

PRIVACYVERKLARING VOOR CLIËNTEN

CENTRUM VOOR GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG ZUID-OOST-VLAANDEREN

CGG Zuid-Oost-Vlaanderen (hierna aangeduid als CGG ZOV) verbindt zich ertoe om uw privacy en uw persoonsgegevens¹ te beschermen. Ons beleid rond de bescherming van personen bij de verwerking van persoonsgegevens is gebaseerd op de Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016, ook bekend onder de afkorting AVG.

1. Algemeen

CGG ZOV hecht veel belang aan de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van haar cliënten en hun verwanten die op onze diensten beroep doen. Om kwaliteitsvolle dienstverlening aan te bieden is CGG ZOV genoodzaakt om persoonsgegevens van haar cliënten te verwerken.

Een cliënt is in principe niet verplicht om persoonsgegevens mee te delen (uitgezonderd de medewerkingsplicht in zorgrelaties of in het kader van een bijzonder regime). De mededeling van deze gegevens is echter wel een noodzakelijke voorwaarde voor het uitvoeren van de begeleiding of behandeling.

Als je je aanmeldt bij CGG ZOV houden we administratieve, sociale en (para)medische gegevens bij die noodzakelijk zijn voor de diagnose, het verstrekken van gezondheidszorg en de facturatie ervan.

Deze privacyverklaring heeft tot doel te verduidelijken op welke wijze de persoonsgegevens van cliënten binnen CGG ZOV worden verwerkt en welke rechten de patiënt kan uitoefenen met betrekking tot zijn persoonsgegevens.

De verwerking van de persoonsgegevens van cliënten kan onderverdeeld worden in 4 domeinen, nl.:

Clïëntenzorg	Clïëntenadministratie	Clïëntenregistratie	Klachtenregistratie
---------------------	------------------------------	----------------------------	----------------------------

CGG ZOV hanteert volgende **basisprincipes** in de omgang met uw persoonsgegevens:

- De gegevens die we van cliënten verzamelen zijn bedoeld om kwaliteitsvolle zorg- en dienstverlening aan te bieden. We zullen telkens duidelijk en transparant toelichten waarvoor we de persoonsgegevens aanwenden.
- We bewaren alleen die gegevens die we nodig hebben om onze dienstverlening mogelijk te maken.
- We streven ernaar je gegevens nauwkeurig en correct te verwerken.
- We bewaken de bewaartermijnen van je gegevens, zodat we ze niet langer dan noodzakelijk bewaren.

¹ Gegevens die rechtstreeks of onrechtstreeks toelaten om u als persoon te identificeren bv. uw naam, adres, telefoonnummer, rijksregisternummer of mailadres.

- CGG ZOV neemt maatregelen die ervoor zorgen dat je gegevens worden beschermd tegen toegang voor onbevoegden, verlies of vernietiging.
- Onze verantwoordelijkheid over je persoonsgegevens dragen we uit naar iedereen die ermee in aanraking komt.

2. Cliëntenzorg

Cliëntenzorg is het geheel van verstrekte (psychotherapeutische, medisch-psychiatrische, paramedische, sociale) zorg of behandelingen aan de cliënt/patiënt of een verwant. Ook het beheer van de gezondheidsdiensten in het belang van de cliënt/patiënt maakt hier onderdeel van uit.

Met het doel kwaliteitsvolle en patiëntgerichte behandelingen te verzekeren is het van essentieel belang dat we over de correcte persoonsgegevens beschikken.

Welke gegevens verzamelen we over jou in het kader van cliëntenzorg?

- Identificatiegegevens (en in voorkomend geval van je wettelijk vertegenwoordiger);
- Contactgegevens (adres, telefoonnummer, e-mailadres,...)
- Je rijksregisternummer;
- Persoonlijke kenmerken (leeftijd, geslacht, taal,...);
- Burgerlijke staat (enkel bij volwassenen);
- Gegevens over je gezondheid en leefgewoonten;
- Psychiatrische gegevens;
- Gegevens met betrekking tot de zorg;
- Gegevens over medicatie;
- Gegevens over ander betrokken hulpverlening;
- Gegevens over je leefsituatie/ werksituatie/ school;
- Gegevens over je gezins- en familieleden en andere derden, enkel indien dit relevant is voor de zorgverlening (zorgrelaties);
- Gegevens over opleiding en vorming indien relevant voor de zorgverlening;
- Gegevens over beroep en inkomsten indien relevant voor de zorgverlening;
- Gerechtelijke gegevens indien relevant voor de zorgverlening;
- Gegevens over fertiliteit en seksualiteit indien relevant voor de zorgverlening.

Waarom verzamelen we deze gegevens?

CGG ZOV heeft de wettelijke verplichting om een medisch dossier bij te houden van de patiënt. Het medisch dossier is een multidisciplinair dossier dat een geheel vormt van alle medische, neuro psychiatrische, psychologische en sociale gegevens. De samenstelling van het medisch dossier gebeurt onder leiding van een arts.

CGG ZOV werkt met een elektronisch patiëntendossier (EPD). Dit is een softwaretoepassing waarbij medische patiëntengegevens in digitale vorm bewaard en voor onze betrokken hulpverleners beschikbaar gemaakt worden.

Worden deze gegevens met anderen gedeeld?

Het medisch dossier kan worden geraadpleegd door de medewerkers van CGG ZOV voor wie inzage noodzakelijk is om de nodige zorgverlening te kunnen bieden.

De toegang is beperkt tot die gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht van de medewerker. De persoonsgegevens die we van en over je hebben zijn daarnaast ook

beschermd door het beroepsgeheim. Elk van onze medewerkers is hieraan gebonden voor alle info die hij of zij verneemt in de uitoefening van zijn/ haar opdracht (zoals gestipuleerd in art. 458 van het strafwetboek en art. 9 §1, 8° van het GGZ Decreet 1999).

We delen je gegevens met anderen buiten CGG ZOV enkel:

- indien dit nodig is bij een ziekenhuisopname of ambulante behandeling, of
- indien we daartoe op basis van regelgeving of rechtspraak toe verplicht zijn (bv. de mutualiteit, justitie assistent), of
- met de personen voor wie de cliënt expliciet toestemming verleent via het toestemmingsformulier, of
- met de overheid, indien hiervoor een regelgevende basis is.

Hoe lang worden deze gegevens bewaard?

Je medische gegevens worden bewaard gedurende de wettelijke termijn van 30 jaar.

Beeldbellen

In bepaalde omstandigheden zullen we, mits uw toestemming, voor de gesprekken (ook) beeldbellen inzetten. Hiervoor gebruiken we een online toepassing die het mogelijk stelt dat je jouw therapeut via het internet kan zien en spreken.

CGG ZOV streeft ernaar om tools te hanteren die de privacy van de cliënt zo veel als mogelijk waarborgen. Beeldbelgesprekken worden nooit opgenomen. De informatie verkregen uit online gesprekken wordt veilig geregistreerd en zorgvuldig bewaard in het elektronisch patiëntendossier.

3. Cliëntenadministratie

Ondersteunend aan het zorgproces verwerken we je persoonsgegevens ook in onze administratieve processen. Dit omvat onder meer identificatie, facturatie, en terugbetalingen van mutualiteiten.

Welke gegevens verzamelen we over jou in het kader van cliëntenadministratie?

Volgende categorieën van gegevens worden bewaard voor de cliëntenadministratie:

- Identificatiegegevens (en in voorkomend geval van je wettelijke vertegenwoordiger);
- Contactgegevens;
- Je Rijksregisternummer;
- Gegevens over je verzekeraar, waaronder gegevens over je mutualiteit;
- Sociale gegevens;
- Financiële gegevens;

Waarom verzamelen we deze gegevens?

CGG ZOV verzamelt deze gegevens om haar administratieve verplichtingen uit te voeren, zoals het aanrekenen van de prestaties die zijn verleend door de hulpverleners van CGG ZOV. Gegevens over je gezondheid worden daarbij bewaard omdat dit noodzakelijk is voor het beheer van de gezondheidsdiensten en een correcte aanrekening van de prestaties.

Worden deze gegevens met anderen gedeeld?

De verwerking van de medische administratie en facturatie wordt gedaan door de administratieve medewerkers (onthaalmedewerkers en directiesecretaresse) en door de financieel facilitair stafmedewerker van CGG ZOV.

Ingeval de betaling via factuur verloopt zal de factuur bezorgd worden aan de contactpersoon die opgegeven wordt voor de facturatie. In de meeste gevallen is dit de cliënt zelf of diens ouder/voogd en/of wettelijke vertegenwoordiger of een externe contactpersoon zoals een OCMW, bewindvoerder of een andere voorziening.

Deze gegevens worden ook gedeeld met sociale zekerheidsinstanties en met je mutualiteit en/of eventueel je hospitalisatieverzekering of andere aanvullende verzekeringen.

Hoe lang worden deze gegevens bewaard?

De gegevens m.b.t. cliëntenadministratie worden ook verwerkt via een aparte module in ons elektronisch patiëntendossier. Deze gegevens worden bijgevolg ook bewaard gedurende 30 jaar, de wettelijke bewaartermijn voor medische gegevens.

Cliëntenfacturen of andere administratieve gegevens op papier die niet in het elektronisch patiëntendossier zitten worden bewaard gedurende de wettelijke bewaartermijn van boekhoudkundige gegevens, zijnde 7 jaar.

4. Cliëntenregistratie

Bijkomend aan de administratieve en zorgprocessen worden medische gegevens van patiënten geregistreerd voor interne door de overheid opgelegde doeleinden maar ook voor onderzoeks- en beleidsdoeleinden, namelijk:

→ Cijferanalyses door de Vlaamse overheid:

CGG ZOV is verplicht om tweemaal per jaar geanonimiseerde registratiegegevens te bezorgen aan de Vlaamse overheid (Agentschap Zorg en Gezondheid). Deze gegevens kunnen met andere woorden niet teruggevoerd worden naar uw identiteitsgegevens. Het agentschap gebruikt deze anonieme gegevens om jaarrapporten op te stellen en indicatoren te berekenen. <https://www.zorg-en-gezondheid.be>

→ Zorginhoudelijke inspecties

Het decreet van 25 juli 2016 laat toe dat personeelsleden van de diensten van de Vlaamse overheid belast met het toezicht op de naleving van de regelgeving in het kader van het gezondheids- en welzijnsbeleid het recht hebben om, voor de uitoefening van hun toezichtsoverdracht, inzage te vorderen van alle noodzakelijke documenten en informatiedragers, met inbegrip van de documenten en informatiedragers die persoonsgegevens, waaronder gezondheidsgegevens bevatten.

<https://www.departementwvg.be/zorginspectie>

→ Wetenschappelijk onderzoek en kwaliteitszorg

In het kader van wetenschappelijk onderzoek gebruiken we enkel persoonsgegevens indien de cliënt hiervoor de expliciete schriftelijke toestemming geeft.

In het kader van kwaliteitszorg voeren we regelmatig metingen uit, nemen wij deel aan studies en maken we rapportages op. Hierbij maken we enkel gebruik van geanonimiseerde gegevens.

→ Berokken hulpverleners

Bij aanvang van de begeleiding/ behandeling vragen we de cliënten om via een toestemmingsverklaring aan te geven met welke hulpverleners er informatie mag uitgewisseld worden. Deze verklaring kan op elk moment worden ingetrokken of aangepast.

Welke gegevens verzamelen we over jou in het kader van cliëntenregistratie?

Volgende categorieën van gegevens worden bewaard i.k.v. cliëntenregistratie:

- Identificatiegegevens (en in voorkomend geval van je wettelijke vertegenwoordiger);
- Administratieve identificatiegegevens;
- Psychiatrische gegevens;
- Rijksregisternummer;
- Gegevens over je verzekeraar, waaronder gegevens over je mutualiteit;
- Sociale gegevens en gegevens over opleiding en beroep;
- Financiële gegevens;

Waarom verzamelen we deze gegevens?

De geregistreerde gegevens worden verzameld met het oog op doelstellingen over research, onderwijs of objectieven, opgelegd door de federale of regionale overheden. Rapportering van bepaalde gegevens maakt daar onderdeel van uit.

Hoe lang worden deze gegevens bewaard?

De doorgestuurde tabellen maken deel uit van het elektronisch patiëntendossier en valt dus onder het medisch dossier. We houden deze gegevens dus ook bij gedurende de wettelijke bewaartermijn van 30 jaar.

5. Klachtenbehandeling

Welke gegevens verzamelen we over jou in het kader van klachtenbehandeling?

Elke cliënt heeft het recht om een klacht neer te leggen bij een medewerker van CGG ZOV. Bij elke klacht wordt een klachtenformulier ingevuld dat overgemaakt wordt aan de algemeen directeur. De algemeen directeur zal in overleg met het directiecomité bepalen wie de klacht verder zal opvolgen en behandelen. De algemeen directeur zal de klacht samen met de in het kader van de klacht verzamelde gegevens, waaronder persoonsgegevens, bijhouden in een klachtendossier en bewaakt de toegang tot het dossier.

In bepaalde gevallen worden klachten ook behandeld door de externe ombudsdienst. CGG ZOV is aangesloten bij de externe ombudsfunctie van het overlegplatform PopovGGZ.

Waarom verzamelen we deze gegevens?

In het geval er in je specifiek dossier een klacht is, verzamelt CGG ZOV – in functie van wat nodig is voor de behandeling van je klacht – volgende gegevens:

- Identificatiegegevens (en in voorkomend geval van je wettelijke vertegenwoordiger);
- Gezondheidsgegevens;
- Gegevens met betrekking tot de zorg;
- Evt. financiële gegevens;
- Evt. gegevens over familieleden;

Worden deze gegevens met anderen gedeeld?

Wanneer het noodzakelijk is voor een adequate behandeling van je klacht, is het mogelijk dat je gegevens worden gedeeld met een of meer van volgende actoren:

- De zorgverlener over wie de klacht gaat;
- De hoofdarts van CGG ZOV;
- Een professioneel raadgever van CGG ZOV (bv. advocaat,...);
- Een (beroepsaansprakelijkheid)verzekeraar en desgevallend haar raadsarts;

Hoe lang worden deze gegevens bewaard?

De gegevens worden bewaard gedurende de periode die nodig is om de klacht te kunnen behandelen.

6. Wat zijn je privacy-rechten?

Elke cliënt van wie CGG ZOV gegevens verwerkt heeft per definitie rechten die ervoor zorgen dat hij/zij deze gegevens kan inkijken, een kopie ervan kan opvragen, een vraag tot verbetering van deze gegevens kan stellen enz.

Deze rechten kunnen echter beperkt worden door specifieke regelgeving die op de verwerking van toepassing is. Daarom zal CGG ZOV bij elke vraag om een recht uit te oefenen eerst het wettelijk kader aftoetsten. Indien we volgens deze rechten je gevraagde recht, bijvoorbeeld recht op inzage niet (zomaar) kunnen uitvoeren, zullen we je dit gemotiveerd laten weten.

→ **Recht op inzage, afschrift**

Je hebt het recht om in overeenstemming met de regelgeving te weten welke persoonsgegevens we van je hebben, wat we hier precies mee doen en waarom we dit doen. Je hebt ook het recht om van deze informatie een gratis kopie te krijgen.

→ **Recht op verbetering of aanvulling**

Wanneer je van oordeel bent dat bepaalde persoonsgegevens van jouw onjuist of niet volledig zijn dan heb je het recht om dit ons te melden. In het geval we vaststellen dat het effectief over een onjuist (bv. administratief) of onvolledig persoonsgegeven gaat, passen wij dit aan en zorgen wij er in principe ook voor dat anderen waarmee je gegevens worden gedeeld daarvan op de hoogte worden gebracht.

→ **Recht op beperking**

Indien je de juistheid van de persoonsgegevens betwist, heb je het recht om te vragen om de verwerking van je persoonsgegevens tijdelijk te stoppen gedurende de periode die CGG ZOV nodig heeft om de juistheid van de persoonsgegevens te controleren. Indien blijkt dat de persoonsgegevens inderdaad incorrect zijn, worden ze aangepast en stellen we je hiervan op de hoogte.

→ **Recht op gegevenswissing**

De uitoefening van het recht op gegevenswissing is binnen CGG ZOV zeer beperkt gezien een CGG dossier in zijn geheel wettelijk gezien wordt als een medisch dossier (met een verplichte bewaartermijn van 30 jaar). Een cliënt heeft echter het recht om de wissing van de persoonsgegevens te vragen die geen deel uitmaken van zijn medisch dossier en/of die op een onrechtmatige manier verkregen zijn.

→ **Recht om klacht in te dienen**

Indien de betrokkene oordeelt dat de regelgeving rond de bescherming van persoonsgegevens niet is nageleefd door CGG ZOV, heeft hij/zij het recht om klacht in te dienen. Dit kan bij de DPO van CGG ZOV (zie contactpersonen) of bij de [gegevensbeschermingsautoriteit](#).

Deze rechten zijn van toepassing tenzij een wettelijke beperking van toepassing is. Indien de arts van mening is dat het in het belang is van de patiënt dat bepaalde gezondheidsgegevens of resultaten niet worden medegedeeld mag de arts weigeren inzage te verlenen tot die gegevens.

Meer informatie over patiënten rechten kan je terugvinden op de website: www.patientrights.be.

7. Website CGG ZOV

Het privacy beleid van de website van CGG Zuid-Oost-Vlaanderen kan je terugvinden via de volgende link: <https://www.centrageestelijkegezondheidszorg.be/privacy>

Contactpersonen

Verwerkingsverantwoordelijke:

De personen die namens de verwerkingsverantwoordelijke optreden zijn Mieke Heymans, algemeen directeur, van CGG ZOV vzw en dhr. Marc Vandergraesen, voorzitter van het Bestuursorgaan CGG ZOV vzw.

Contactgegevens:

CGG Zuid-Oost-Vlaanderen vzw
Keizersplein 4
9300 Aalst
Tel. 078/ 15 55 70
Ondernemingsnummer: 0470 515 425

Functionaris voor gegevensbescherming (DPO):

Voor de uitoefening van zijn rechten kan de cliënt, kosteloos en tegen ontvangstbevestiging, een verzoek indienen bij de functionaris voor gegevensbescherming (DPO) van CGG ZOV.

Mocht je graag bijkomende informatie wensen m.b.t. de verwerking van je persoonsgegevens kunt u zich ook wenden tot de DPO van CGG ZOV door een mail te sturen naar dpo@zov.be.

Contactgegevens:

Joyce Marijsse
Tel. 078/15 55 70
dpo@zov.be

8. Wijzigingen

CGG ZOV kan deze privacyverklaring op elk moment aanpassen (bv. in het kader van veranderingen binnen de organisatie of de geldende wetgeving). Ons beleid met betrekking tot persoonsgegevens wordt getoetst aan de huidige regelgeving. De wijzigingen zijn geldig vanaf het moment van publicatie op onze website.