

OBAVIJEST O OBRADI PODATAKA KLIJENATA POLIKLINIKE AVIVA

Ova Obavijest o obradi osobnih podataka klijenata i drugih ispitanika (dalje: „**Obavijest**“) primjenjuje se na obradu osobnih podataka koju provodi **Poliklinika Aviva**, Zagreb, Nemetova 2, OIB 01916835772 (dalje: „**Poliklinika Aviva**“). Pojam „klijent“ ili „ispitanik“ u ovoj Obavijesti označava sve osobe kojima se pružaju ili su pružene zdravstvene usluge, kao i sve druge osobe koje su dale svoju privolu za primanje obavijesti Poliklinike Aviva za sebe ili za djecu mlađu od 16 godina kao nositelji roditeljske skrbi.

Poliklinika Aviva je zdravstvena ustanova koja je registrirana za pružanje zdravstvenih usluga, i to za specijalističko-konzilijarnu zdravstvenu zaštitu, dijagnostiku i medicinsku rehabilitaciju, osim bolničkog liječenja iz područja interne medicine, psihijatrije, neurologije, fizikalne medicine i rehabilitacije, radiologije, opće kirurgije, ginekologije, oftalmologije, kliničke farmakologije i kliničke citologije, dermatologije, urologije, otorinolaringologije, medicine rada, onkologije, djelatnost medicinsko-biokemijskog laboratorija i djelatnost ortopedije. Budući da je Poliklinici Aviva primarna djelatnost pružanje zdravstvenih usluga, Poliklinika Aviva djeluje kao voditelj obrade osobnih podataka svojih ispitanika.

U ovoj Obavijesti opisujemo tko smo mi, koje kategorije osobnih podataka obrađujemo, kako i u koje svrhe ih obrađujemo, na koji način štitimo osobne podatke te koja prava imaju ispitanici u vezi s našom obradom njihovih osobnih podataka.

1. KOJE KATEGORIJE OSOBNIH PODATAKA POLIKLINIKA AVIVA PRIKUPLJA I OBRAĐUJE?

Poliklinika Aviva prikuplja sljedeće kategorije osobnih podataka **ispitanika**, ovisno o prirodi odnosa s konkretnim ispitanikom:

Identifikacijski podaci	Ime, prezime, OIB, spol, datum, mjesto i država rođenja, državljanstvo, podaci o prebivalištu/boravištu, i sl.
Kontakt podaci	Podaci o prebivalištu/boravištu, broj telefona, broj mobitela, email adresa i sl.
Zdravstveni podaci i informacije te medicinski podaci	Krvna grupa, alergije, podaci o elektronskim uputnicama i realiziranim zahvatima unutar ustanove, podaci o kretanju klijenata u ustanovi, podaci o pruženim uslugama, podaci o potrošenim lijekovima i materijalima, podaci o dijagnozama,

vezani za zdravstvene usluge i organizaciju pružanja zdravstvenih usluga	podaci o terapiji, podaci o evidenciji ozljede, podaci o trudnoći i porođaju, podaci o planiranim operacijama klijenata, podaci o rezultatima laboratorijskih pretraga, ambulantni nalazi, anamneze, dokumenti o tijeku liječenja klijenata, procjene mentalnog statusa, itd.
Računovodstveni i administrativni podaci	MBO, podaci o iskaznicama osnovnog osiguranja klijenata, podaci o iskaznicama dopunskog osiguranja klijenata, razni indikatori tipologije klijenata, računi i potvrde o plaćanju učešća, i sl.
Ostali podaci koje ispitanik dobrovoljno dostavi	Osobni podaci dostavljeni tijekom usmene i pisane komunikacije.

Poliklinika Aviva obrađuje osobne podatke koji su posebno osjetljivi podaci, kao što su zdravstveni i medicinski podaci, koje nam date u okviru pružanja zdravstvenih usluga te radi izvršenja traženih usluga. Poliklinika Aviva također obrađuje Vaše podatke i/ili podatke Vašeg djeteta, ako je dijete mlađe od 16 ili 18 godina, ovisno o svrsi obrade, a Vi ste nositelj roditeljske odgovornosti.

2. U KOJE SVRHE POLIKLINIKE AVIVA OBRAĐUJE OSOBNE PODATKE?

Poliklinika Aviva obrađuje osobne podatke ispitanika prvenstveno u sljedeće svrhe:

- a. **pružanje zdravstvenih usluga, sklapanje i izvršenje ugovora, u knjigovodstvene i administrativne svrhe**

Poliklinika Aviva obrađuje osobne podatke ispitanika prilikom telefonskog, internetskog ili osobnih naručivanja, pružanja zdravstvenih i povezanih usluga, kao i u knjigovodstvene i administrativne svrhe prilikom naplate izvršenih usluga.

U okviru ove obrade obrađuju se identifikacijski podaci, kontakt podaci, zdravstveni podaci i informacije te medicinski podaci vezani za zdravstvene usluge i organizaciju pružanja zdravstvenih usluga, računovodstveni i administrativni podaci, a mogu se obrađivati podaci koje ispitanik dobrovoljno dostavi prilikom usmene i pisane komunikacije.

Poliklinika Aviva vrši ovu obradu jer je nužna za izvršavanje ugovora o pružanju zdravstvenih i sličnih usluga kojem je ispitanik stranka ili kako bi se poduzele radnje na zahtjev ispitanika prije sklapanja ugovora. Poliklinika Aviva također vrši ovu obradu jer je takva obrada nužna za poštivanje pravnih obveza

Poliklinike Aviva da pruži zdravstvene usluge, vodi odgovarajuću zdravstvenu i medicinsku dokumentaciju te da vodi odgovarajuću knjigovodstvenu, administrativnu i računovodstvenu dokumentaciju.

b. obavještanje nadležnih tijela i čuvanje podataka sukladno propisima iz područja zdravstva

Poliklinika Aviva obrađuje osobne podatke ispitanika radi njenih obveza obavještanja nadležnih tijela (npr. državnog i regionalnih zavoda za javno zdravstvo) i čuvanja podataka sukladno propisima iz područja zdravstva (npr. vođenje odgovarajućih evidencija o zaraznim bolestima).

U okviru ove obrade mogu se obrađivati identifikacijski podaci, kontakt podaci, zdravstveni podaci i informacije te medicinski podaci vezani za zdravstvene usluge i organizaciju pružanja zdravstvenih usluga, računovodstveni i administrativni podaci, a mogu se obrađivati podaci koje ispitanik dobrovoljno dostavi prilikom usmene i pisane komunikacije.

Poliklinika Aviva vrši ovu obradu jer je takva obrada nužna za poštivanje pravnih obveza Poliklinike Aviva da pruži zdravstvene usluge te da vodi odgovarajuću zdravstvenu i medicinsku dokumentaciju.

c. upravljanje procesima pružanja zdravstvenih usluga

Poliklinika Aviva obrađuje osobne podatke ispitanika kako bi mogla interno organizirati pružanje zdravstvenih usluga sukladno važećim propisima.

U okviru ove obrade mogu se obrađivati identifikacijski podaci, kontakt podaci, zdravstveni podaci i informacije te medicinski podaci vezani za zdravstvene usluge i organizaciju pružanja zdravstvenih usluga, računovodstveni i administrativni podaci, a mogu se obrađivati podaci koje ispitanik dobrovoljno dostavi prilikom usmene i pisane komunikacije.

Poliklinika Aviva vrši ovu obradu jer je takva obrada nužna za poštivanje pravnih obveza Poliklinike Aviva da pruži zdravstvene usluge te za izvršavanje ugovora o pružanju zdravstvenih i sličnih usluga kojem je ispitanik stranka ili kako bi se poduzele radnje na zahtjev ispitanika prije sklapanja ugovora.

d. opće informiranje o Poliklinici Aviva, obavještanje o našim uslugama, promocijama, akcijama i posebnim pogodnostima

Poliklinika Aviva obrađuje osobne podatke ispitanika kako bi mogla dostavljati obavijesti u svrhu općeg informiranja o Poliklinici Aviva, obavještanja o našim uslugama, obavještanja o promocijama, akcijama i posebnim pogodnostima.

U okviru ove obrade mogu se obrađivati identifikacijski podaci, kontakt podaci, zdravstveni podaci i informacije te medicinski podaci vezani za zdravstvene usluge i organizaciju pružanja zdravstvenih usluga, računovodstveni i

administrativni podaci, a mogu se obrađivati podaci koje ispitanik dobrovoljno dostavi prilikom usmene i pisane komunikacije.

Poliklinika Aviva vrši ovu obradu na temelju privole ispitanika, koju ispitanik može povući u svakom trenutku u cijelosti ili djelomično.

Davanje osobnih podataka u potpunosti je dobrovoljno te su nam Vaši podaci potrebni kako bismo ostvarili jednu ili više od gore navedenih svrha. Napominjemo, međutim, da bez Vaših osobnih podataka nećemo biti u mogućnosti sklopiti i izvršiti ugovor o zdravstvenim uslugama, odnosno da u slučaju uskrate privole nećete primati sadržaje o Poliklinici Aviva te njenim uslugama, promocijama, akcijama i posebnim pogodnostima.

e. poslovne analize, planiranje i unaprjeđenje poslovanja

Poliklinika Aviva obrađuje osobne podatke ispitanika kako bi mogla izvršiti odgovarajuće poslovne analize i organizirati poslovanje na efikasan način.

U okviru ove obrade mogu se obrađivati identifikacijski podaci, kontakt podaci, zdravstveni podaci i informacije te medicinski podaci vezani za zdravstvene usluge i organizaciju pružanja zdravstvenih usluga, računovodstveni i administrativni podaci, a mogu se obrađivati podaci koje ispitanik dobrovoljno dostavi prilikom usmene i pisane komunikacije.

Poliklinika Aviva vrši ovu obradu na temelju legitimnog interesa Poliklinike Aviva da vrši poslovne analize, planira unaprjeđuje svoje poslovanje.

Poliklinika Aviva već raspolaže podacima koje obrađuje u okviru ove obrade je su prikupljeni u okviru prethodno navedenih obrada.

3. KOLIKO DUGO POLIKLINIKA AVIVA ČUVA OSOBNE PODATKE ISPITANIKA?

Poliklinika Aviva čuva osobne podatke u razdoblju koje je potrebno za postizanje gore opisanih svrha, u rokovima propisanim zakonom i drugim propisima, a u određenim slučajevima i koliko je to razumno i preporučljivo u kontekstu važećeg roka zastare.

Moguće je da će Poliklinika Aviva neke osobne podatke biti obvezna čuvati u duljem razdoblju ili trajno, kako je to predviđeno mjerodavnim propisima iz područja zdravstva i zdravstvenog osiguranja odnosno drugim važećim propisima.

Poliklinika Aviva će održavati osobne podatke ispitanika točnima i ažurnima, na temelju podataka koje joj dostavi ispitanik odnosno koje Poliklinika Aviva utvrdi u pružanju usluga.

Rokovi čuvanja osobnih podataka ispitanika te druga pravila čuvanja osobnih podataka određeni su u Politici čuvanja osobnih podataka Poliklinike Aviva.

Po proteku vremena potrebnog za obradu podatka, Vaše ćemo podatke na siguran način izbrisati ili uništiti.

4. TKO IMA PRISTUP OSOBNIM PODACIMA ISPITANIKA?

Osobni podaci čuvaju se na zaštićenju infrastrukturi kojoj je pristup izvana ograničen. Pristup infrastrukturi imaju samo osobe ovlaštene za njezino održavanje, dok pristup osobnim podacima imaju samo ovlaštene osobe izričito zadužene za prikupljanje, obradu i korištenje određenih osobnih podataka u okviru poslova svog radnog mjesta (dalje: „**ovlaštene osobe**“), npr. zdravstveno i administrativno osoblje Poliklinike Aviva u okviru pružanja zdravstvenih usluga i obavljanja popratnih računovodstvenih i administrativnih aktivnosti. Ovlaštene osobe su dužne čuvati povjerljivost osobnih podataka i postupati u skladu s važećim propisima, obavijestima o zaštiti podataka, politikama, procedurama i ostalim općim aktima i ugovorom preuzetim obvezama Poliklinike Aviva.

U mjeri u kojoj je to potrebno i dopušteno propisima, kako bi ostvario svrhe u koje su osobni podaci prikupljeni i/ili obrađeni, Poliklinika Aviva ih može podijeliti s trećim stranama/primateljima kao:

- a. pružateljima usluga (nositeljima zdravstvenog osiguranja, podizvođačima radi pružanja zdravstvenih usluga, liječnicima i ovlaštenim zdravstvenim djelatnicima, marketinškim agencijama, pružateljima usluga računovodstva, održavanja informatičke infrastrukture i sl.); te
- b. tijelima državne i javne vlasti, sudbene vlasti, pravnim osobama s javnim ovlastima ili pravnim subjektima u privatnom vlasništvu, kada je Poliklinika Aviva dužna dostaviti osobne podatke ispitanika na temelju zakonske obveze (npr. Hrvatskom zavodu za zdravstveno osiguranje, državnom i regionalnom zavodu za javno zdravstvo, ministarstvu nadležnom za zdravstvo), ili kada je to potrebno da bi Poliklinika Aviva zaštitila svoja prava i interese.

Poliklinika Aviva prenosi osobne podatke isključivo u mjeri u kojoj je to nužno za ispunjenje odgovarajuće svrhe zakonite obrade. Gdje je to potrebno, s prethodno navedenim trećim stranama sklopili smo ugovore kojima se osiguravaju odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere zaštite Vaših osobnih podataka.

U nekim slučajevima, Poliklinika Aviva osobne podatke može prenijeti u države izvan Europske unije i Europskog gospodarskog prostora, koje imaju drugačije i moguće niže standarde zaštite osobnih podataka od standarda propisanih u Republici Hrvatskoj. U takvom slučaju Poliklinika Aviva poduzima odgovarajuće mjere zaštite (npr. korištenje EU standardnih ugovornih klauzula za prijenos osobnih podataka u treće zemlje) kako bi se osigurala odgovarajuća zaštita Vaših osobnih podataka sukladno važećim pravilima o zaštiti osobnih podataka.

5. KAKO SU ZAŠTIĆENI OSOBNIM PODACIMA ISPITANIKA?

Kako bi zaštitio osobne podatke ispitanika, Poliklinika Aviva poduzima odgovarajuće mjere zaštite koje su u skladu s primjenjivim propisima o zaštiti privatnosti i osobnih podataka.

To uključuje i zahtjev prema pružateljima usluga Poliklinike Aviva da provode odgovarajuće mjere kako bi zaštitili povjerljivost i sigurnost osobnih podataka ispitanika.

U svom poslovanju Poliklinika Aviva je implementirala tehničke, fizičke i organizacijske mjere za zaštitu osobnih podataka ispitanika od slučajnog ili

nezakonitog uništenja, slučajnog gubitka, štete, izmjene, neovlaštenog odavanja ili pristupa te od svih ostalih oblika nezakonite i/ili pretjerane obrade.

6. KOJA SU PRAVA ISPITANIKA I KAKO SE MOGU OSTVARITI?

U okviru zaštite osobnih podataka ispitanici imaju sljedeća prava:

- a. pravo na pristup svojim osobnim podacima, tj. pravo zahtijevati potvrdu obrađuju li se njihovi osobni podaci te ako se takvi podaci obrađuju, pravo zahtijevati pristup i informacije o obradi i kopiju osobnih podataka koji se obrađuju;
- b. pravo na ispravak netočnih i nadopunu nepotpunih podataka;
- c. pravo na brisanje osobnih podataka, posebice ako takvi podaci više nisu nužni u odnosu na svrhe za koje su prikupljeni, ako su nezakonito obrađeni, ako postoji obveza brisanja radi poštivanja pravnih obveza, ili ako ste danu privolu povukli;
- d. pravo na ograničavanje obrade osobnih podataka;
- e. pravo uložiti prigovor na obradu osobnih podataka;
- f. pravo podnijeti pritužbu Agenciji za zaštitu osobnih podataka.

Poliklinika Aviva će poduzeti sve mjere kako bi omogućila da ispitanici ostvare gore navedena prava, no u određenim slučajevima ostvarivanje tih prava može biti ograničeno ili isključeno.

7. KOME SE MOŽETE OBRATITI S UPITIMA O ZAŠTITI OSOBNIH PODATAKA?

Za bilo kakve dodatne informacije, zahtjeve ili prigovore možete se obratiti Poliklinici Aviva odnosno njenom službeniku za zaštitu podataka putem e-maila na adresu: zastitapodataka@poliklinika-aviva.hr ili slanjem dopisa na adresu Poliklinika Aviva, Nemetova 2, 10 000 Zagreb.

8. IZMJENA OBAVIJESTI I PROČIŠĆENA VERZIJA

Ova Obavijest primjenjuje se od 25. svibnja 2018. te se može povremeno mijenjati.

Zadnja verzija ove Obavijesti, koja će uvijek biti mjerodavna za obradu osobnih podataka klijenata i ispitanika Poliklinike Aviva dostupna je na poveznici <https://poliklinika-aviva.hr/zastitapodataka/> te u prostoru Poliklinike Aviva.