

UW PRIVACY EN DE PVP

Hieronder leest u waarom de patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) uw persoonsgegevens verzamelt, welke gegevens hij verzamelt en wat hij daarmee doet.



WAAROM VERZAMELT DE PVP GEGEVENS VAN MIJ?

Wanneer u een pvp ondersteuning vraagt bij een vraag of klacht, dan legt de pvp een aantal gegevens van u vast. Het vastleggen van die gegevens is nodig voor de pvp om u goed te kunnen ondersteunen.

De pvp ziet en spreekt veel cliënten. Door informatie te registeren kan hij bij een (vervolg) afspraak makkelijker naar boven halen wat hij met u afgesproken heeft. Bijvoorbeeld wat u wilt bereiken met uw vraag of klacht. De pvp legt alleen gegevens vast die hiervoor noodzakelijk zijn.

Door bepaalde gegevens vast te leggen weet de pvp ook hoeveel cliënten een beroep op hem hebben gedaan en over welke onderwerpen de vragen en klachten gingen. De pvp maakt ieder jaar met behulp van die gegevens een rapport over zijn werkzaamheden en geeft deze aan de cliëntenraad en de raad van bestuur van de instelling. In het rapport staan geen namen of andere gegevens van cliënten.

WAAR STAAN MIJN GEGEVENS OPGESLAGEN?

De pvp legt de gegevens vast in een digitaal dossier. Dat doet hij in een systeem dat speciaal voor de Stichting PVP¹ is gebouwd. Voordat de pvp de gegevens digitaal vastlegt, maakt hij meestal aantekeningen op papier. Deze aantekeningen bewaart de pvp zorgvuldig (in een afgesloten kast) en hij vernietigt ze zodra ze zijn vastgelegd in het

WELKE GEGEVENS SLAAT DE PVP VAN MIJ OP?

De pvp noteert bij het eerste contact dat u samen heeft o.a.

- uw naam
- uw geboortedatum of leeftijdscategorie
- waar u in behandeling bent
- op welk telefoonnummer of e-mailadres u te bereiken bent
- welke vraag of klacht u heeft
- of u vrijwillig of gedwongen opgenomen bent
- afspraken die hij met u maakt.

De pvp vertelt u wat hij vastlegt in het dossier. Als u liever heeft dat de pvp sommige zaken niet vastlegt, zeg dat dan gerust. Wanneer daardoor knelpunten ontstaan voor uw ondersteuning, bespreekt de pvp met u hoe die opgelost kunnen worden.

De pvp houdt rekening met uw bezwaren.

Wanneer u daarnaast informatie uitwisselt met de pvp in een persoonlijk gesprek, via e-mail, whatsapp of de telefoon, noteert de pvp ook informatie die nodig is om u goed te kunnen ondersteunen.

digitale dossier. Van elke vraag/klacht worden na vijf jaar de gegevens die digitaal zijn opgeslagen automatisch verwijderd. Als het meer dan vijf jaar geleden is dat u contact heeft gehad met de pvp, worden ook automatisch al uw persoonsgegevens verwijderd uit het digitale dossier. De gegevens worden zo lang bewaard omdat de pvp zo nodig de historie van uw vragen en klachten nog kan gebruiken.

¹ Een patiëntenvertrouwenspersoon is onafhankelijk en werkt niet voor de ggz- instelling. Hij is in dienst van de landelijke Stichting PVP. Waar in deze folder 'hij' staat, mag u ook 'zij' lezen.

ZIJN MIJN GEGEVENS EN PRIVACY VEILIG?

De gegevens die zijn opgeslagen in het digitale cliëntdossier zijn alleen in te zien door uzelf en door uw pvp. Niemand anders kan deze gegevens inzien.

Alleen wanneer u toestemming geeft, mag de pvp de gegevens van uw cliëntdossier overdragen aan een andere pvp. Deze toestemming wordt vastgelegd in het dossier. Overdragen kan bijvoorbeeld wenselijk zijn wanneer de pvp langere tijd afwezig is en u afspreekt dat een andere pvp u in de tussentijd gaat ondersteunen.

In speciale noodgevallen kan de leidinggevende van de pvp een dossier overdragen aan een andere pvp. De leidinggevende kan in dat geval niet in uw dossier kijken. Hij ziet bv wel de titels van het dossier maar niet het telefoonnummer.

Wij stellen voor de bescherming van uw privacy hoge eisen aan de beveiliging van al onze informatiesystemen en laten dat regelmatig testen door een onafhankelijke partij. Onze informatiesystemen voldoen aan de eisen die Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) stelt.

UW RECHTEN

U kunt altijd vragen aan de pvp of u mag zien wat er over u in het cliëntdossier staat. Dat kunt u mondeling vragen, maar ook via een e-mail of via een WhatsApp bericht. De pvp regelt dan dat u binnen twee weken uw dossier kunt inzien.

U ontvangt van de pvp een gebruikersnaam en wachtwoord om in te kunnen loggen en uw dossier te bekijken. Wanneer u geen toegang heeft tot internet of niet kan inloggen, dan kunt u een kopie van uw dossier krijgen van de pvp. Kloppen de gegevens niet, dan heeft u het recht om die gegevens te laten aanpassen. U mag ook vragen of de pvp (een deel van) de gegevens verwijdert.

UW PRIVACY ALS U MET DE HELPDESK BELT OF CHAT

Wanneer u ondersteuning krijgt van een pvp via de helpdesk, dan worden gegevens over het telefoongesprek, de mailwisseling of chat anoniem vastgelegd. Chatgesprekken en e-mails worden niet bewaard. Alleen wanneer de helpdesk-medewerker bij de ondersteuning van uw vraag of klacht contact moet opnemen met een medewerker van de instelling, maakt hij een dossier op naam. Ook dan is het dossier alleen in te zien door de pvp die de cliënt op dat moment ondersteunt.

WIJ BELOVEN U DAT:

- De pvp zorgvuldig omgaat met uw privacy. U kunt er op rekenen dat uw gegevens bij de pvp in veilige handen zijn en dat de pvp zich houdt aan de wet.
- De pvp niet meer gegevens vastlegt dan nodig is om u te ondersteunen bij uw vraag of klacht.
- Uw cliëntdossier alleen bekeken kan worden door de pvp die u op dat moment ondersteunt.
- U uw eigen dossier kunt inzien en kan laten verwijderen.
- Vijf jaar na het afsluiten van de laatste vraag of klacht uw cliëntdossier automatisch verwijderd wordt.
- Chatberichten met de Helpdesk direct na het afsluiten van het gesprek worden gewist.



STICHTING pvp
vertrouwenspersonen in de zorg

Meer over uw privacy en de pvp leest in het privacyreglement van de Stichting PVP. Dat vindt u op www.pvp.nl/over-de-stichting-pvp/privacy



Chatten met de helpdesk? Dat kan ook.
Maandag t/m donderdag van 19.00 - 21.00 uur.

Helpdesk
T 0900 - 444 88 88
E helpdesk@pvp.nl