

## Klachten

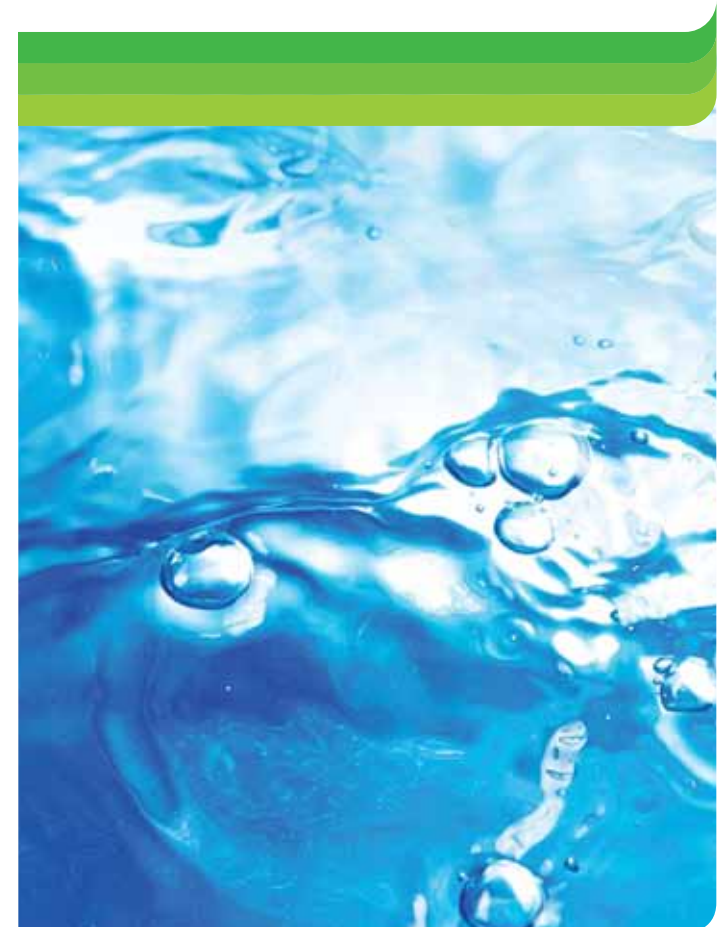
Als u van mening bent dat het privacyreglement niet wordt nageleefd of als u een andere klacht heeft, kunt u contact opnemen met:

- de apotheker die uw gegevens heeft geregistreerd;
- het hoofdkantoor in Maarssen  
030 - 245 29 33 of per mail:  
info@benuapotheek.nl
- de Klachtencommissie Openbare Apotheek  
035-69 75 261 of per post:  
Antwoordnummer 614  
1400 WB BUSSUM
- het CBP (College Bescherming Persoonsgegevens)  
0900-2001 201 (€ 0,5 p/m) op werkdagen van  
9.30 tot 12.30 uur, of per mail:  
www.cbpweb.nl

## WAAR KAN IK TERECHT?

Mocht u nog vragen hebben, kom dan gerust langs in uw apotheek. U kunt ons natuurlijk ook bellen of mailen.

# UW PRIVACY, ONZE ZORG



# UW PRIVACY, ONZE ZORG

**WELKE MEDICIJNEN OF HULPMIDDELEN U GEBRUIKT EN WAARVOOR, IS UITERAARD PRIVÉ. OM UW RECEPT OP DE JUISTE MANIER TE KUNNEN VERWERKEN, WORDEN IN DE APOTHEEK VERSCHILLENDE GEGEVENS VASTGELEGD. DE BELANGRIJKSTE ZIJN UW PERSOONS- EN MEDICATIEGEGEVENS. HOE WIJ MET DEZE GEGEVENS OMGAAN, LEEST U IN DEZE FOLDER.**

## **WELKE GEGEVENS WORDEN IN DE APOTHEEK VERWERKT?**

De apotheek legt gegevens over uw medicijngebruik vast. Op deze manier kunnen we controleren of het voorgeschreven geneesmiddel in uw situatie veilig gebruikt kan worden. Zo worden gegevens vastgelegd die te maken hebben met uw gezondheid, voor zover deze zijn doorgegeven aan de apotheek: allergieën, chronische ziektes, eventuele zwangerschap, enzovoorts. Daarnaast leggen we de gegevens vast over de medicijnen die u gebruikt, evenals andere informatie die van belang kan zijn voor uw behandeling.

U heeft het recht om uw eigen dossier in te zien, er iets aan toe te voegen of het te laten vernietigen. Het dossier blijft tenminste vijftien jaar bewaard in de apotheek.

## **Welke gegevens worden vastgelegd?**

- Personalia/identificatiegegevens;
- naam, adres, postcode, woonplaats;
- BSNnummer;
- geboortedatum (en datum van overlijden) ;
- geslacht;
- telefoonnummer, e-mailadres;
- naam huisarts;
- naam specialist(en);
- naam andere behandelaar(s) of voorschrijver(s).

## **Financieel-administratieve gegevens**

- verzekeringsgegevens;
- machtigingsgegevens;
- declaratiegegevens;
- datum inschrijving (en vertrek) .

## **Medische en farmacotherapeutische gegevens**

- therapie-/behandel-/medicatiegegevens;
- indicaties/reden van voorschrijven (indien bekend);
- contra-indicaties, allergieën en intoleranties (indien bekend);
- klinische waarden (indien bekend en indien van belang voor veilig gebruik van medicijnen).

## **Uitwisseling persoonsgegevens**

In de apotheek wordt zeer zorgvuldig omgegaan met uw persoonsgegevens. De apotheker en de apothekersassistentes hebben een beroepsgeheim. Zij mogen niets over u doorvertellen aan anderen. Daarnaast mogen alleen diegenen die betrokken zijn bij uw behandeling, zoals uw arts en de apotheker, uw dossier inzien. Om een goede behandeling mogelijk te maken, kan het noodzakelijk zijn dat zij onderling overleggen. Bijvoorbeeld wanneer een allergie wordt geconstateerd, twee middelen niet samen kunnen worden gebruikt, of er bijwerkingen optreden. Als de apotheker - naar aanleiding van een recept of een gesprek met u - de arts wil raadplegen, zal u daar altijd over geïnformeerd worden.

## **Wanneer en aan wie kunnen uw gegevens nog meer verstrekt worden?**

- Aan een bereidingsapotheek (deze apotheek bereidt een medicijn op maat), aan een *central filling*-apotheek die de verpakkingsopdracht verzorgt, of aan een bedrijf dat medicijnen verpakt in een medicatierol.
- Wanneer u medicijnen ophaalt in een dienstapotheek in de regio, kan deze uw gegevens meestal opvragen bij uw eigen apotheek. Zo kan gecontroleerd worden of het medicijn dat is voorgeschreven veilig door u gebruikt kan worden.
- Om de kosten van uw medicijnen te kunnen declareren, wordt aan uw zorgverzekeraar doorgegeven welke medicijnen aan u verstrekt zijn.

In spoedeisende situaties kunnen uw gegevens worden doorgegeven aan zorgverleners in bijvoorbeeld het ziekenhuis. Hiervoor zal vooraf toestemming aan u worden gevraagd. Wanneer dit niet mogelijk is of in levensbedreigende situaties, zal de apotheker een afweging maken of het verstrekken van persoonlijke gegevens noodzakelijk en verantwoord is.

Uw e-mailadres kan worden gebruikt om uw ervaringen met de apotheek te meten. Wij noemen dit klanttevredenheidsonderzoek. Wij willen zelf graag weten wat u van onze dienstverlening vindt, maar worden ook door externe partijen verplicht klantervaringen te meten. Een dergelijk onderzoek is anoniem en wordt daarom uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau. Dit bureau heeft geen inzicht in uw medicatiegegevens.

## **Voorlichting en verstrekking van medicijnen**

De apotheker(assistent) informeert u mondeling over medicijnen en hulpmiddelen. Eventueel geeft hij of zij u nog extra schriftelijke informatie mee. Bij het geven van deze informatie wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met uw privacy. Gesprekken die wat langer duren of die over privacygevoelige zaken gaan, zullen over het algemeen in de aparte spreekkamer plaatsvinden. Ook kunt hier altijd zelf om vragen, als u daar behoefte aan heeft. Als er voor meerdere gezinsleden medicijnen klaarstaan, wordt dit alleen tegelijk meegegeven, als duidelijk is dat niemand hier bezwaar tegen heeft. Wanneer iemand anders de medicijnen namens u afhaalt, zal de apotheek deze persoon informeren over het gebruik van de medicijnen, tenzij u vooraf heeft aangegeven dat u dit niet wilt. Privacygevoelige informatie wordt in de apotheek apart vernietigd. Let erop dat u zelf de etiketten vernietigt voordat u oude medicijnen komt inleveren.

## **Internetservices**

Persoonsgegevens die u via de webwinkel of de Online ReceptenService aan de apotheek doorgeeft, worden eveneens vertrouwelijk behandeld. Het versturen van gegevens gebeurt via een beveiligde lijn.