

POLITIKA PRIVATNOSTI

POLITIKA PRIVATNOSTI

Sukladno Uredbi (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Službeni list Europske unije L 119, u daljnjem tekstu: „**Opća uredba o zaštiti podataka**” ili „**GDPR**”), Zakonu o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka (Narodne novine broj 42/18, u daljnjem tekstu: „**Zakon**”) odnosno sukladno pravnom okviru zaštite osobnih podataka u Republici Hrvatskoj i Europskoj uniji, **POLIKLINIKA TENDO d.o.o.**, sa sjedištem u Zagrebu, Ulica Slavoljuba Bulvana 22, OIB: 51500404814, zastupano po direktoru Goranu Vrgoču (u daljnjem tekstu: „**Poliklinika**”), kao voditelj obrade osobnih podataka pacijenta i korisnika internet stranica Poliklinike izradila je ovu Politiku privatnosti (dalje u tekstu: „**Politika privatnosti**”).

Poliklinika vodi brigu o zaštiti privatnosti svojih pacijenata i svih drugih osoba s kojima dolazi u kontakt u sklopu svog poslovanja. Svrha ove Politike privatnosti je omogućiti informacije o tome kako Poliklinika prikuplja, obrađuje, pohranjuje i na bilo koji drugi način koristi informacije o svojim pacijentima, ali i omogućiti informacije o Vašim pravima vezanim za obradu vaših osobnih podataka.

Ako nas želite kontaktirati u vezi ove Politike privatnosti ili u vezi Vaših osobnih podataka, molimo Vas da nas kontaktirate na sljedeće kontakt podatke:

POLIKLINIKA TENDO d.o.o.:

Ulica Slavoljuba Bulvana 22, Zagreb

telefon: +385 91 543 15 79

email: tendoosport@gmail.com

i/ili

Službenik za zaštitu osobnih podataka:

ime Službenika: Goran Vrgoč

Ulica Slavoljuba Bulvana 22, Zagreb

telefon: +385 91 543 15 79

email: tendoosport@gmail.com



SVRHE OBRADE I PRAVNE OSNOVE TE OPSEG I KATEGORIJE OSOBNIH PODATAKA KOJE OBRADUJEMO

Poliklinika obrađuje Vaše osobne podatke iz više razloga:

- kako bi Vam mogla pružiti traženu zdravstvenu uslugu
- kako bi mogla komunicirati s Vama
- ispostaviti Vam račun za pružene usluge

Poliklinika je dužna postupati u skladu sa zakonskim zahtjevima koji reguliraju pružanje zdravstvenih usluga, obavljanje liječničke djelatnosti i u skladu s računovodstvenim propisima te ostalim pozitivnim pravnim propisima.

U određenim slučajevima, trebati ćemo Vašu izričitu privolu kako bismo mogli obraditi Vaše osobne podatke na odgovarajući način u određenim okolnostima, npr. slanje Vaših zdravstvenih nalaza i druge medicinske dokumentacije elektroničkom poštom ili na Vašu poštansku adresu, u slučaju da želite primati obavijesti o našim uslugama, posebnim pogodnostima i slično.

U većini slučajeva obradit ćemo Vaše osobne podatke u svrhe navedene u ovoj Obavijesti i neće biti potrebno da Vi date svoju privolu za obradu Vaših osobnih podataka.

1. Poduzimanje predugovornih radnji

U svrhe organizacije i pružanja zdravstvene usluge potrebni su nam Vaši osobni podaci kako bismo Vam zakazali termin pregleda. U svrhe zakazivanja termina i naknadne komunikacije o eventualnim izmjenama termina prikupljamo podatke o imenu i prezimenu, te podatke za kontakt: telefonski broj i/ili e-mail adresu. Ukoliko ste u poruci koju ste nam uputili putem emaila ili kontakt obrasca na našoj Internetskoj stranici dostavili druge podatke (medicinsku dokumentaciju), prikupljati ćemo i te podatke.

2. Pružanje zdravstvenih usluga

Osim identifikacijskih podataka navedenih pod točkom 1., u svrhe pružanja zdravstvene usluge prikupljamo i slijedeće podatke: datum rođenja, OIB, spol, te posebne kategorije osobnih podataka koji se odnose na zdravlje, životne navike, spolni život i druge posebne kategorije ili

osjetljive podatke koji su nužni za obavljanje zdravstvenih pregleda, postavljanje dijagnoze, primjenu različitih postupaka te obradu rezultata zdravstvenih pregleda i postupaka.

3. Ispunjavanje zakonskih obveza Poliklinike

Vaše osobne podatke prikupljamo i obrađujemo kako bismo poštovali naše obveze utemeljene na propisima Republike Hrvatske, a prema Zakonu o zdravstvenoj zaštiti, Zakonu o liječništvu, Zakonu o zaštiti prava pacijenata, Zakonu o računovodstvu i drugim pozitivnim propisima koje je Poliklinika obvezna primjenjivati.

4. Legitimni interesi

Vaše osobne podatke obrađujemo i temeljem naših legitimnih interesa:

- U svrhe slanja podsjetnika na dogovorene termine medicinskih usluga koristit ćemo Vaš telefonski broj/email adresu i slati Vam obavijesti o predstojećim terminima.
- U svrhe zaštite osoba i imovine u prostorima Poliklinike na određenim lokacijama postavljen je sustav videonadzora. Sve lokacije koje su pod videonadzorom označene su obavijestima koje se sastoje od slike i teksta te jasno ukazuju da je prostor pod videonadzorom.
- S ciljem poboljšanja kvalitete naše usluge, prikupljanja dokaza o rješavanju upita i edukacije naših zaposlenika, telefonski razgovori s centrom Poliklinike se mogu snimati. Ukoliko će to biti slučaj, prije početka svakog razgovora ispitanici će o snimanju biti informirani najavnom porukom.

5. Obrade podataka temeljem privole

Medicinsku dokumentaciju možete preuzeti osobno, a temeljem Vaše privole istu ćemo Vam poslati na adresu elektroničke pošte ili poštansku adresu koju nam dostavite u navedene svrhe.

Ukoliko biste željeli da Vas informiramo o akcijama, popustima i novostima u ponudi naših usluga možete se dobrovoljno prijaviti za primanje takvih obavijesti (newsletter). Za to će nam biti potrebno Vaše ime i prezime i adresa elektroničke pošte. Ostali podaci koje je eventualno moguće unijeti u kontakt formu su neobavezni i nisu nužni za prijavu.

Vaše povlačenje ili odbijanje davanja privole za pojedine obrade podataka nipošto neće negativno utjecati na naše ispunjenje ili izvršenje dogovorenih zdravstvenih pregleda i

terapijskih postupaka, dostavu zdravstvenih nalaza ili razinu kvalitete usluga koje Vam pružamo.



RAZDOBLJE ČUVANJA PODATAKA

Razdoblje čuvanja podataka ovisi o svrsi u koju su podaci prikupljeni, pravnoj osnovi, vrsti i trajanju ugovorene usluge, rokovima zastare potraživanja, zakonskoj obvezi čuvanja podataka i našim legitimnim interesima.

Osobne podatke koje obrađujemo temeljem naše zakonske obveze čuvat ćemo sukladno rokovima propisanim primjenjivim propisima temeljem Zakona o liječništvu, svu medicinsku dokumentaciju čuvat ćemo deset godina nakon završenog liječenja, ukoliko ne postoji pravna osnova za njihovo dulje čuvanje.

Snimke dobivene putem video nadzornog sustava čuvamo najviše šest mjeseci ili duže ako su one izuzete kao dokaz u sudskom, upravnom, arbitražnom ili drugom postupku.

Podatke koje obrađujemo temeljem Vaše privole više nećemo obrađivati ukoliko povučete privolu, a takvi podaci će biti brisani ako ne postoji druga pravna osnova za obradu.

Osobne podatke koje obrađujemo temeljem naših pravnih interesa obrađivat ćemo isključivo u razdoblju koje je nužno za postizanje svrhe obrade.



PRIMATELJI I KATEGORIJE PRIMATELJA OSOBNIH PODATAKA

Poliklinika koristi usluge izvršitelja obrade podataka, npr. za potrebe IT podrške, a može ih koristiti i za:

- marketinške aktivnosti
- promociju rada Poliklinike

Izvršitelji obrade odgovarajućim tehničkim i organizacijskim mjerama osiguravaju da se obrada Vaših podataka provodi u skladu s propisima o zaštiti podataka i uz poštivanje Vaših prava.

Za potrebe izvršenja određenih medicinskih usluga Poliklinika može angažirati druge ustanove (npr. medicinsko biokemijski laboratoriji) koje su i same obvezne čuvati osobne podatke prema Općoj Uredbi o zaštiti osobnih podataka (GDPR) i drugim posebnim propisima kojima je regulirana zaštita osobnih podataka u okviru njihove djelatnosti.

Vaši osobni podaci sadržani na računu za pružene zdravstvene usluge mogu biti proslijeđeni i našem računovodstvenom servisu, za potrebe izvršenja naših zakonskih obveza koje proizlaze iz računovodstvenih i poreznih propisa.

Ukoliko ste osiguranik zdravstvenog osiguranja s kojim Poliklinika ima ugovor, podatke o korištenim medicinskim uslugama možemo proslijediti osiguravajućim društvima čiji ste

osiguranik u svrhe obračuna i naplate izvršene zdravstvene usluge. Podatke o korištenim zdravstvenim uslugama i rezultate liječničkog pregleda proslijedit ćemo osiguravajućim društvima ukoliko je to nužno radi ocjene rizika, izračuna premije i prihvata u osiguranje, odnosno sklapanja i izvršenja ugovora o osiguranju, o čemu ćete uvijek biti unaprijed informirani od strane Vašeg osiguravajućeg društva.

Vaši osobni podaci mogu biti proslijeđeni Ministarstvu unutarnjih poslova, nadležnom državnom odvjetništvu ili drugim ovlaštenim tijelima za potrebe obavljanja poslova iz njihove nadležnost i izvršavanja službenih ovlasti.

U slučaju postavljanja ili obrane pravnih zahtjeva, provedbe revizijskih i sličnih postupaka Vaši podaci mogu biti proslijeđeni odvjetnicima, vještacima, revizorima i drugim ovlaštenim osobama.

Za potrebe pohrane podataka Poliklinika može koristiti različite usluge pohrane podataka u oblaku (tzv. cloud) od strane trećih osoba koje pružaju navedene usluge pohrane te pristup Vašim podacima u svrhu održavanja navedene tehnologije te osiguravanja sigurnosti pohrane mogu imati navedene treće strane kao ugovoreni partneri Poliklinike.

Vaše osobne podatke u pravilu obrađujemo unutar Europske unije i Europskog gospodarskog prostora (EU/EGP). U slučaju potrebe prijenosa podataka izvan EU/EGP to ćemo učiniti samo ako se radi o zemljama koje prema odluci Europske komisije osiguravaju primjerenu razinu zaštite osobnih podataka ili uz primjenu odgovarajućih zaštitnih mjera (npr. standardne klauzule o zaštiti podataka).



ZAŠTITA PODATAKA

Osobne podatke prikupljamo i obrađujemo pošteno, zakonito i transparentno te brinemo o njihovoj točnosti i sigurnosti. Poliklinika poduzima primjerene tehničke i organizacijske mjere zaštite osobnih podataka. Svjesni smo da su podaci o zdravlju izrazito osjetljivi stoga implementirane zaštitne mjere redovito poboljšavamo i prilagođavamo aktualnim tehnološkim zahtjevima i standardima.



VAŠA PRAVA U OBRADI PODATAKA

Ovisno o pravnoj osnovi i načinu obrade podataka imate sljedeća prava:

- **pravo na pristup** – imate pravo u svakom trenutku kontaktirati nas i dobiti potvrdu obrađuju li se Vaši osobni podaci te zatražiti pristup osobnim podacima i dobiti sve informacije o predmetnoj obradi, a osobito o njihovoj svrsi obrade, o vrsti/kategorijama osobnih podataka koji se obrađuju, o primateljima ili kategorijama primatelja te o predviđenom razdoblju u kojem će osobni podaci biti pohranjeni.

Poliklinika Vam osigurava prvu kopiju osobnih podataka koji se obrađuju, a za sve dodatne kopije koje zatražite, može biti naplaćena razumna naknada na temelju administrativnih troškova. Sukladno Zakonu o zaštiti prava pacijenata, imate pravo na pristup cjelokupnoj medicinskoj dokumentaciji koja se odnosi na dijagnostiku i liječenje bolesti, te o svom trošku zahtijevati presliku medicinske dokumentacije.

Pristup osobnim podacima može biti ograničen samo u slučajevima propisanim pravom odnosno kada se takvim ograničenjem poštuje bit temeljnih prava i sloboda drugih.

- **pravo na ispravak** – ako obrađujemo Vaše osobne podatke koji su netočni, nepotpuni ili neažurni u bilo kojem trenutku možete od nas tražiti da ih ispravimo, a nepotpune podatke dopuniti.

Da biste to učinili, pošaljite svoj zahtjev Poliklinici pisanim putem, uključujući i elektronički oblik komunikacije. Napominjemo kako je u zahtjevu potrebno specificirati što konkretno nije točno, potpuno ili ažurno i u kojem smislu bi navedeno trebalo ispraviti te dostaviti potrebnu dokumentaciju u prilog svojih navoda.

- **pravo na brisanje** – imate pravo tražiti brisanje osobnih podataka koji se na Vas odnose ako:
 - osobni podaci više nisu nužni u odnosu na svrhu za koju smo ih prikupili ili obradili;
 - ste povukli privolu na kojoj se obrada temelji i ako ne postoji druga pravna osnova za obradu;

- ste uložili prigovor na obradu svojih osobnih podataka te ne postoje naši jači legitimni razlozi za obradu;
- su osobni podaci nezakonito obrađeni;
- se osobni podaci moraju brisati radi poštivanja pravne obveze kojoj podliježe voditelj obrade.

Molimo da uzmete u obzir i druge razloge koji onemogućuju trenutačno brisanje, primjerice postavljanje, ostvarivanje ili obrana pravnih zahtjeva, a o čemu ćemo Vas detaljno izvijestiti u odnosu na svaki pojedini zahtjev.

• **pravo na ograničenje obrade** – možete zatražiti ograničenje obrade svojih podataka:

- ako osporavate točnost osobnih podataka;
- ako je obrada nezakonita, ali se protivite brisanju i umjesto toga tražite ograničenje uporabe tih podataka;
- ako nam podaci više nisu potrebni za potrebe obrade, ali ih tražite radi postavljanja, ostvarivanja i obrane pravnih zahtjeva;
- ako ste uložili prigovor na obradu.

• **pravo na prenosivost podataka** – ako se obrada temelji na privoli ili ugovoru i provodi se automatiziranim putem imate pravo zaprimiti Vaše osobne podatke koje ste nam pružili, u strukturiranom, uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom formatu te imate pravo prenijeti te podatke drugom voditelju obrade.

• **pravo na prigovor** - u svakom trenutku možete uložiti prigovor na obradu Vaših osobnih podataka ako se obrada temelji na našim legitimnim interesima, uključujući izradu profila ili ako Vaše podatke obrađujemo za potrebe izravnog marketinga.

• **pravo na povlačenje privole** – kad se obrada temelji na privoli, imate pravo u bilo kojem trenutku povući privolu, međutim povlačenje privole ne utječe na zakonitost obrade koja se temeljila na privoli prije nego što je ona povučena. Privolu možete povući na isti način kako ste i dali privolu.

• **pravo na pritužbu** – ukoliko smatrate da smo obradom Vaših osobnih podataka prekršili Opću uredbu o zaštiti podataka (GDPR) ili druge propise u svezi zaštite osobnih podataka, molimo da nam se obratite kako bismo razjasnili sporna pitanja.

Svakako imate pravo podnijeti i pritužbu nacionalnom nadzornom tijelu (Agencija za zaštitu osobnih podataka) ili nadzornom tijelu unutar EU. Ako zahtjev podnesete elektroničkim putem, osim ako ne zatražite drugačije, informacije ćemo Vam pružiti u elektroničkom obliku. Svoje zahtjeve i/ili upite možete uputiti Službeniku za zaštitu osobnih podataka na kontakte: tendoosport@gmail.com.

U slučaju dvojbe, možemo zatražiti dodatne informacije radi provjere Vašeg identiteta, a čime štitimo Vaša prava i prava trećih osoba. Ako su Vaši zahtjevi neutemeljeni ili pretjerani, osobito zbog njihova učestalog ponavljanja, možemo naplatiti administrativnu naknadu ili odbiti postupiti po zahtjevu.



PROMJENE POLITIKE PRIVATNOSTI

Politiku privatnosti redovito ažuriramo kako bi ista bila točna i ažurna te zadržavamo pravo promjene sadržaja iste ako smatramo da je to nužno. O svim izmjenama i dopunama biti ćete pravovremeno informirani putem naše internetske stranice u skladu s načelom transparentnosti. Ova Politika privatnosti primjenjuje se od dana 01. prosinca 2024. godine.