

## INFORMATIEDOCUMENT PRIVACYWETGEVING IN RELATIE TOT PATIËNTERVARINGSONDERZOEK

### 1. Achtergrond

Uw praktijk maakt gebruik van de onderzoeksdiensten van Qualizorg BV. Hiervoor worden uw patiënten (geautomatiseerd) benaderd voor deelname aan onderzoek. Dit wordt gemeten door middel van vragenlijsten naar patiëntervaringen. De online rapportagetool die Qualizorg B.V. hanteert, heet Qualiview.

Op het uitvoeren van dit type onderzoek is de Wet Bescherming Persoonsgegevens van toepassing. Daarnaast onderschrijft Qualizorg B.V. de internationale gedragscode voor onderzoek en statistiek (ICC/ESOMAR) en in specifieke gevallen kan het zelfs zo zijn dat de wet op het medisch beroepsgeheim relevant is bij uw uit te voeren onderzoek.

Qualizorg B.V. heeft vanzelfsprekend alle organisatorische maatregelen getroffen om de privacy van uw patiënt/cliënt te garanderen. Alle processen zijn getoetst door het Centrum Klantervaring Zorg die Qualizorg B.V. hiervoor heeft geaccrediteerd.

De relevante wetgeving vraagt echter ook het één en ander van uw praktijk. Graag informeren wij u daarom over relevante aspecten.

### 2. Waaraan dient u als zorgverlener met betrekking tot de privacywetgeving bij het houden van onderzoek te voldoen?

- A. Organiseer continue en algemene voorlichting. Daardoor weten cliënten dat er onderzoek gedaan wordt. Informeer ook over de privacy waarborging en dat gegevens alleen op geaggregeerd niveau en anoniem worden verwerkt.
- B. Informeer de potentiële respondenten tijdig over de relevante kenmerken van het onderzoek en geef aan hoe men bezwaar kan maken.

Leg de patiënt/cliënt uit waar het onderzoek over gaat, waarom u het op prijs stelt dat hij/zij deelneemt, en voor welke doeleinden de data wordt gebruikt (verbeter informatie voor uw praktijk, verantwoording richting zorgverzekeraars/inspectie, patiëntkeuze informatie, enzovoort).

Bezwaar kan de patiënt tijdens het onderzoek maken door op de afmeld button van de e-mail uitnodiging te klikken of door bij een schriftelijke uitnodiging het meegestuurde afmeldkaartje op te sturen. Daarnaast kan contact opgenomen worden met Qualizorg B.V..

- C. Bejegen de respondent die aan het onderzoek deelneemt met respect, ook wanneer hij/zij niet wenst deel te nemen.
- D. Vraag uitdrukkelijk toestemming voor het gebruik toezending van (bijzondere) persoonsgegevens en het (e-)mail adres/NAW-gegevens voor deelname aan het onderzoek en registreer dit. Indien u gezondheidsgegevens van uw cliënten verstrekt aan Qualizorg verdient het aanbeveling uw cliënten daar uitdrukkelijk op te wijzen, zodat zij weten dat hun uitdrukkelijke toestemming ook ziet op die specifieke verstrekking. Het gaat dan met name om de navolgende persoonsgegevens:

- Voorna(a)m(en), Tussenvoegsels, Achternaam
- Adres/Postcode/Woonplaats
- Geboortedatum/geslacht
- Begindatum en einddatum verwijzing
- Diagnosecode
- Locatiecode
- Of er sprake is van meerdere behandelaars
- Hoofdbehandelaar (+ aantal behandelingen bij deze behandelaar)
- Laatste behandelaar (+ aantal behandelingen bij deze behandelaar)
- Chronisch ja/nee
- Code verzekeraar (UZOV) en verzekerdennummer
- E-mailadres
- Toestemming voor gebruik e-mailadres en/of post

Voor het benaderen van respondenten per e-mail is toestemming vereist. Registreer deze toestemming en noteer het e-mailadres. Registreer deze toestemming en noteer het emailadres in uw EPD/declaratiesysteem.

- E. Aanvullende informatie  
De cliënt/patiënt dient geïnformeerd te worden over de wijze waarop hij aanvullende informatie kan inwinnen over het onderzoek. Kan hij voor vragen bij u terecht of dient hij/zij contact met Qualizorg B.V. op te nemen?
- F. Organisatorische maatregelen  
Vanzelfsprekend gebruikt u een EPD/declaratiesysteem dat getoetst wordt op informatie beveiligingsnormen en u treft zelf de nodige maatregelen door toegangsregistratie, firewalls en virusscans. Ook onze systemen en koppelingen met de EPD/declaratiesystemen zijn hierop ingericht. Blijf uzelf hier echter van overtuigen.

#### *Patiënten informeren en email adressen includeren*

Van Qualiview heeft u de volgende informatie documenten ontvangen:

- [Privacywetgeving](#): dit PDF document dient ter informatie voor praktijkhouders m.b.t. de geldende wet en regelgeving waaraan u dient te voldoen.
- [Inclusie instructie](#): dit PDF document omvat informatie ten behoeve van het includeren van patiënten voor deelname aan het onderzoek.
- [Informatiebrief respondenten](#): deze brief kan door u gebruikt worden om de patiënten voor te lichten/te informeren en te laten tekenen voor gebruik van e-mailadres en andere gegevens.
- [Informatieflyer respondenten](#): deze flyer kunt u meegeven aan de patiënt. PDF is door u te laten drukken als A5 flyer of A2 poster. De poster kunt u ophangen.
- [Voorlichtingsdocument vreemde talen](#): vertaling van de uitnodiging in het Engels, Turks en Arabisch voor mensen die de Nederlands taal niet goed kunnen lezen.

#### G. Feedback uit open vragen

Binnen de verschillende onderzoeken kan het voorkomen dat respondenten gevraagd worden open vragen in te vullen. Feedback uit open vragen wordt teruggekoppeld. Attendeer de respondent er op dat, op het moment dat er gedetailleerde feedback wordt gegeven of namen worden genoemd, dit ten koste kan gaan van de privacy waarborging die wij willen garanderen richting respondent. Het is aan de respondent of hij hier problemen mee heeft of niet. Respondent is vrij om de open vragen niet, algemeen of gedetailleerd te beantwoorden.