

Privacy Statement ProReva

Dit privacy statement is bedoeld om op een eenvoudige en heldere manier uit te leggen welke persoonsgegevens we binnen ProReva over u, als onze klant, verzamelen en hoe we deze verwerken.

Welke persoonsgegevens verwerken wij?

We kunnen de volgende persoonsgegevens verwerken:

NAW gegevens, geslacht, telefoonnummer, geboortedatum, BSN nummer, verzekeringsnummer, bankrekeningnummer en IP-adres. Daarnaast verwerken wij ook bijzondere persoonsgegevens, namelijk een diagnose en medische indicatie.

Wij mogen uw medische gegevens verwerken op basis van artikel 30, lid 3 van de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming 'Uitzonderingen inzake gegevens over de gezondheid', de Regeling Zorgverzekering en de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst.

Wat doen we met uw persoonsgegevens?

De persoonsgegevens die u verstrekt hebt, gebruiken wij om een passende voorziening voor u te bepalen, produceren, leveren en vervolgens te declareren bij de instelling die dit voor u vergoedt. Deze gegevens leggen we vast in een fysiek en digitaal klantdossier. De bewaartermijn van onze klantdossiers is 10 jaar na levering van de laatste voorziening.

Wettelijk verplichte registratie van gegevens

In een aantal gevallen moeten we uw gegevens registreren om te voldoen aan een wettelijke verplichting:

- Onze verplichting uw identiteit vast te stellen in het kader van de Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg
- Onze verplichting uw BSN nummer te controleren en verwerken in onze administratie in het kader van de Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg
- Onze verplichting om een controle op uw verzekeringsrecht uit te voeren in het kader van de Regeling Zorgverzekering
- Onze verplichting om een klantdossier bij te houden in het kader van de Regeling Zorgverzekering
- Onze verplichting om uw klantdossier te delen met de zorgverzekeraar indien zij een materiele controle uitvoeren in het kader van de Regeling Zorgverzekering.

Klanttevredenheidsonderzoek

Verder willen we graag dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Om dit te monitoren nodigen we u uit om deel te nemen aan ons klanttevredenheidsonderzoek. Hierbij staat het u vrij uw NAW gegevens op het enquêteformulier in te vullen. Mocht u hiervoor kiezen, nemen wij mogelijk contact met u op om eventuele verbeterpunten met u te bespreken.

Klanttevredenheidsformulieren bewaren we maximaal twee jaar na het verwerken hiervan.

Klachtenformulier

Daarnaast maken wij gebruik van een klachtenformulier. Ook hierbij kunt u ervoor kiezen uw gegevens op het formulier te registreren. Kiest u hiervoor, dan zullen we uw gegevens gebruiken om contact met u op te nemen om uw klacht zo snel mogelijk op te lossen.

We bewaren het klachtenformulier in uw klantdossier met een bewaartermijn van 2 jaar na beëindiging van de dienstverlening aan de klant.

Voor het verwerken van uw persoonsgegevens op onze website, social media, het klanttevredenheidsformulier en het klachtenformulier vragen wij u om toestemming.

Bezoekt u wel eens onze website?

Wanneer u onze website bezoekt, verzamelen wij zowel actief als passief een aantal gegevens van u. We vragen u om toestemming voor het verzamelen van deze gegevens. De gegevens worden niet langer dan strikt noodzakelijk gebruikt met een maximum van één jaar.

Contactformulier

Op onze contactpagina is het voor u mogelijk om middels een contactformulier actief uw gegevens aan ons te verstrekken. Het gaat hierbij om uw telefoonnummer. Wij gebruiken deze informatie om naar aanleiding van uw bericht contact met u op te kunnen nemen.

Cookies

ProReva gebruikt cookies om onze website zo efficiënt mogelijk te laten werken. Cookies zijn kleine bestanden met informatie die een website op de harde schijf van uw computer opslaat. Ze worden niet gebruikt om persoonlijke informatie te krijgen of op te slaan. De daarin opgeslagen informatie kan bij een volgend bezoek naar onze server worden teruggestuurd. Als u niet wilt dat de cookies worden gebruikt, kunt u uw internetbrowser zo instellen dat de cookies worden geweigerd. Als u hiervoor kiest, is het mogelijk dat bepaalde gedeeltes van de website van ProReva niet goed functioneren.

Google analytics

Als u de website van ProReva bezoekt, doet u dat anoniem. Wij kunnen niet zien wie onze website bezoekt. Wel wordt via de website een cookie geplaatst van Google als onderdeel van de Analytics dienst. ProReva gebruikt deze dienst om bij te houden hoeveel bezoekers er op onze website komen en welke pagina's het meest worden bezocht. Het doel hiervan is de inrichting, het gebruiksgemak en de inhoud van de website te verbeteren.

Google kan deze informatie aan derden verschaffen indien zij hiertoe wettelijk worden verplicht, of voor zover derden de informatie namens Google verwerken. Hier hebben wij geen invloed op. ProReva heeft geen toestemming verleend aan Google de verkregen analytics informatie te gebruiken voor andere Google diensten. Uw IP-adres wordt niet meegegeven. Google stelt zich te houden aan de Privacy Shield principles en is aangesloten bij het Privacy Shield-programma van het Amerikaanse Ministerie van Handel. Dit houdt in dat er sprake is van een passend beschermingsniveau voor de verwerking van eventuele persoonsgegevens. Informatie verkregen uit Google Analytics wordt twee jaar bewaard.

Social media

ProReva beschikt over een Facebook, LinkedIn en Instagram, Pinterest en een Tiktok pagina. Hier delen we graag informatie over onze activiteiten met onze volgers. In de basis doen wij dit altijd anoniem. Foto's waarop personen herkenbaar worden afgebeeld, worden alleen geplaatst nadat wij expliciet om toestemming hebben gevraagd.

Na het plaatsen van een foto waar u op staat afgebeeld, bent u te allen tijde gerechtigd om ons te verzoeken deze van ons account te verwijderen. ProReva zal hier zeker aan voldoen. Echter, berichten en foto's die ondertussen door anderen zijn gedeeld vallen buiten onze invloedssfeer.

Hoe gaat ProReva om met mijn persoonsgegevens?

Wij nemen de bescherming van uw persoonsgegevens serieus, zeker omdat wij gegevens verwerken die betrekking hebben op uw gezondheid. Alle persoonsgegevens zijn vertrouwelijk binnen onze organisatie en worden middels passende technische en organisatorische maatregelen beveiligd tegen misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijzigingen. Dit besteden wij uit aan een externe, NEN 7510 gekwalificeerde partij. Al onze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht.

Met wie worden mijn persoonsgegevens gedeeld?

Wij verstrekken uw persoonsgegevens uitsluitend aan derden om te voldoen aan een wettelijke verplichting of indien dit noodzakelijk of toegestaan is voor de uitvoering van een overeenkomst. Uw persoonsgegevens worden niet gedeeld met derden buiten de EU.

Soms kan het noodzakelijk zijn voor uw behandeling dat wij gegevens over u delen met collega-zorgaanbieders. We doen dit alleen met zorgaanbieders waar u een behandelrelatie mee heeft of beoogd. In alle andere gevallen zullen wij u vooraf expliciet om toestemming vragen.

Met leveranciers delen we uw naam en geboortedatum. We gebruiken die informatie om een geleverde order aan u als klant te kunnen koppelen, met betrokken partijen zijn verwerkersovereenkomsten afgesloten.

Is er sprake van geautomatiseerde besluitvorming?

Met geautomatiseerde besluitvorming wordt bedoeld dat er besluiten worden genomen door computerprogramma's of -systemen, zonder dat daar een medewerker tussen zit. Wij nemen niet op basis van geautomatiseerde verwerking besluiten over zaken die gevolgen kunnen hebben voor personen.

Welke privacy rechten heeft u?

- U heeft het recht om uw persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te laten verwijderen.
- U heeft het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dat betekent dat u bij ons een verzoek kunt indienen om uw persoonsgegevens waar wij over beschikken naar u of een door u genoemde derde te sturen.
- U heeft het recht om uw eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens.

U kunt beroep doen op opstaande privacy rechten door een e-mail met uw verzoek te sturen naar info@proreva.nl. Wij reageren zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen één maand, op uw verzoek. Wel is het zo dat wij als organisatie wettelijk verplicht zijn een aantal gegevens te verwerken, waardoor het mogelijk niet toegestaan is om bepaalde gegevens te wissen. Uiteraard zullen wij u hierover informeren.

Waar kan ik terecht als ik een klacht of vragen heb met betrekking tot mijn privacy?

Als u vragen heeft over dit privacystatement, de verwerking van uw persoonsgegevens of een klacht wilt indienen, kunt u telefonisch contact opnemen met ons kantoor: 038-467 27 20. Daarnaast kunt u uw vragen, opmerkingen en klachten stellen aan onze functionaris.