

General Data Privacy Regulation (GDPR)

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Mediserve BVBA

Graanmarkt 27-29

9400 Ninove

tel: 054/55.83.79

fax: 054/55.83.81

paul@mediserve.be

BTW BE0476862292

KBO 0476862292

1. Welke gegevens verwerkt Mediserve BVBA ?

Mediserve BVBA verwerkt als verwerkingsverantwoordelijke gegevens met het oog op volgende doeleinden :

- Klantenbeheer
- Patiëntenzorg
- Leveranciersbeheer
- Boekhouding
- Camerabewaking (in de winkel)

Voorbeelden van persoonsgegevens :

- Persoonlijke identificatiegegevens (naam, adres, telefoon, mail)
- Rijksregisternummer / identificatiegegevens van de sociale zekerheid
- Financiële transacties (gedane / nog te doen betalingen)
- Persoonlijke bijzonderheden (leeftijd, geslacht, geboortedatum, geboorteplaats, burgerlijke staat, nationaliteit, ...)
- Beeldopnamen (voor specifieke benodigde producten voorgeschreven door zorgverstrekkers)
- Gezondheidsgegevens en biometrische gegevens (voor specifieke benodigde producten voorgeschreven door zorgverstrekkers)

Deze gegevens worden bekomen via diverse kanalen :

- Aanvraag om informatie via website (uitsluitend persoonlijke gegevens)
- Persoonlijk onderhoud klant
- Zorgverstrekkers (o.a. via voorschriften)
- Mutualiteiten
- Overheid

2. Hoe verwerkt Mediserve BVBA gegevens ?

De gegevens die Mediserve BVBA verwerkt worden enkel verwerkt voor de hogervermelde doeleinden en dit op proportionele basis.

Mediserve BVBA gebruikt geen cookies op zijn HTTPS website, verzamelt alleen identificatiegegevens via zijn website om op vragen te beantwoorden en houdt deze gegevens niet bij en evenmin worden ze commercieel geëxploiteerd of aan derden bezorgd.

De verwerkte / bijgehouden gegevens worden uitsluitend verstrekt door de (potentiële) klanten of op hun verzoek via zorgverstrekkers.

Gemaakte afspraken worden door Mediserve BVBA bevestigd en dit op basis van door de klanten verstrekte informatie.

Gegevens gerelateerd aan aankopen zonder medisch voorschrift worden ingezameld op basis van de informatie die door de klant persoonlijk worden verstrekt en dit uitsluitend om de levering, garantie, facturatie, betaling en boekhoudkundige verwerking te bewerkstelligen. Deze gegevens worden gedurende de benodigde / wettelijk voorziene termijn bijgehouden.

Gegevens m.b.t. aankopen met medisch voorschrift voorgeschreven door een zorgverstrekker worden samen met de klant besproken en worden uitsluitend verwerkt via BOGS een erkend softwarepakket door het Nationaal Intermutualistisch College (NIC) van Trius NV, Henry Fordlaan 18 te 3600 Genk dat gebruikt wordt om de strikt benodigde klantgegevens aan de mutualiteiten te bezorgen i.f.v. de RIZIV normen. Deze gegevens laten toe de klant bij zijn mutualiteit te identificeren (algemene gegevens) en de benodigde terugbetalingen aan Mediserve BVBA te bewerkstelligen op basis van gezondheidsgegevens en biometrische gegevens en dit voor specifieke benodigde producten voorgeschreven door zorgverstrekkers. De toegang tot BOGS is beveiligd met een wachtwoord dat uitsluitend door bevoegde medewerkers van Mediserve BVBA wordt gebruikt.

De in BOGS ingevoerde gegevens worden maandelijks op basis van verzamelstaten afgeprint en verstuurd aan LTD3, Ilgataan 5 te 3500 HASSELT onder omslag die op basis ervan de derde-betaler prestaties van Mediserve BVBA verhaalt bij de mutualiteiten teneinde de betaling en boekhoudkundige verwerking ervan te bewerkstelligen ten behoeve van Mediserve BVBA

Zowel met Trius NV (BOGS) als LTD3 zijn specifieke verwerkingsovereenkomsten afgesloten.

De klanten kunnen steeds inzage nemen van de gegevens en desgevallend laten corrigeren.

De verwerking van de gegevens is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst en om te voldoen aan wettelijke verplichtingen of de legitieme belangen van Mediserve BVBA. De verwerking van gegevens op basis van een door een zorgverstrekker uitgereikt medisch voorschrift met tussenkomst van een mutualiteit zijn noodzakelijk voor doeleinden van gezondheidszorg en gebeuren door of onder verantwoordelijkheid van een beroepsbeoefenaar gebonden door het beroepsgeheim. Deze laatste gegevens worden uitsluitend geconsulteerd door of onder verantwoordelijkheid van een beroepsbeoefenaar gebonden door het beroepsgeheim.

Dezelfde bovenstaande principes gelden voor gegevens die worden doorgespeeld aan een externe toeleverancier (o.a. met het oog op maatwerk).

De camerabewaking in de winkel gebeurt met het oog op de veiligheid van goederen en personen. De aanwezigheid van camera's wordt vermeld in de winkel

De klanten worden systematisch voorgelicht waarom bepaalde gegevens nodig zijn en hoe ze worden verwerkt en uitgelegd. (bv. wanneer recht op hernieuwing, verschillend van leeftijd, van

product, verschil tussen maatwerk en prefab enz.) Ingeval het gaat om minderjarigen worden de gegevens verstrekt aan de wettelijke vertegenwoordigers.

De verwerkte gegevens worden bijgehouden :

- Gedurende de verwerking met het oog op levering van de producten en diensten evenals de garantie erop, t.t.z. niet langer dan wettelijk toegestaan is of noodzakelijk voor de doeleinden waarvoor de gegevens worden verwerkt. Hoe lang de gegevens worden bewaard is afhankelijk van de aard van de gegevens en de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt
- De wettelijk verplichte bewaringstermijnen
- Indien noodzakelijk in functie van wetgeving, regulering, rechtszaken of wettelijke onderzoeken.

Wanneer de persoonlijke gegevens niet langer nodig zijn voor:

- wettelijke of omwille van regelgevende behoeften
- of om de klantenrelatie te onderhouden
- of om de door de klanten aangevraagde producten en diensten te leveren
- of om klachten te beheren

worden er redelijke stappen ondernomen om de persoonlijke gegevens te vernietigen of te anonimiseren.

3. Beveiligingsmaatregelen gegevens

De internetsite van Mediserve BVBA is HTTPS beveiligd. Ze is ontwikkeld door Webnology, Bredestraat 51a te 3290 Diest. Er is een virusscanner en firewall geïnstalleerd. Er worden geen cookies gebruikt. De gegevens voor aanvragen om inlichtingen worden niet bijgehouden noch commercieel geëxploiteerd of aan derden bezorgd.

De gegevens van klanten voor aankopen zonder medisch voorschrift worden bijgehouden op papier of op diverse gegevensdragers in gebruik bij Mediserve BVBA. Ze verlaten de onderneming niet en worden uitsluitend geconsulteerd door bevoegde Mediserve BVBA medewerkers.

Elektronische gegevensdragers worden beveiligd door specifieke paswoorden. Deze gegevens worden in cloud bewaard via de diensten geleverd door het bedrijf Active Office, Neuringen 80, 9400 Ninove.

Niet in toestellen geïntegreerde gegevensdragers en papieren gegevensdragers worden bewaard in afgesloten kasten in afgesloten archiefruimtes. De ruimte en het gebouw waar de zich in elektronische toestellen geïntegreerde gegevensdragers zich bevinden worden buiten de openingsuren afgesloten. Er is een inbraakalarm buiten de openingsuren. Tijdens de openingsuren is er camerabewaking.

De gegevens van klanten voor aankopen met medisch getuigschrift worden uitsluitend verwerkt via het erkende BOGS softwarepakket (zie hierboven) met het oog op terugbetaling i.f.v. de RIZIV normen.

De in BOGS ingevoerde gegevens worden maandelijks op basis van verzamelstaten afgeprint en verstuurd aan LTD3 onder omslag die op basis ervan de derde- betaler prestaties van Mediserve BVBA verhaalt bij de mutualiteiten teneinde de betaling en boekhoudkundige verwerking ervan te bewerkstelligen ten behoeve van Mediserve BVBA.

4. Register van Verwerkingsactiviteiten van Mediserve BVBA

5. Rechten van de betrokkenen

De klanten hebben op eenvoudig verzoek het recht om hun persoonlijke gegevens evenals het gebruik ervan te bekijken, bij te werken, te wissen, te veranderen of te corrigeren. Dit voor zover dit niet indruist tegen wettelijke of normatieve regelgeving.

Indien door aangebrachte correcties of beperkingen de betrokken informatie niet meer voldoet aan de (minimale) gegevens benodigd voor een correcte kwalitatieve verwerking van de door de klant gevraagde handelingen en dit zowel op materieel, immaterieel of administratief vlak en/of i.f.v. wettelijke of normatieve regelgeving, behoudt Mediserve BVBA zich het recht voor om de transactie te staken of de gegevens niet te corrigeren / te verwijderen.

6. GDPR informatie ten behoeve van de klanten

Mediserve BVBA hanteert de volgende informatieclausules naar de klanten.

WINKEL

Voor klanten die zich persoonlijk aanbieden in de winkel en zichtbaar is aangebracht op een pancarte in de winkel :

“

Algemene informatieclausule Mediserve BVBA

Uw persoonsgegevens worden door Mediserve BVBA verwerkt voor :

1. Het bevestigen van gemaakte afspraken

2. Voor aankopen zonder medische voorschrift :

Uw persoonsgegevens worden door Mediserve BVBA verwerkt voor klantenbeheer en de boekhoudkundige verwerking ervan op basis van de contractuele relatie als gevolg van uw bestelling/aankoop.

3. Voor aankopen met medisch voorschrift :

Uw persoonsgegevens worden door Mediserve BVBA verwerkt voor patiëntenregistratie, -beheer en -zorg op basis van de contractuele relatie als gevolg van uw behandeling/het verstrekken van zorg aan U.

U kan ons, via een verzoek op paul@mediserve.be altijd vragen welke gegevens wij over u verwerken en ze desgevallend laten verbeteren of wissen. Daarbij is het mogelijk dat wij u vragen om uw identiteit te bewijzen zodat wij de gegevens aan de juiste persoon bezorgen. Als u vragen heeft over de manier waarop wij uw gegevens verwerken, kan u zich wenden tot paul@mediserve.be. Bent u het niet eens met de manier waarop wij uw gegevens verwerken, kan u zich wenden tot de Gegevensbeschermingsautoriteit (www.gegevensbeschermingsautoriteit.be - Drukpersstraat 35 te 1000 Brussel). Ons beleid op het vlak van gegevensverwerking vindt u op de website van Mediserve BVBA.

Mediserve BVBA behoudt zich het recht voor om algemene informatieclausule aan te passen die in dat geval opnieuw zal worden gepubliceerd.

“

LEVERANCIERSBEHEER

“

Uw persoonsgegevens worden door Mediserve BVBA verwerkt voor leveranciersbeheer en de boekhoudkundige verwerking ervan op basis van de contractuele relatie als gevolg van de producten of diensten die u ons levert. U kan ons, via een verzoek op paul@mediserve.be altijd vragen welke gegevens wij over u verwerken en ze desgevallend laten verbeteren of wissen. Daarbij is het mogelijk dat wij u vragen om uw identiteit te bewijzen zodat wij de gegevens aan de juiste persoon bezorgen. Als u vragen heeft over de manier waarop wij uw gegevens verwerken, kan u zich wenden tot paul@mediserve.be. Bent u het niet eens met de manier waarop wij uw gegevens verwerken, kan u zich altijd wenden tot de Gegevensbeschermingsautoriteit (www.gegevensbeschermingsautoriteit.be - Drukpersstraat 35 te 1000 Brussel). Ons beleid op het vlak van gegevensverwerking vindt u op de website van Mediserve BVBA.

Mediserve BVBA behoudt zich het recht voor om algemene informatieclausule aan te passen die in dat geval opnieuw zal worden gepubliceerd.

“

ALGEMEEN EN WEBSITE

“

Algemeen privacy beleid Mediserve BVBA

Mediserve BVBA neemt uw rechten bij gegevensverwerking ernstig. In deze verklaring legt Mediserve BVBA uit hoe het uw persoonsgegevens verzamelt, verwerkt en gebruikt in overeenstemming met de vigerende regelgeving. Ze vormt aldus het algemene beleid van Mediserve BVBA op het vlak van gegevensverwerking.

De verwerkingsverantwoordelijke is Mediserve BVBA, Graanmarkt 27-29 te 9400 Ninove, KBO 0476862292.

Voor vragen bij deze verklaring en ons beleid kan u steeds contact opnemen met paul@mediserve.be. Voor vragen die meer zijn dan een vraag om inlichtingen kunnen wij u vragen u te identificeren, zodat wij zeker zijn dat wij de gevraagde informatie en gegevens aan de juiste persoon verstrekken.

Wanneer verzamelt en verwerkt Mediserve BVBA gegevens?

Mediserve BVBA verzamelt en verwerkt gegevens over u wanneer u als klant door ons wordt behandeld, aankopen van materiaal en diensten verricht of op een andere manier met ons contact opneemt.

Bent u leverancier, dan worden uw gegevens of deze van uw contactpersonen verwerkt in het kader van deze activiteiten., alsook bij het opmaken van facturen en andere boekhoudkundige documenten.

Tot slot kan het zijn dat wij gegevens over u verwerken omdat dat van belang is of kan zijn voor onze activiteiten, bijvoorbeeld om op uw advies of diensten beroep te kunnen doen of om toe te laten dat U op ons advies of diensten beroep kan doen.

Welke gegevens verzamelt en verwerkt Mediserve BVBA ?

Het gaat over de gegevens die u ons meedeelt en die wij nodig hebben voor uw behandeling en verzorging als klant of patiënt waarvoor u op ons beroep doet, zoals uw naam en adres, e-mailadres en alle andere gegevens in dat verband, in het bijzonder de gegevens die verband houden met uw gezondheid. Meestal geeft u ons die gegevens rechtstreeks door, maar het is ook mogelijk dat wij die gegevens verkrijgen van andere partijen zoals uw huisarts of andere specialisten.

De gegevens kunnen ook betrekking hebben op uw vrijetijdsbestedingen of consumptiegewoonten, met name wanneer deze verband kunnen houden met uw verzorging. Financiële gegevens worden verwerkt in het kader van de boekhoudkundige verwerking.

Wij verzamelen deze gegevens zowel wanneer u ons contacteert, onze papieren formulieren invult als wanneer u dat elektronisch doet.

Voor welke doeleinden verzamelt en verwerkt Mediserve BVBA gegevens?

Deze gegevens verwerken wij voor klanten/patiëntenregistratie, -beheer en -zorg (het verlenen van diensten van zorgverlening en dus uitvoeren van het contract dat wij met u sluiten), leveranciersbeheer, boekhouding en communicatie/public relations.

EVENTUEEL - Wat onze website betreft, stemmen wij de inhoud en het gebruiksgemak hiervan zoveel mogelijk af op u als gebruikers ervan. Daarnaast verwerken wij uw gegevens om te voldoen aan de verplichtingen die voortvloeien uit het ter beschikking stellen van een website en de inhoud ervan en om u in staat te stellen om gebruik te maken van de interactieve toepassingen en diensten op deze website.

Wat zijn de grondslagen voor de verwerking van gegevens door Mediserve BVBA ?

In beginsel verzamelen en verwerken wij uw gegevens op basis van de contractuele relatie die wij met u hebben als gevolg van uw vraag tot aankoop, verzorging en behandeling en het medisch contract dat wij daartoe met u sluiten. In andere gevallen is de verwerking gebaseerd op de taken van algemeen belang die wij als zorgverleners vervullen.

De contractuele relatie is ook de grondslag voor de verwerking van gegevens over leveranciers.

Waar de verwerking niet noodzakelijk is om de contractuele relatie uit te voeren, zoals bij communicatie, is ze gebaseerd op onze gerechtvaardigde belangen als zorgverlener, in het bijzonder de vrijheid van vereniging en informatie. Daarbij zorgen wij er steeds voor dat er tussen onze en uw belangen een evenwicht bestaat.

Worden de gegevens meegedeeld aan derden?

Uw gegevens worden hoofdzakelijk intern verwerkt in het kader van klantenbeheer en boekhouding.

Ze kunnen voor bepaalde punctuele diensten of opdrachten worden doorgegeven aan onderaannemers waar wij een beroep op doen, zij het altijd onder controle van Mediserve BVBA.

Soms zijn wij verplicht om gegevens over u door te geven. Dat is namelijk het geval wanneer wij hiertoe wettelijk worden verplicht of overheidsinstanties het recht hebben bij ons gegevens op te vragen.

Worden uw gegevens doorgegeven buiten Europa?

Uw gegevens worden in beginsel niet doorgegeven naar derde landen, dit zijn landen die niet behoren tot de Europese Economische Ruimte (die wordt gevormd door de Europese Unie, samen met IJsland, Noorwegen en Liechtenstein). Als dat gebeurt, dan zorgen wij ervoor dat de derde landen over een adequaat beschermingsniveau beschikken dan wel dat wij zorgen voor passende waarborgen door met de ontvangers in die derde landen zogenaamde modelcontractbepalingen te sluiten. Indien dit niet mogelijk is, zorgen wij ervoor dat wij ons kunnen baseren op een van de afwijkingen waarin de Algemene Verordening Gegevensbescherming voorziet. Voor vragen in dit verband kan u contact opnemen met paul@mediserve.be.

Uw rechten

U kan de gegevens die wij over u verwerken, steeds inkijken en, indien nodig, laten verbeteren of wissen. Dit voor zover dit niet indruist tegen wettelijke of normatieve regelgeving. Indien door aangebrachte correcties of beperkingen de betrokken informatie niet meer voldoet aan de (minimale) gegevens benodigd voor een correcte kwalitatieve verwerking van de door de klant gevraagde handelingen en dit zowel op materieel, immaterieel of administratief vlak en/of i.f.v. wettelijke of normatieve regelgeving, behoudt Mediserve BVBA zich het recht voor om de transactie te staken of de gegevens niet te corrigeren / te verwijderen.

Indien U uw gegevens wil consulteren volstaat het dit aan te vragen bij Mediserve BVBA paul@mediserve.be, met een bewijs van uw identiteit. Die vragen wij om te verhinderen dat uw gegevens worden meegedeeld aan iemand die daar geen recht op heeft.

Indien u het niet eens bent met de manier waarop Mediserve BVBA uw gegevens verwerkt, kan u steeds een klacht indienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (www.gegevensbeschermingsautoriteit.be), Drukpersstraat 35 te 1000 Brussel.

“

7. Verwerkingsovereenkomsten leveranciers

Mediserve BVBA deelt alleen informatie met specifieke verwerkers informatie met wie een verwerkingsovereenkomst is afgesloten.

8. Informatie aan personeel

De Mediserve BVBA medewerkers zijn op de hoogte van de GDPR richtlijnen. Indien nodig kunnen zij overleggen met de bedrijfsleiding van Mediserve BVBA.

9. DPO en DPIA

Gezien binnen Mediserve BVBA de verwerking van gegevens geen kernactiviteit vormt is geen DPO aangesteld.

Uit een gegevensbeschermingseffectbeoordeling op basis van toepasselijke criteria is gebleken dat enkel de verwerking van bijzondere categorieën persoonsgegevens toepasselijk is maar dat gezien deze verwerking op relatief beperkte schaal gebeurt er geen DPIA moet worden uitgevoerd.

10. Procedure datalekken

Elke inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de onbeschikbaarheid, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot van doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens zal door Mediserve BVBA met alle mogelijke toepasselijke middelen worden vermeden en dit via alerte medewerkers die op de hoogte zijn van de GDPR dispositieven terzake evenals fysieke en niet-fysieke beveiligingen en toepasselijke verwerkingsovereenkomsten.

Indien een gegevenslek zich desondanks voordoet zal deze worden gedocumenteerd. Ingeval het gegevenslek tot een risico leidt zal dit worden medegedeeld aan de Gegevensbeschermingsautoriteit binnen de 72 uur via een speciaal formulier dat beschikbaar is op hun website: <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/melding-gegevenslekken-algemeen>

Indien het gegevenslek een hoog risico voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen inhoudt dan zal dit onmiddellijk aan de betrokkenen worden medegedeeld.