

Privacy statement – Apotheek

Laatste update: september 2025

SAMENVATTING PRIVACYVERKLARING

Verwerkingsverantwoordelijke	
Multipharma CV Marie Curiesquare 30, 1070 Brussel BE 0866.855.346 privacy@multipharma.be	
Type persoonsgegevens die wij verwerken - Persoonlijke identificatiegegevens: (voor-)naam, adres,... - Demografische gegevens (leeftijd, geslacht, taal,...) - Financiële transacties (betalingswijze, bankrekeningnummer) - Rijksregisternummer - Gezondheidsgegevens (informatie over gezondheidstoestand, medicatie-inname, behandelende arts, afgeleverde geneesmiddelen en producten,...) - Verzekeringsgegevens	Uw rechten - Recht om uw gegevens in te kijken; - Recht om uw gegevens bij te werken, verbeteren of aan te vullen; - Recht op bezwaar/verzet tegen verwerking; - Recht om uw gegevens te laten wissen; - Recht om uw gegevensverwerking te beperken; - Recht op gegevensoverdraagbaarheid - Recht op intrekking van uw toestemming.
Categorieën van ontvangers met wie persoonsgegevens kunnen gedeeld worden - Aanbieder van software en IT-oplossing voor beheer en administratie van het patiëntenbestand; - Aanbieder van softwaretoepassing voor een online-afsprakensysteem; - Aanbieder van softwaretoepassing voor veilige gegevensuitwisseling tussen apotheken; - Aanbieder van post- en leveringsdiensten; - Overheidstoepassing voor het veilig delen van gegevens tussen gezondheidszorgbeoefenaars.	Bewaartermijn Afhankelijk van de verwerking stelt Multipharma concrete bewaartermijnen (5 jaar, 10 jaar, 30 jaar...) voorop in haar volledige privacyverklaring
Geautomatiseerde besluitvorming Niet van toepassing	Overdracht van persoonsgegevens buiten EU Niet van toepassing

Meer gedetailleerde informatie over de gegevensverwerkingsactiviteiten kan u hieronder consulteren.

VOLLEDIGE PRIVACYVERKLARING

Deze privacyverklaring (hierna de "**Privacyverklaring**") is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens door Multipharma CV, met zetel gevestigd te Marie Curiesquare 30, 1070 Anderlecht, ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer BE 0866.855.346 (hierna "**Multipharma**").

In deze Privacyverklaring wordt uitgelegd hoe Multipharma informatie (alleen of in combinatie met andere informatie) verzamelt, gebruikt en deelt over u als een patiënt die in gemeenschap leeft of als patiënt bij een apotheek die deel uitmaakt van het apothekennetwerk van Multipharma in het kader van de aflevering van geneesmiddelen en gezondheidsproducten.

Multipharma verbindt zich ertoe uw persoonsgegevens conform de toepasselijke wetgeving, zijnde de Europese Verordening 2016/679 van 27 april 2016 (hierna de "**Algemene Verordening Gegevensbescherming**") de Belgische Wet van 30 juli 2018 of gelijk welke andere nationale wetgeving die van toepassing is, te verwerken.

Multipharma zal u op transparante wijze informeren over hoe Multipharma, en haar apotheken, uw persoonsgegevens verzamelt, deelt, gebruikt en beschermt.

Als gevolg van wetswijzigingen en de veranderende technologie is ons privacyverklaring onderhevig aan wijzigingen. Telkens wanneer een wijziging plaatsvindt, werken we onze privacyverklaring bij om u op de hoogte te houden van de wijzigingen. We raden u dus aan deze pagina regelmatig te bekijken.

1. WIE IS VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKE VAN UW PERSOONSGEGEVENS?

Uw persoonsgegevens die worden verzameld door de apotheek/apotheken die deel uitmaakt/uitmaken van het apothekennetwerk van Multipharma CV. De individuele apothekers treden overeenkomstig de

Onze contactgegevens:

Naam: Multipharma CV

Adres: Marie Curiesquare 30, 1070 Anderlecht

Telefoonnummer: +32 2 529 92 11

Ondernemingsnummer: 0866.855.346

E-mail: privacy@multipharma.be

2. WAAROM VERWERKEN WIJ UW PERSOONSGEGEVENS?

1. Aflevering van geneesmiddelen op voorschrift

Om een geneesmiddel af te leveren op voorschrift (de magistrale of officinale bereidingen en uitgestelde aflevering inbegrepen), moeten wij uw persoonsgegevens verwerken. Hiervoor zullen wij uw identiteitskaart en de daarop vermelde gegevens inlezen, evenals de gegevens op het voorschrift.

Persoonsgegevens	Rechtsgrond	Bewaartermijn
- Identificatiegegevens: (voor-)naam - Demografische gegevens: geboortedatum, geslacht - Rijksregisternummer - Gezondheidsgegevens: informatie over gezondheid, medicatie-inname, behandelende arts - Verzekeringsgegevens: bedrag verzekeringsdekking, nummer verzekeraar, code begunstigen)	Uitvoering van een overeenkomst: (therapeutische relatie): artikel 6, 1, b) AVG Gezondheidsgegevens: de verwerking is noodzakelijk voor het verstrekken van gezondheidszorg (artikel 9, 2, h) AVG)	10 jaar – 30 jaar

2. Aflevering van voorschriftvrije geneesmiddelen en gezondheidsproducten

Om het door u gevraagde gezondheidsproduct of voorschriftvrije geneesmiddel af te leveren moeten wij uw persoonsgegevens verwerken.

Persoonsgegevens	Rechtsgrond	Bewaartermijn
- Identificatiegegevens: (voor-)naam - Gezondheidsgegevens: gegevens met betrekking tot de afgeleverde producten	Uitvoering van een overeenkomst: artikel 6, 1, b) AVG Gezondheidsgegevens: de verwerking is noodzakelijk voor het verstrekken van gezondheidszorg (artikel 9, 2, h) AVG)	10 jaar – 30 jaar

3. Klarleggen van reservaties via de website

Via de website van Multipharma (www.multipharma.be) kan u geneesmiddelen op voorschrift reserveren en afhalen bij de apotheek van uw keuze. Om deze reservaties uit te voeren en geneesmiddelen klaar te leggen voordat u ze ophaalt, moeten wij uw persoonsgegevens verwerken.

Persoonsgegevens	Rechtsgrond	Bewaartermijn
------------------	-------------	---------------

- Identificatiegegevens: (voor-)naam - Gezondheidsgegevens: gegevens met betrekking tot de afgeleverde producten	Uitvoering van een overeenkomst (therapeutische relatie): artikel 6, 1., b) AVG Gezondheidsgegevens: de verwerking is noodzakelijk voor het verstrekken van gezondheidszorg (artikel 9, 2, h) AVG)	10 jaar – 30 jaar
---	--	--------------------------

4. Registratie basis farmaceutische zorg

Op verzoek van de patiënt kan de apotheker een farmaceutisch dossier bijhouden waarin geneesmiddelen en gezondheidsproducten worden geregistreerd met als doel geneesmiddelen gebonden problemen op te sporen. Hiervoor zijn wij verplicht bepaalde persoonsgegevens te verzamelen en te bewaren.

Persoonsgegevens	Rechtsgrond	Bewaartermijn
- Contactgegevens: (voor-)naam, adres van de patiënt/contactpersoon, (voor-)naam voorschrijvende arts - Gezondheidsgegevens: informatie over gezondheidstoestand, geneesmiddelenhistoriek, na toestemming van patiënt: afgeleverde gezondheidsproducten	Expliciete toestemming van de betrokkene (artikel 6, 1), a) en artikel 9, 2, a) AVG	10 jaar – 30 jaar

5. Registratie MultiCo-klant/coöperant

Als patiënt kan u toetreden tot het getrouwheidsprogramma van Multipharma ("MultiCo") waarbij u tal van voordelen kan genieten zoals het bijwonen van onze coachingprogramma's en het krijgen van kortingen via het verzamelen van MultiCo-punten. Registreren als MultiCo-klant veronderstelt de aanschaf van een aandeel van 2, 50 EUR met als gevolg dat u coöperant wordt van Multipharma. Bij de aanmaak van uw MultiCo-account zullen wij bepaalde persoonsgegevens moeten verzamelen.

Persoonsgegevens	Rechtsgrond	Bewaartermijn
- Contactgegevens: (voor-)naam, (email-)adres, telefoonnummer - Demografische gegevens: geslacht, geboortedatum - Financiële gegevens: bankrekeningnummer	Uitvoering van een overeenkomst: artikel 6, 1), b) AVG	5 jaar te rekenen vanaf datum beëindiging account als coöperant

6. Farmaceutisch register

Voor elke aflevering is de apotheker verplicht digitaal een register bij te houden waarin bepaalde persoonsgegevens verplicht moeten worden geregistreerd met als doel het opsporen van geneesmiddelen gebonden problemen.

Persoonsgegevens	Rechtsgrond	Bewaartermijn
- Identificatiegegevens: (voor-)naam patiënt - Rijksregisternummer - Demografische gegevens: geboortedatum - Gezondheidsgegevens: informatie over het afgeleverde geneesmiddel	Wettelijk verplichting: artikel 6, 1), c) AVG + artikel 34 §1 KB 21 januari 2009 en Gezondheidsgegevens: de verwerking is noodzakelijk voor het verstrekken van gezondheidszorg artikel 9, 2, h) AVG	10 jaar – 30 jaar

7. Gedeeld Farmaceutisch Dossier

Het Gedeeld Farmaceutisch Dossier is een centrale databank waarbij Belgische apothekers (persoons-)gegevens van patiënten uit hun lokaal farmaceutisch dossier onderling kunnen raadplegen en delen met als doel de kwaliteit van de farmaceutische zorg te verbeteren. Op die manier heeft elke apotheker toegang tot de volledige medicatiehistoriek van een patiënt en kan deze geneesmiddelen gebonden problemen opsporen.

Persoonsgegevens	Rechtsgrond	Bewaartermijn
- Identificatiegegevens: (voor-)naam patiënt en voorschrijvende arts - Rijksregisternummer - Gezondheidsgegevens: informatie over het afgeleverde geneesmiddel	Uitvoering van een overeenkomst (therapeutische relatie): artikel 6, 1., b) AVG Gezondheidsgegevens: de verwerking is noodzakelijk voor het verstrekken van gezondheidszorg (artikel 9, 2, h) AVG)	10 jaar

8. Vaccinatie

Geregistreerde apotheken hebben voortaan de bevoegdheid om vaccins (griep of Covid) af te leveren of toe te dienen. De apotheker zal hiertoe genooddacht zijn bepaalde persoonsgegevens van u te verwerken. Na uw expliciete toestemming kunnen de persoonsgegevens ook worden gedeeld met andere zorgverstrekkers via een beveiligde toepassing.

Persoonsgegevens	Rechtsgrond	Bewaartermijn
------------------	-------------	---------------

- Identificatiegegevens: (voor-)naam patiënt en apotheker - Demografische gegevens: geboortedatum, geslacht - Rijksregisternummer - Gezondheidsgegevens: informatie over het toegediende of afgeleverde vaccin (naam, lotnummer, datum van toediening,...)	Vaccinatie: Wettelijk verplichting: artikel 6, 1), c) AVG + artikel 3 §3 et 3§7 gecoördineerde wet gezondheidszorgberoepen van 10 mei 2015 en Gezondheidsgegevens: de verwerking is noodzakelijk voor het verstrekken van gezondheidszorg artikel 9, 2, h) AVG Delen van persoonsgegevens: Expliciete toestemming: artikel 6, 1), a) AVG en artikel 9, 2), a) AVG	10 jaar
---	---	---------

9. Registratie voortgezette farmaceutische zorg

Op uitdrukkelijk verzoek van de patiënt houdt de apotheker een dossier voortgezette farmaceutische zorg bij waarbij een geïndividualiseerde opvolging van de farmaceutische zorg kan worden bijgehouden, zoals bijhouden van medicatieschema en verlenen van advies. Hiervoor zal de apotheker bepaalde persoonsgegevens van de patiënt verplicht moeten verzamelen en bewaren.

Persoonsgegevens	Rechtsgrond	Bewaartermijn
- Contactgegevens: (voor-)naam en adres van patiënt, zijn contactpersoon en arts - Rijksregisternummer - Verzekeringsgegevens - Financiële gegevens: bankrekeningnummer - Gezondheidsgegevens: geneesmiddelenhistoriek, gegevens over gezondheidstoestand (allergieën, intolerantie, interacties met geneesmiddelen,...), in geval van IMV: medicatieschema, evaluatie,...	Expliciete toestemming: artikel 6, 1), a) AVG en artikel 9, 2), a) AVG	10 jaar – 30 jaar

10. Levering aan patiënten in gemeenschap

De apotheker die aan patiënten leveren die in gemeenschap wonen, zal de persoonsgegevens van deze patiënten moeten verwerken om de geneesmiddelen en gezondheidsproducten, in overeenstemming met het medicatieschema van de patiënt, voor te bereiden en af te leveren.

Persoonsgegevens	Rechtsgrond	Bewaartermijn
------------------	-------------	---------------

- Identificatie- en contactgegevens: (voor-)naam patiënt, zijn contactpersoon/gevolmachtigde, arts kamernummer,...	Uitvoering van overeenkomst (therapeutische relatie) : artikel 6, 1, b) AVG en	10 jaar – 30 jaar
- Rijksregisternummer	de verwerking is noodzakelijk voor het verstrekken van gezondheidszorg artikel 9, 2, h) AVG	
- Gezondheidsgegevens: geneesmiddelenhistoriek, naam van het geneesmiddel, gegevens over de gezondheidstoestand, medicatieschema, evaluatie,...		

11. Individuele medicatievoorbereiding

In het kader van de voortgezette farmaceutische zorg kan de apotheker aan haar patiënten individuele medicatievoorbereiding verstrekken, waarbij de apotheker, in overeenstemming met het medicatieschema en op basis van voorschriften, individuele verpakte geneesmiddelen aflevert die bedoeld zijn om op een specifiek tijdstip aan een specifieke patiënt te worden toegediend. Hiervoor zal de apotheker persoonsgegevens van u moeten verwerken.

Persoonsgegevens	Rechtsgrond	Bewaartermijn
- Identificatie- en contactgegevens: (voor-)naam patiënt/gevolmachtigde	Uitvoering van overeenkomst (therapeutische relatie): artikel 6, 1, b) AVG en	10 jaar – 30 jaar
- Rijksregisternummer	De verwerking is noodzakelijk voor het verstrekken van gezondheidszorg artikel 9, 2, h) AVG	
- Gezondheidsgegevens: geneesmiddelenhistoriek, naam van het geneesmiddel, gegevens over de gezondheidstoestand, medicatieschema, evaluatie,...		

3. MET WIE DEELT MULTIPHARMA UW PERSOONSgegevens?

Multipharma kan uw persoonsgegevens meedelen aan de volgende derden:

- Dienstverleners

Multipharma kan de uitvoering van haar (verwerkings-)activiteiten uitbesteden aan derden, zogenaamde verwerkers. (Wat is een verwerker? Een natuurlijke persoon of rechtspersoon die de verwerking van persoonsgegevens in opdracht van en onder verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke uitvoert). In ieder geval wordt de verwerking van uw persoonsgegevens door deze verwerkers beperkt tot onze instructies en sluiten wij met elk van deze verwerkers een verwerkingsovereenkomst zodat zij verplicht te voldoen aan alle verplichtingen opgelegd door de AVG of de Belgische Gegevensbeschermingswet.

Multipharma doet beroep op de volgende categorieën van verwerkers:

- Aanbieder van software en IT-oplossing voor beheer en administratie van het patiëntenbestand;
- Aanbieder van softwaretoepassing voor een online-afsprakenstelsel;
- Aanbieder van softwaretoepassing voor veilige gegevensuitwisseling tussen apotheken;
- Aanbieder van post- en leveringsdiensten;

- Overheidstoepassing voor het veilig delen van gegevens tussen gezondheidszorgbeoefenaars.

- Gezondheidszorgbeoefenaars

Multipharma zal voor bepaalde verwerkingsactiviteiten uw persoonsgegevens delen met andere gezondheidszorgbeoefenaars (bijvoorbeeld in het kader van het Gedeeld Farmaceutisch Dossier, vaccinatie of het medicatieschema). Deze gegevens zullen enkel worden gedeeld met zorgverleners waarmee u een therapeutische relatie heeft en enkel nadat u uw geïnformeerde toestemming heeft gegeven. De gegevensdeling gebeurt via veilige platforms zoals eHealth en Farmaflux.

- Verzekeringsinstellingen

In het kader van de terugbetaling van geneesmiddelen en gezondheidsproducten zullen uw gegevens worden gedeeld met een erkende tarifieringsdienst en uw verzekeringsinstelling.

In het kader van de verplichte verzekering gebeurt de terugbetaling automatisch (derdebetalingsregeling). Hiervoor zal de apotheker uw persoonsgegevens doorsturen naar een erkende tarifieringsdienst die de vereiste documenten opstelt en op haar beurt doorstuurt naar uw verzekeringsinstelling.

Indien u een aanvullende verzekering heeft afgesloten heeft u recht op een bijkomende terugbetaling van bepaalde geneesmiddelen of gezondheidsproducten. Hiervoor moet u een BVAC-attest aanvragen bij uw apotheker die u dient af te geven aan uw aanvullende verzekeraar. U kan ook vragen aan uw apotheker op het BVAC-attest elektronisch aan uw verzekeraar door te sturen. Dit gebeurt via het Farmaflux-platform en is alleen mogelijk indien uw verzekeraar bij Farmaflux is aangesloten.

- Wetgevende- en regelgevende instanties

Multipharma kan uw persoonsgegevens delen met bevoegde autoriteiten wanneer zij van oordeel is (i) dat zij daartoe verplicht is op grond van de wet of in het kader van een gerechtelijke of administratieve procedure (ii) vereist is voor de vrijwaring of verdediging van haar rechten of rechten van derden of (iii) dit noodzakelijk is om uw vitale belangen of diegene van een andere persoon te beschermen.

- In het kader van een transactie

In het kader van een fusie, overname of verkoop van activa kan Multipharma verplicht worden uw persoonsgegevens te delen met (potentiële) kopers of verkopers.

4. HOE KAN U UW RECHTEN ALS BETROKKENE UITOEFENEN?

Als je een klacht, vraag of een probleem hebt met de wijze waarop wij uw persoonsgegevens verwerken, neem dan contact op met onze DPO:

DPO Multipharma
Marie Curiesquare 30
1070 Brussel
Privacy@multipharma.be

Verzoeken met betrekking tot de verwerking tot uw gezondheidsgegevens kan u rechtstreeks richten aan uw Multipharma-apotheker.

Wij reageren binnen één (1) maand op uw verzoek om één van de hieronder vermelde rechten uit te oefenen. Deze termijn van 1 maand kan worden verlengd (met maximum 2 maanden) waarbij wij de reden voor verlenging met u zullen communiceren. Het al dan niet uitoefenen van uw rechten hangt samen met de verwerking en de rechtsgrond. Zorg ervoor dat uw verzoek steeds duidelijk wordt geformuleerd met aanduiding van het recht dat u wenst uit te oefenen en de wijze waarop u de informatie wenst te verkrijgen (per post, email, mondeling,...). Teneinde uw identiteit te verifiëren kunnen we bijkomende informatie vragen die de termijn van één maand kan opschorten.

Indien u echter van mening bent dat wij uw persoonsgegevens niet conform de AVG en de Belgische wetgeving gebruiken, kan u klacht indienen bij de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit:

- Via brief:
Gegevensbeschermingsautoriteit
Drukpersstraat 35
1000 Brussel
- Via e-mail: contact@apd-gba.be

Recht op toegang en inzage

U heeft het recht om ons te vragen welke persoonsgegevens wij over u bijhouden. U kan ook een gratis kopie verkrijgen van deze gegevens. Dit recht kan wel worden beperkt op gegevens die betrekking hebben op derden, aangezien wij ook de rechten en vrijheden van anderen respecteren.

Recht op verbetering

Wanneer u van oordeel bent dat uw persoonsgegevens niet langer actueel of juist zijn, mag u ons vragen deze persoonsgegevens te verbeteren.

Recht op het beperken van de verwerking

U kan ons vragen om de verwerking van uw persoonsgegevens te beperken. In dergelijke gevallen worden uw persoonsgegevens alleen gebruikt met uw toestemming, voor de vaststelling, uitoefening of verdediging van een recht in rechte, voor de bescherming van de rechten van derden of om redenen van zwaarwegend algemeen belang.

Recht op vergetelheid of gegevenswissing

U heeft het recht om ons te vragen uw persoonsgegevens te wissen. Dit recht is niet absoluut en kan onder bepaalde voorwaarden niet worden uitgevoerd, met name om te kunnen voldoen aan een wettelijke verplichting, bij gewichtige redenen van algemeen belang of om andere fundamentele rechten (zoals recht op vrije meningsuiting) te waarborgen.

Recht op intrekking van uw toestemming

Verwerkingen waarvoor u uw toestemming heeft gegeven, heeft u het recht deze toestemming in te trekken. In dat geval stoppen we onmiddellijk met de verwerking.

Recht op overdraagbaarheid

U kan ons vragen om uw persoonsgegevens over te dragen aan uzelf of een andere vennootschap, mits dit technisch mogelijk is. Dit recht is niet absoluut en kan alleen worden uitgeoefend wanneer de verwerking is gebaseerd op uw toestemming of ter uitvoering van een overeenkomst en dit geen afbreuk doet aan de rechten of gegevens van derden.

Recht van bezwaar

U mag ons op elk moment vragen om te stoppen met het verwerken van uw persoonsgegevens.