

PERSONVERNERKLÆRING RESEPTKUNDER

Denne personvernerklæringen gjelder for personer som kjøper forbruksmateriell fra Dahle Medical på resept. Erklæringen gjelder både i de tilfeller den som bestiller er en privatkunde og i de tilfeller en annen bemyndiget bestiller på vegne av en privatperson.

I denne personvernerklæringen finner du informasjon om hvordan Dahle Medical AS håndterer personopplysninger om reseptkunder.

1. ROLLE OG ANSVAR

Dahle Medical AS («vi») er behandlingsansvarlig virksomhet for personopplysninger som vi håndterer i tilknytning til bestilling av forbruksmateriell på resept. Å være behandlingsansvarlig virksomhet innebærer blant annet å kunne påvise at vår behandling av dine personopplysninger er lovlig og forsvarlig og å legge til rette for at du kan utøve dine rettigheter etter personvernregelverket.

Dersom du har spørsmål til personvernerklæringen kan disse rettes til dahle.medical@norengros.no eller du kan ringe oss på tlf. 61 24 80 00.

2. OM BEHANDLINGEN AV PERSONOPPLYSNINGER

Nedenfor redegjør vi for hvilke personopplysninger som behandles for hvilke formål og om lovligheten (rettslig grunnlag) av behandlingen.

2.1 Mottak og effektivering av bestillinger - generelt

Bestillinger av forbruksmateriell på resept kan enten gjøres ved fysisk oppmøte i våre lokaler, ved henvendelse pr. telefon eller ved å benytte bestillingskjema på våre nettsider. Med unntak av enkeltkjøp i butikk, registrerer vi alltid følgende personopplysninger om reseptkunden:

- Navn
- Epostadresse
- Telefonnummer
- Personnummer
- Adresse (og eventuelt fakturaadresse hvis forskjellig fra bostedsadresse)
- Hvilke produkter kunden bestiller
- Opplysninger om verge og vergemål, hvis aktuelt
- Diagnosegruppe (eksempelvis «stomi» eller «inkontinens»)

Med unntak for siste kulepunkt er opplysningene som registreres nødvendige for at vi skal kunne håndtere og sende ordren til kunden. Det rettslige grunnlaget for behandlingen av disse opplysningene er GDPR artikkel 6 nr. 1 bokstav b (behandlingen er nødvendig for å oppfylle en avtale med kunden).

Diagnosegruppe utledes fra ordren, og er opplysninger som Dahle Medical registrerer for blant annet å kunne sende relevante nyhetsbrev til eksisterende kunder, innenfor rammene av reglene om direkte markedsføring (se punkt 2.6)

I noen tilfeller vil opplysninger om hva kunden har bestilt kunne si noe om kundens helse. Vi ber derfor i tillegg kunden om et samtykke til å behandle personopplysningene, jf. GDPR artikkel 9 nr. 2 bokstav a. Samtykket innhentes ved avkrysning i bestillingsportal på nett, eller i form av et spørsmål som bekreftes muntlig og dokumenteres i systemet ved bestilling over telefon.

Ved enkeltkjøp i butikk, må den som kjøper et produkt fremvise gyldig legitimasjon, og den som sitter i skranken gjør et oppslag i Reseptformidleren for å se om det foreligger en gyldig resept (se punkt 2.2 nedenfor).

2.2 Oppslag i Reseptformidleren

Ved bestilling av reseptvarer, må vi gjøre oppslag i Reseptformidleren, for å se om kunden har en gyldig resept på de aktuelle varene. Det rettslige grunnlaget for vår tilgang til å se og bruke opplysninger i Reseptformidleren er GDPR artikkel 9 nr. 2 bokstav h, jf. Reseptformidlerforskriften § 3-1 annet ledd, jf. § 1-2.

Hvilke opplysninger som finnes i Reseptformidleren fremgår av forskriftens § 1-7. Våre ansatte kan bare gjøre oppslag i de opplysningene som er relevante for å effektivere en ordre eller for å overvåke og fornye resepter på anmodning fra en kunde (se punkt 2.3 nedenfor).

Oppslag i Reseptformidleren foregår strengt konfidensielt. Alle våre ansatte med tilgang til opplysninger i Reseptformidleren er underlagt lovbestemt taushetsplikt om det de får kjennskap til som ledd i sitt arbeid for Dahle Medical, jf. Reseptformidlerforskriften § 4-1.

2.3 Overvåkning og fornyelse av resepter

Dahle Medical tilbyr reseptkunder å overvåke og fornye resepter på vegne av kunden. Dette er en tjeneste som Dahle Medical tilbyr uten kostnad for kunden. Dette gjøres kun på anmodning fra kunden. I bestillingsskjema på nett kan kunden velge å huke av for at Dahle Medical skal gjøre dette.

I et slik tilfelle tar så Dahle Medical kontakt med det aktuelle legekontoret via dialogmelding i reseptformidleren når en resept er utløpt, for å fornye denne på vegne av kunden.

Det rettslige grunnlaget for behandling av personopplysninger som ledd i å utføre denne tjenesten (isolert fra ordrehåndtering for øvrig) er GDPR artikkel 9 nr. 2 bokstav h, jf. Reseptformidlerforskriften § 3-1 annet ledd, jf. § 1-2.

2.4 Særlig om bestilling på grunnlag av fullmakt

I noen tilfeller legges bestillinger inn på vegne av en privatperson som ikke klarer å gjøre dette selv. Ofte er det snakk om at en person i kommunens hjemmetjeneste gjør dette på vegne av en av kommunens brukere.

I et slikt tilfelle må den som bestiller kunne vise til at det foreligger en gyldig fullmakt til å gjennomføre bestillingen, herunder til eventuelt å samtykke til overvåkning og fornyelse av resepter og til å samtykke til behandling av helseopplysninger ved mottak og effektivisering av ordren, jf. punkt 2.1 ovenfor.

Den som bestiller på vegne av en annen må legge inn sitt eget navn, telefonnummer, bestillingssted (kommune) og eventuelt epostadresse (for mottak av ordrebekreftelse). Der den som bestiller er en ansatt i kommunen, er det rettslige grunnlaget for registrering av opplysningene GDPR artikkel 6 nr. 1 bokstav f (berettiget interesse).

2.5 Utlevering eller utsendelse av materiell

Ved transport av ordre til bestillers hjemmeadresse behandles mottakers adresse, telefonnummer og epostadresse (sistnevnte bare når dette er nødvendig for å sikre at varer blir levert til riktig mottaker, og at nødvendig leveringsinformasjon blir sendt mottaker).

Ordren er pakket i en så nøytral forpakning som mulig. Når kunden ønsker at en papirutskrift av pakkseddelen følger vareleveransen, legges den i en egen plastlomme med informasjonen vendt innover, slik at transportøren i utgangspunktet ikke kan se hva som er bestilt.

Av og til benyttes ekstern virksomhet til utkjøring av reseptvarer til bestillers hjemmeadresse, eksempelvis Posten Bring. I et slikt tilfelle er transportøren behandlingsansvarlig for de opplysningene som behandles som ledd i transportoppdraget, og transportøren plikter å opplyse om dette i sin egen personvernerklæring.

Det rettslige grunnlaget for behandling av personopplysninger i forbindelse med utkjøring av ordrer, herunder for utlevering av opplysninger til ekstern transportør, er GDPR artikkel 6 nr. 1 bokstav b (oppfylle avtalen) og GDPR artikkel 9 nr. 2 bokstav a (samtykke som innhentes ved bestillingen) i den grad transportoppdraget innebærer at sjåføren får tilgang til opplysninger som sier noe om kundens helseforhold.

Dahle Medical mottar sjåførens kjøreliste med sjåførens signatur på at materiell er utlevert. Denne oppbevares i tilfelle av kontroll fra Helfo, og det rettslige grunnlaget for oppbevaringen er GDPR artikkel 6 nr. 1 bokstav f (berettiget interesse).

2.6 Nyhetsbrev

Dahle Medical sender ut nyhetsbrev på epost til eksisterende kunder med informasjon om for eksempel temadager, som Dahle Medical arrangerer.

Det rettslige grunnlaget for utsendelse av nyhetsbrev er markedsføringsloven § 15 tredje ledd (unntak fra forhåndssamtykke i eksisterende kundeforhold), jf. GDPR artikkel 6 nr. 1 bokstav f) (berettiget interesse). Mottakeren av nyhetsbrev kan når som helst takke nei til å motta fremtidige nyhetsbrev ved å kontakte Dahle Medical.

Noen kunder får invitasjon til temadag via ordinær postgang. Utsendelser pr. post skjer i tråd med markedsføringslovens regler (§§ 13 og 13a), og behandlingen har sitt rettslige grunnlag i GDPR artikkel 6 nr. 1 bokstav f) (berettiget interesse). Kunden har mulighet til å reservere seg mot å motta slike henvendelser ved å gi beskjed til Dahle Medical.

3. BRUK AV DATABEHANDLERE OG ANDRE MOTTAKERE

Dahle Medical bruker et datasystem som heter Ardis, som leveres av selskapet MediLink Software AS. I dette systemet registrerer vi reseptordre. MediLink Software er en databehandler for Dahle Medical, og det er inngått databehandleravtale mellom partene.

Dahle Medical benytter også et ERP-system fra SAP som benyttes for generell ordrehåndtering. Det er inngått databehandleravtale med SAP om levering av denne løsningen. Dahle Medical benytter også andre databehandlere til å levere mer avgrensede tjenester. Det er inngått databehandleravtale med alle leverandører som har tilgang til personopplysninger som ledd i tjenesten de leverer til Dahle Medical.

Ardis er integrert mot Reseptformidleren. Oppkoblingen mot Reseptformidleren er resultat av en grundig godkjenningsprosess som er styrt av Norsk Helsenett. Helsedirektoratet er dataansvarlig for Reseptformidleren, og Dahle Medical er dataansvarlig for sin tilgang til og bruk av opplysninger herfra.

Kunden kan ha rett til dekning for utgifter til medisinsk forbruksmateriell og næringsmidler etter folketrygdloven §§ 5-14 og 5-25 (blå resept). Dahle Medical har avtale om direkte oppgjør med Helfo for slike varer, jf. folketrygdloven § 22-2, Dahle Medical utveksler de opplysninger med Helfo som er nødvendig for at kunden skal få rettighetene sine ivare tatt i henhold til frikortordningen.

Det rettslige grunnlaget for utvekslingen av disse opplysningene med Helfo er GDPR artikkel 9 nr. 2 bokstav h) (ytelse av helse- og sosialtjenester), jf. nevnte bestemmelser i folketrygdloven.

4. LAGRING OG SIKKERHET

Kundeopplysninger som er registrert i forbindelse med en ordre blir oppbevart så lenge vi har plikt til å oppbevare dette i henhold til bokføringslovens regler, normalt 3,5 år og ikke lengre enn 5 år etter siste bestilling. Oppbevaring er også nødvendig for å sikre Helfo adgang til å føre kontroll med refusjon etter avtale om direkte oppgjør.

Tilgang til reseptopplysninger i Ardis er begrenset til et fåtall personer, primært helsepersonell, som alle er underlagt lovbestemt taushetsplikt, men som også har signert på taushetserklæring for bevisstgjøringsformål.

Det er etablert rutine som skal sørge for at Ardis kunderegister lukkes når kundebehandler ikke er til stede. Dette for å forhindre at uvedkommende skal kunne se eller på annen måte få tilgang til taushetsbelagte helseopplysninger.

5. DINE RETTIGHETER

Du har rett til innsyn i hvilke personopplysninger vi har registrert om deg, jf. GDPR artikkel 15. Du kan også i noen tilfeller ha rett til å kreve opplysninger rettet eller slettet, kreve at vi begrenser omfanget av en behandling, eller be om at vi overfører dine opplysninger til en annen mottaker, jf. GDPR artikkel 16-18 og artikkel 20.

For behandlinger som bygger på et samtykke, kan du når som helst trekke samtykket tilbake. Tilbaketrekking av samtykke kan imidlertid føre til at vi ikke kan utføre bestemte tjenester for deg. Det kan også være opplysninger som ikke kan slettes, for eksempel opplysninger vi er pålagt å ta vare på i henhold til regnskapslovgivning.

Dersom du ønsker å benytte deg av noen av dine rettigheter, ta kontakt med oss på dahle.medical@norengros.no eller ring oss på tlf. 61 24 80 00.

(Du vil måtte bekrefte identiteten din før vi kan gi deg innsyn i dine personopplysninger eller før du kan utøve noen av de andre rettighetene, slik at vi er sikre på at det ikke er noen andre som gir seg ut for å være deg.)

6. RETT TIL Å KLAGE

Du kan klage til Datatilsynet dersom du mener vi bryter noen av våre forpliktelser etter personvernlovgivningen, men ta gjerne kontakt med oss først. Vi vil ta henvendelsen din på alvor og prøve å forbedre oss.

7. ENDRINGER

Dersom vi har dine kontaktopplysninger vil vi forsøke å varsle deg dersom vi gjør vesentlige endringer i måten vi behandler personopplysninger på. Du vil alltid finne oppdatert informasjon på våre nettsider.

8. SLETTING AV PERSONOPPLYSNINGER ETTER AVSLUTTET KUNDEFORHOLD

Etter avsluttet kundeforhold vil virksomheten slette personopplysninger som ikke lenger er nødvendige for å oppfylle formålet de ble samlet inn for, i samsvar med personopplysningsloven og EUs personvernforordning (GDPR). Opplysninger som må oppbevares i henhold til lovgivning, som eksempelvis regnskapsdata etter bokføringsloven, vil lagres så lenge det er påkrevd og deretter slettes (se punkt 4).