

Gebruiksvoorwaarden en Privacy Statement - App de Huisarts

Versie 19-12-2022

Algemeen

Dit document bevat gecombineerde Gebruiksvoorwaarden en een Privacy statement mbt de dienst **App de Huisarts**, ingevuld door Medicinfo. Er kan alleen gebruik gemaakt worden van deze dienst als beide componenten van dit document in combinatie geaccepteerd worden.

= = = = = GEBRUIKSVOORWAARDEN = = = = =

1. Definities

- 1.1 Wij/we/ons/Medicinfo: de besloten vennootschap TWA Medic-Info B.V. (KvK 18060147), statutair gevestigd en kantoorhoudende aan de Dr Anton Philipsweg 31, 5026 RK te Tilburg.
- 1.2 Jij/Je/Jou: de persoon die gebruikmaakt van de App de Huisarts-dienst.
- 1.3 Een Ander: een ander persoon dan jijzelf, die je vertegenwoordigt, en waar de zorgvraag die je via deze dienst stelt betrekking op heeft (bijvoorbeeld: iemand waarvoor je (mantel)zorgt of je kind).
LET OP: wanneer de Ander een kind is, dan moet dat kind ouder zijn dan 3 maanden om van De Dienst gebruik te kunnen maken!
- 1.4 De App de Huisarts-app: de app die te downloaden is vanuit een van de app stores. Via de app wordt de dienstverlening gestart en de app ontsluit en/of faciliteert de achterliggende onderdelen van de App de Huisarts-dienst.
- 1.5 Huisarts: de BIG-geregistreerde huisarts die consulten verricht ten behoeve van Het Online Consult.
- 1.6 MSC: het Medisch Service Centrum van Medicinfo, bemenst door MSC-deskundigen.
- 1.7 MSC-deskundige: een medewerker van het MSC die zelf BIG-geregistreerd is, of die werkt onder toezicht en verantwoordelijkheid van een BIG-geregistreerde arts of verpleegkundige. De MSC-deskundige begeleidt je tot aan het Beeldbelconsult met de Huisarts.
- 1.8 De App de Huisarts-dienst: de dienst van Medicinfo waarbij via de App de Huisarts-app in chatvorm zorgvragen gesteld kunnen worden aan het MSC, eventueel met daarbij doorgestuurde foto's. Door middel van een triageproces worden verdiepende vragen gesteld om de zorgvraag te verhelderen en te beoordelen. Vervolgens geeft de MSC-deskundige je een zelfzorgadvies of je komt in aanmerking voor een Online Consult. In geval van hoge urgentie zal de MSC-deskundige een cliënt direct verwijzen naar de dichtstbijzijnde (huis)arts(enpost) of 112.
- 1.9 Het Online Consult: de dienst van BIG-geregistreerde verpleegkundigen en huisartsen die we je bieden vanuit App de Huisarts-dienst om online (via beeldbellen) een Huisarts te consulteren.
- 1.10 Beeldbelconsult: een digitaal consult met een Huisarts.

2. Gebruik van de App de Huisarts-dienst

- 2.1 Je kunt gebruik maken van deze dienst wanneer je verzekerd bent bij zorgverzekeraar Anderzorg. Anderzorg is de partij die deze dienstverlening mogelijk maakt.
- 2.2 Je dient ouder te zijn dan 16 jaar. De zorgvraag kan betrekking hebben op jezelf of op Een Ander.

- 2.3 Na installatie van de App wordt expliciet akkoord gevraagd aan de hand van de hierbij beschikbaar gestelde Privacyvoorwaarden. Het expliciet akkoord is de grondslag voor de start van de verwerking van de persoonsgegevens. Indien het gevraagde akkoord niet gegeven wordt is er geen legitieme verwerkingsgrondslag en kan er geen gebruik gemaakt worden van de App de Huisarts-app en de App de Huisarts-dienst.
- 2.4 Bij de installatie stel je ook een PIN-code in om de toegang tot de app te beveiligen. Daarna wordt er een onboarding uitgevoerd waarbij diverse persoonsgegevens worden gevraagd en vastgelegd die noodzakelijk zijn voor de invulling van de dienst. Wanneer je gebruik maakt van de dienst voor Een Ander, dan zullen ook identificerende gegevens van die Ander uitgevraagd worden.
- 2.5 Via de chat kunnen vragen gesteld worden aan de MSC-deskundige. In eerste instantie wordt hierop een digitale triage uitgevoerd; zie 'Triageproces'. Vervolgens zal de MSC-deskundige indien nog nodig de zorgvraag verder proberen te verhelderen, te beoordelen en te beantwoorden. Door middel van notificaties via de app weet de klant dat er een reactie is gestuurd.
- 2.6 De MSC-deskundige heeft de mogelijkheid om je vraag te bespreken met een achterwachtarts. Hiervoor is te allen tijde een huisarts beschikbaar voor de MSC-deskundigen.
- 2.7 De behandeling van je vraag kan leiden tot een zelfzorgadvies of een doorverwijzing. In geval van hoge urgentie zal de MSC-deskundige je direct verwijzen naar de dichtstbijzijnde (huis)arts(enpost) of 112.
- 2.8 De MSC-deskundige beoordeelt of je vraag geschikt is voor een Beeldbelconsult met de Huisarts.
- 2.9 Wanneer je voor het eerst gebruik maakt van onze dienst zijn wij, net zoals je reguliere huisarts, op grond van de Wet gebruik Burgerservicenummer (BSN) in de zorg verplicht om je identiteit en BSN vast te stellen en te registreren. Bij het eerste gebruik van Het Online Consult zullen wij dan ook naar de volgende identificatiegegevens vragen:
 - Aard van het identificatiebewijs (rijbewijs, ID-kaart of paspoort);
 - Nummer van het identificatiebewijs;
 - BSN;
 - Naam en geboortedatum.
- 2.10 Nadat je identificatiegegevens in onze administratie zijn vastgelegd, maakt de MSC-deskundige een afspraak met jou voor een Beeldbelconsult met de Huisarts.
- 2.11 Wanneer je voor het eerst gebruik maakt van Het Online Consult, zal de Huisarts je tijdens het Beeldbelconsult vragen je te identificeren door het tonen van het door jou eerder gekozen identiteitsbewijs voor de camera. De Huisarts controleert dan of je eerder doorgegeven identificatiegegevens overeenkomen met je identiteitsbewijs.
- 2.12 Bij een eventueel volgend gesprek zal de Huisarts je identiteit controleren door je te vragen naar je geboortedatum.

3. Triageproces

- 3.1 Om je zorgvraag gestructureerd en efficiënt te verhelderen wordt bij voorkeur gestart met een digitale triage. Op basis van de ingangsklacht (het aangeklikte klachtengebied) worden bij dit klachtengebied passende triagevragen gesteld welke gebaseerd zijn op de voor de huisartsenzorg bekende professionele standaarden.
- 3.2 Uit bepaalde vragen kunnen zogenaamde 'red flags' naar boven komen. Bijvoorbeeld in geval van hoofdpijn wordt de vraag gesteld of die hoofdpijn heel erg plotseling is opgekomen, dat kan duiden op een klacht die met hoge urgentie behandeld moet worden. Bij zo'n 'red flag' wordt daarom de digitale triage direct afgebroken en wordt de case met hoge urgentie overgenomen door een MSC-deskundige.

- 3.3 Zonder 'red flag' komt de gebruiker na afronding van de digitale vragenlijst via de chat in direct contact met een MSC-deskundige. Die heeft op dat moment inzage in alle onboarding-informatie, de gestelde vragen en de gegeven antwoorden.
- 3.4 Een gebruiker kan er te allen tijde voor kiezen om de digitale triage af te breken. De gebruiker komt dan via de chat in direct contact met een MSC-deskundige. De digitale triage vervangt enkel het routinematig doorlopen van de triagevragen en vermindert daarbij de foutkans. De MSC-deskundige kan met het overzicht van gestelde vragen en antwoorden sneller en beter tot een advies of actie komen. Er wordt dus géén automatisch advies gegeven. Interpretatie van de verzamelde informatie en daarop gebaseerde triage gebeurt altijd door een mens.

4. Voorwaarden en restricties bij de App de Huisarts-dienst

- 4.1 Je dient bij het gebruik van de App de Huisarts-dienst te handelen conform deze door Medicinfo vastgestelde Gebruiksvoorwaarden.
- 4.2 Je bent zelf verantwoordelijk voor de vertrouwelijkheid van de informatie die met de app wordt vastgelegd. Je doet dit onder andere door de in de app ingestelde PIN-code strikt geheim te houden en door altijd controle te houden over je toestel.
- 4.3 Alle vragen bij het MSC worden beantwoord onder verantwoordelijkheid van BIG-geregistreerde verpleegkundigen en huisartsen. Wanneer je aan een BIG-geregistreerde medewerker een vraag stelt m.b.t. je gezondheid ontstaat er (conform Wgbo) met jou een behandelovereenkomst.
- 4.4 De MSC-deskundigen (en achterwachtartsen) en de Huisarts hebben geen toegang tot een medisch dossier bij jouw eigen huisarts en/of je eventuele behandelgeschiedenis. Om te komen tot een passend antwoord en/of advies ben je zelf verantwoordelijk voor het aanleveren van juiste, volledige en actuele gegevens.
- 4.5 Gelet op de digitale aard van deze dienstverlening kunnen de MSC-deskundigen en de Huisarts bepaalde onderzoeken (zoals lichamelijk onderzoek) niet uitvoeren. Indien tijdens een chatgesprek blijkt dat een nader (lichamelijk) onderzoek of behandeling vereist is dan zal de MSC-deskundige je doorverwijzen naar de juiste zorgverlener. In spoedeisende gevallen zal de MSC-deskundige je doorverwijzen naar het alarmnummer 112.
- 4.6 Wij zijn niet aansprakelijk voor schade als deze direct of indirect het gevolg is van:
- het (tijdelijk) niet beschikbaar zijn van de App de Huisarts-app of enig ander onderdeel van de dienst;
 - eventuele onjuistheden of onvolledigheden in informatie die je aan ons hebt gegeven;
 - onbevoegd inloggen, zolang je ons hiervan nog niet op de hoogte hebt gebracht;
 - overmacht aan onze zijde in de zin van artikel 6:75 BW.

5. Klachten

- 5.1 Ben je niet tevreden over onze dienstverlening? Dan kun je je klacht bij ons melden via klachten@medicinfo.nl. Medicinfo heeft een Klachtenfunctionaris aangesteld en is aangesloten bij een klachten-geschillencommissie. Wanneer de Klachtenfunctionaris een klacht van jou ontvangt zal hij ons klachtenprotocol aan je communiceren. Hiermee kun je lezen hoe je klacht wordt behandeld, zodat je ervan verzekerd bent dat je klacht op een juiste manier wordt afgehandeld.

6. Kosten

- 6.1 De kosten voor de App de Huisarts-dienst worden volledig gedragen door zorgverzekeraar Anderzorg. Vandaar dat je alleen gebruik kunt maken van de dienst als je bij Anderzorg verzekerd bent.

7. Privacy en informatiebeveiliging

- 7.1 We vinden je privacy zeer belangrijk. Daarom verwerken we in de App de Huisarts-dienst alleen die gegevens die noodzakelijk zijn voor het gebruik van de dienst. Persoonsgegevens verwerken we conform de geldende privacywetgeving: de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle relevante informatie m.b.t. de verwerking van uw persoonsgegevens is terug te vinden in het Privacy Statement in de app.
- 7.2 Medicinfo organiseert haar informatiebeveiliging via een Information Security Management Systeem (ISMS) en is ISO27001- en NEN7510-gecertificeerd.

8. Beëindiging toegang/gebruik App de Huisarts

- 8.1 We mogen het gebruik van de App de Huisarts-dienst beëindigen als:
- a) je de verplichtingen uit deze voorwaarden niet volgt;
 - b) Anderzorg de dienst niet meer aanbiedt;
 - c) de App de Huisarts-dienst stopt.
- 8.2 We mogen de App de Huisarts-dienst op elk moment wijzigen, geheel of gedeeltelijk onbeschikbaar maken (bijvoorbeeld in geval van storingen, onderhoudswerkzaamheden of beveiligingsincidenten) of beëindigen.

9. Toepasselijkheid van de voorwaarden

- 9.1 Deze gebruiksvoorwaarden hebben werking vanaf het moment waarop je gebruik maakt van de App de Huisarts-app. Je dient de toepasselijkheid van deze gebruiksvoorwaarden te aanvaarden voordat je gebruik maakt van de App de Huisarts-dienst.
- 9.2 Wij mogen deze gebruiksvoorwaarden op elk moment wijzigen. Ga je niet akkoord met de gewijzigde gebruiksvoorwaarden? Dan kun je geen gebruik (meer) maken van de App de Huisarts-dienst.
- 9.3 Op deze gebruiksvoorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

===== **PRIVACY STATEMENT** =====

A. Over deze dienst

Met de 'App de Huisarts' kun je via app of telefoon vragen over je gezondheid stellen aan Verpleegkundigen en Artsen. Deze dienst is ontwikkeld door TWA Medic-Info BV (verder: Medicinfo). Medicinfo is ook degene die de dienstverlening uitvoert en in dat kader persoonsgegevens over jou verwerkt als je gebruik maakt van deze dienst.

Tijdens het gebruik van de 'App de Huisarts' kan het voorkomen dat je casus in aanmerking blijkt te komen voor een digitaal consult, via beeldbellen, met één van onze huisartsen. Deze additionele dienst heet de 'Online Huisarts'. Je kiest er in dat geval zelf voor om wel of niet gebruik te maken van deze dienst. De Gebruiksvoorwaarden van de 'Online Huisarts' zijn te bekijken in de app.

Zorgverzekeraar Anderzorg stelt je in staat om van deze dienst(en) gebruik te maken, maar heeft zelf op geen enkele wijze betrokkenheid bij de uitvoering ervan. Ook heeft Zorgverzekeraar Anderzorg op geen enkele wijze inzage in op individuele personen te herleiden (medische) persoonsgegevens.

B. Verantwoordelijkheid

Medicinfo bepaalt de gehele invulling en uitvoering van de dienst 'App de Huisarts' en is voor de verwerking van de persoonsgegevens dan ook de zgn. Verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Contactgegevens van Medicinfo zijn:

- Postadres: Dr Anton Philipsweg 31, 5026 RK Tilburg
- Mailadres: support@medicinfo.nl

Bij de dienst 'Online Huisarts' is betreffende huisarts zelfstandig Verantwoordelijk voor het uitvoeren van het Beeldbelconsult. De grondslag voor deze verwerking van je persoonsgegevens ligt in de behandelovereenkomst die tot stand komt tussen jou en de huisarts.

Bij het uitvragen, registreren en controleren van je identiteit bestaat een Gezamenlijke Verantwoordelijkheid: Medicinfo vraagt en registreert je id-gegevens, de huisarts gebruikt deze om je identiteit te controleren.

C. Functionaris voor de Gegevensbescherming (verder: FG)

Medicinfo heeft een FG aangesteld om te zorgen dat de verwerking van persoonsgegevens op een veilige manier gebeurt, conform de eisen en richtlijnen die de wet hieraan stelt. Als je vragen hebt over privacyaspecten van de verwerking kun je deze richten aan de FG. Contactgegevens van de FG zijn:

- Postadres: Medicinfo t.a.v. de FG, Dr Anton Philipsweg 31, 5026 RK Tilburg
- Mailadres: FG@medicinfo.nl

D. De verwerking

Wij hechten veel waarde aan de bescherming van je privacy. In deze privacyverklaring informeren wij je onder meer over (1) de persoonsgegevens die wij van jou verwerken in de app, (2) waarvoor wij jouw persoonsgegevens gebruiken, (3) waar wij jouw persoonsgegevens opslaan en hoe lang wij jouw persoonsgegevens bewaren, (4) met welke partijen wij jouw persoonsgegevens kunnen delen, (5) wat je rechten zijn en op welke manier je die kunt uitoefenen en (6) over de beveiliging van je persoonsgegevens.

1. Persoonsgegevens die wij van jou verwerken

Wij verwerken de volgende persoonsgegevens van jou en/of van de persoon waar de zorgvraag over gaat:

- Naam, wanneer je deze aan ons meldt;
- Leeftijd / Geboortedatum;
- Geslacht;

Daarnaast verwerken wij de volgende bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens van jou:

- Vragen die jij (schriftelijk danwel mondeling) hebt gesteld in de app en de antwoorden daarop van ons met betrekking tot jouw gezondheid (indien van toepassing);
- Eventueel een foto wanneer je deze upload en deze gezondheidsinformatie bevat en deze op jou te herleiden is.

NB: je kiest natuurlijk zelf wat je wel en niet wilt delen via de app!

Wanneer je ook gebruik gaat maken van de additionele dienst 'Online Huisarts' dan zijn wij op grond van de Wet gebruik Burgerservicenummer (BSN) in de zorg verplicht om je identiteit en BSN vast te stellen. Je voert hiervoor onderstaande gegevens op in de app, Medicinfo legt deze gegevens vast en stelt deze ter beschikking aan de huisarts. De huisarts zal vervolgens tijdens het Beeldbelconsult vragen je te identificeren door het voor de camera tonen van het door jou gekozen identiteitsbewijs. Bij gebruik van de dienst 'Online Huisarts' zullen we daarom ook navolgende persoonsgegevens van je verwerken:

- Je (echte) naam en geboortedatum;
- Soort identiteitsbewijs (rijbewijs / ID-kaart / paspoort);
- Nummer van het identiteitsbewijs;

- Je Burger Service Nummer (BSN).

2. Waarvoor wij jouw persoonsgegevens gebruiken

Medicinfo verwerkt jouw persoonsgegevens voor de volgende doelen:

- de uitvoering van de verschillende diensten die worden aangeboden, in het bijzonder het geven van op maat gesneden informatie of adviezen;
- de analyse van het gebruik van de app om de werking ervan te verbeteren;
- kwaliteitsverbetering van onze dienstverlening;

In geval van gebruik van de dienst 'Online Huisarts' daarnaast ook:

- het vaststellen van je identiteit en BSN ihkv de Wet gebruik BSN in de zorg.

3. Waar wij jouw persoonsgegevens opslaan en hoe lang wij jouw persoonsgegevens bewaren

De persoonsgegevens die wij verwerken worden opgeslagen op servers die in Europa worden gehost.

Medicinfo bewaart je persoonsgegevens niet langer dan strikt noodzakelijk om de doelen te realiseren waarvoor je gegevens worden verzameld. Onze bewaartermijn(en) zijn:

- 6 maanden, wanneer de gegevens enkel gebruikt worden voor kwaliteitsverbetering van onze dienstverlening;
- 20 jaar wanneer de gegevens onderdeel zijn van een behandelrelatie en daarmee vallen onder de verplichte minimale bewaartermijn van medische dossiers.

Na het verstrijken van de bewaartermijn worden je gegevens verwijderd.

4. Met welke partijen wij jouw persoonsgegevens kunnen delen

Medicinfo verkoopt je gegevens nooit aan derden en zal deze uitsluitend aan anderen verstrekken als dit nodig is voor de uitvoering van de dienstverlening of om te voldoen aan een wettelijke verplichting.

De dienst 'App de Huisarts' wordt geheel onder verantwoordelijkheid van Medicinfo uitgevoerd. Wanneer andere partijen ingeschakeld worden bij de uitvoering (bv hosting van de applicaties waarmee je persoonsgegevens geregistreerd worden) dan heeft Medicinfo een Verwerkersovereenkomst met deze partijen gesloten waarin de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de dienst zijn vastgelegd. Je medische vragen worden bij Medicinfo beantwoord door BIG-geregistreeerde verpleegkundigen en artsen. De medewerkers van Medicinfo hebben allemaal een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

Wanneer je gebruik maakt van de dienst 'Online Huisarts' dan geeft Medicinfo de opgesomde id-gegevens door aan de huisarts die het Beeldbelconsult met je gaat doen.

Gegevens kunnen gedeeld worden met onderzoekers om het gebruik of de werking van de dienst te onderzoeken. Hiervoor zal altijd gebruik worden gemaakt van geanonimiseerde data, of anders uitsluitend nadat je vooraf expliciet je toestemming hiervoor gegeven hebt. Wanneer zo'n aanvullende toestemming gevraagd en door jou gegeven wordt, dan kun je deze toestemming altijd later weer intrekken (zie ook onderstaand).

5. Wat zijn je rechten en hoe kun je die uitoefenen?

Inzage en correctie van jouw persoonsgegevens

Je hebt recht op inzage in de persoonsgegevens die wij van je verwerken en waarvoor wij die gebruiken. De data op je telefoon kun je inzien via de geïnstalleerde app. Het kan zijn dat je daarnaast wil inzien welke informatie Medicinfo van jou heeft vastgelegd. Je kunt daarvoor een verzoek indienen. Vermeld daarbij wel

welke informatie je wilt ontvangen en waarom. Daarnaast heb je recht op correctie van jouw persoonsgegevens indien de gegevens die wij van jou verwerken onjuist zijn.

Verwijdering van jouw persoonsgegevens

Je hebt het recht om ons te vragen jouw persoonsgegevens te verwijderen. Bijvoorbeeld als de persoonsgegevens niet langer nodig zijn voor de doelen waarvoor wij ze hebben verzameld/verwerkt, of als je jouw toestemming voor het gebruik van je persoonsgegevens intrekt. Vermeld in je verzoek welke gegevens je wilt laten verwijderen en waarom.

Dataportabiliteit

Je hebt het recht om de persoonsgegevens die wij van je verwerken van ons te ontvangen in een gestructureerde, gangbare en machine leesbare vorm, als die persoonsgegevens door jou of namens jou aan ons zijn verstrekt en door ons via geautomatiseerde systemen zijn gebruikt.

Intrekken van gegeven toestemming

Je kunt enkel gebruik maken van deze dienst als je bij het installeren van de app expliciet akkoord hebt gegeven op basis van het privacy statement. Je kunt een gegeven akkoord altijd intrekken, maar bij dit algehele akkoord voor de app betekent dat het einde van je gebruik van de dienst. Je kunt dan zelf de app verwijderen van je toestel.

Als we een aanvullend akkoord gevraagd hebben voor het gebruik van niet-geanonimiseerde gegevens voor onderzoek, of voor het delen van je ervaringen, dan kun je die aanvullende toestemming ook altijd weer intrekken. Je gegevens worden dan niet langer gebruikt voor dat specifieke doel. Je kunt deze toestemming intrekken als onderstaand beschreven. Geef hierbij duidelijk aan welke toestemming je precies wil intrekken. NB: het intrekken van je toestemming heeft geen terugwerkende kracht en heeft dus geen gevolgen voor al uitgevoerde verwerkingen.

Het uitoefenen van je rechten

Indien je een beroep wilt doen op een van de hiervoor genoemde rechten, kun je daartoe een verzoek indienen bij de FG van Medicinfo via de hiervoor genoemde contactgegevens. We zullen je zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen een maand van een reactie voorzien. Indien het beantwoorden van je verzoek meer tijd vergt, laten we je dat ook binnen een maand weten.

Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot intrekking, inzage, correctie of verwijdering door jou is gedaan, zullen wij contact met je opnemen en om bevestiging vragen. Daarbij kunnen we je vragen om een identiteitsbewijs te tonen om te controleren of het inderdaad om jouw gegevens gaat.

6. Beveiliging van jouw persoonsgegevens

Medicinfo neemt de bescherming van jouw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Medicinfo organiseert haar informatiebeveiliging via een Information Security Management Systeem (ISMS) en is ISO27001- en NEN7510-gecertificeerd.

Alle medewerkers van Medicinfo en medewerkers van eventueel betrokken verwerkers die toegang zouden kunnen hebben tot je gegevens zijn gescreend, hebben een positieve Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) overlegd en hebben een Geheimhoudingsverklaring ondertekend. Daarnaast zijn alle verpleegkundigen en artsen via hun BIG-registratie gebonden aan een medisch beroepsgeheim.

Als jij het idee hebt dat jouw gegevens toch niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan direct contact op met de FG van Medicinfo.

E. Klachten

Medicinfo heeft een klachtenfunctionaris aangesteld, en een klachtenprotocol vastgesteld. Wanneer je een klacht hebt ten aanzien van onze dienstverlening kun je deze richten aan de klachtenfunctionaris via:

- Postadres: Medicinfo t.a.v. de Klachtenfunctionaris, Dr Anton Philipsweg 31, 5026 RK Tilburg
- Mailadres: klachten@medicinfo.nl

Na ontvangst van je klacht word je door de Klachtenfunctionaris geïnformeerd over de verdere behandeling van je klacht. Als je klacht niet naar tevredenheid door Medicinfo wordt afgehandeld geeft het klachtenprotocol aan hoe verder te handelen. Medicinfo is voor deze situatie aangesloten bij een geschillencommissie. Indien van toepassing wordt het klachtenprotocol door de Klachtenfunctionaris aan je verstrekt, maar het is ook te vinden op de website van Medicinfo.

Indien je klacht specifiek gaat over de verwerking van je persoonsgegevens dan kun je je klacht ook richten aan de FG van Medicinfo, met een mogelijke escalatie via www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

F. Wijzigingen

Deze privacy verklaring kan wijzigen. De laatste versie vind je altijd hier in de app. De datum van de laatste wijziging vind je bovenaan de verklaring.