|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | |  |  |  | | --- | --- | --- | | |  | | --- | | Belangrijk | Niet te raadplegen verwijsbrieven | | Beste Medicom-gebruiker,  Via deze weg willen wij u graag informeren over een situatie waarbij in een specifieke situatie verwijsbrieven in het Documentenbeheer van patiënten niet te raadplegen zijn (geweest). | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | |  | | --- | | https://static.mailplus.nl/templateblueprintservice/b15a0a1b-06b1-409a-bd19-260bf8537975-v17/1.gif | | **//** | |  | | --- | | https://static.mailplus.nl/templateblueprintservice/b15a0a1b-06b1-409a-bd19-260bf8537975-v17/1.gif | | | | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | |  |  |  | | --- | --- | --- | | |  |  | | --- | --- | | |  | | --- | | **Wat speelde er?** In het Documentenbeheer van specifieke patiënten konden sommige bijlagen niet geopend worden. Het bijlage-icoon werd wel getoond, maar bevatte geen inhoud. Desbetreffende documenten waren in dat geval ook niet meer beschikbaar op onze server. De documenten betroffen ontvangen berichten vanuit de Postverwerking, verzonden berichten vanuit een dossier en verwijzingen naar ZorgDomein. Het betrof niet de scans, imports of documenten die via de Centrale Inbox zijn verwerkt in een dossier. De samenvatting van de documenten was wel te raadplegen.  **Oorzaak** Uit onderzoek is gebleken dat dit probleem werd veroorzaakt door de functionaliteit rondom een hersteldossier. Bij het uitschrijven van een patiënt naar een niet-Medicom huisarts op het cluster wordt een hersteldossier aangemaakt. Na 5 jaar wordt dit hersteldossier opgeschoond wanneer de waarnemingsverslagen binnen een praktijk worden afgedrukt. Bij deze opschoning worden ook de documenten van onze server verwijderd. Als de patiënt in de tussentijd weer in de praktijk wordt ingeschreven, en hierbij het hersteldossier niet is gebruikt, dan worden bij de opschoning van het hersteldossier alsnog de documenten bij de inmiddels weer actieve patiënt verwijderd.  **Wat betekent dit (mogelijk) voor u?** Het probleem is enkel opgetreden bij patiënten die langer dan 5 jaar geleden zijn uitgeschreven en binnen deze 5 jaar weer terug zijn ingeschreven én waarbij het hersteldossier niet is gebruikt.   Als het uitschrijven tussen de 5 en 6 jaar geleden is geweest, zijn de documenten hersteld met een back-up. Als het langer dan 6 jaar geleden is, kunnen er documenten verloren zijn gegaan. Helaas kunnen wij niet op praktijkniveau aangeven of van dit probleem hinder heeft ervaren en welke dossiers zijn geraakt.  Wanneer u nog geen 5 jaar gebruik maakt van Medicom óf geen waarnemingsverslagen afdrukt, heeft u sowieso geen hinder ervaren van dit probleem.  **Oplossing** Het automatisch opschoonmechanisme van het hersteldossier is direct uitgeschakeld. Hierdoor worden documenten niet meer automatisch verwijderd. Om de documenten die eerder verloren zijn gegaan te herstellen, zetten wij (waar mogelijk) een back-up terug. | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | |  | | --- | | https://static.mailplus.nl/templateblueprintservice/b15a0a1b-06b1-409a-bd19-260bf8537975-v17/1.gif | | **//** | |  | | --- | | https://static.mailplus.nl/templateblueprintservice/b15a0a1b-06b1-409a-bd19-260bf8537975-v17/1.gif | | | | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | |  |  |  | | --- | --- | --- | | |  |  | | --- | --- | | |  | | --- | | **Inbreuk in verband met persoonsgegevens** De gemiste berichten bevatten persoonsgegevens en kwalificeren daarom als een inbreuk in verband met persoonsgegevens als bedoeld in de AVG. Overeenkomstig artikel 34 AVG en onze afspraken met u informeren wij u via dit bericht over deze inbreuk in verband met persoonsgegevens en de door ons getroffen acties.  **Melding aan Autoriteit Persoonsgegevens (AP)?** Onder artikel 34 AVG heeft u als verwerkingsverantwoordelijke de verplichting om een inbreuk in verband met persoonsgegevens te melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) tenzij niet waarschijnlijk is dat de inbreuk in verband met persoonsgegevens een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen. Op grond van artikel 35 AVG moeten in geval van een hoog risico ook betrokkenen worden geïnformeerd.  Wij menen dat in deze situatie geen sprake is van een meldplicht omdat het niet waarschijnlijk is dat de verwijderde berichten een risico vormen voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen, laat staan van een hoog risico. De berichten zijn niet door onbevoegden ingezien of anderszins onrechtmatig verwerkt. Ze waren alleen niet te raadplegen. Het is echter aan u als verwerkingsverantwoordelijke om te bepalen of u alsnog een melding bij de AP wilt indienen.  Wilt u meer weten over uw verantwoordelijkheid en de meldplicht bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene, dan kunt u dat nalezen in artikel 34 en 35 van de AVG. Ook is meer informatie beschikbaar op de website van de [Autoriteit Persoonsgegevens](https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/). | | | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | | |  |  | | --- | --- | | |  | | --- | |  | | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | |  |  |  | | --- | --- | --- | | |  |  | | --- | --- | | |  | | --- | | Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en bieden u nogmaals onze excuses aan voor de ontstane situatie. Heeft u nog vragen? Neem dan gerust contact met ons op. U bereikt ons via [mijn.pharmapartners.nl](https://protect-eu.mimecast.com/s/M6DmCNkoZTzvMOnuRR7a6) of via ons telefoonnummer [088 688 88 00](tel:088%20688%2088%2000).   Met vriendelijke groet,   *Manager Customer Care* *PharmaPartners Huisartsenzorg* | | | | |