjuist zijn, kunt u verzoeken om rectificatie.
- **Recht op Gegevenswissing ('Recht op Vergetelheid'):** In bepaalde omstandigheden hebt u het recht om te vragen dat uw persoonsgegevens worden gewist. Dit is niet altijd mogelijk, bijvoorbeeld vanwege wettelijke verplichtingen, maar we zullen uw verzoek altijd beoordelen en u informeren.
- **Recht op Beperking van de Verwerking:** U kunt ons vragen om de verwerking van uw persoonsgegevens te beperken, bijvoorbeeld als u denkt dat de gegevens niet correct zijn of als u denkt dat de verwerking onrechtmatig is.
- **Recht op Bezwaar:** U kunt bezwaar maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens om redenen die verband houden met uw specifieke situatie.
- **Recht op Overdraagbaarheid van Gegevens:** U kunt ons vragen om uw persoonsgegevens aan u te verstrekken in een gestructureerd, gangbaar en machineleesbaar formaat, of om deze direct naar een andere verwerkingsverantwoordelijke over te dragen.

Als u een van uw rechten wilt uitoefenen, dient u dit schriftelijk bij ons aan te vragen. U kunt hiervoor gebruikmaken van de contactgegevens die boven aan dit document vermeld staan.

Om er zeker van te zijn dat het verzoek door u is gedaan, vragen wij u een kopie van uw identiteitsbewijs met het verzoek mee te sturen. Maak in deze kopie uw pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) zwart. Dit ter bescherming van uw privacy. We reageren zo snel mogelijk, maar binnen vier weken, op uw verzoek.



## 7. Procedures rond Datalekken

Ondanks al onze inspanningen om uw persoonsgegevens te beveiligen, is het belangrijk dat u weet hoe wij reageren in het onwaarschijnlijke geval van een datalek.

- **Melding:** Bij constatering van een datalek nemen wij direct maatregelen om de oorzaak te achterhalen en het lek te dichten. We melden datalekken binnen 72 uur bij de Autoriteit Persoonsgegevens, tenzij het onwaarschijnlijk is dat het datalek een risico oplevert voor uw rechten en vrijheden.
- **Communicatie:** Indien het datalek waarschijnlijk een hoog risico oplevert voor uw rechten en vrijheden, zullen wij u zonder onnodige vertraging op de hoogte stellen van het lek, de mogelijke gevolgen en de maatregelen die we hebben genomen of zullen nemen.
- **Documentatie:** Elk datalek wordt gedocumenteerd binnen onze organisatie, inclusief de feiten rondom het datalek, de gevolgen en de genomen corrigerende maatregelen.
- **Verbetering:** Na elk incident evalueren we onze beveiligingsmaatregelen en voeren we waar nodig verbeteringen door om de kans op herhaling te minimaliseren.