

INFORMACIJE O OBRADI OSOBNIH PODATAKA

Ovim dokumentom objašnjavamo kako i zašto obrađujemo Vaše osobne podatke kada koristite naše zdravstvene usluge, posjećujete naše poslovne prostore ili upotrebljavate našu internetsku stranicu. Ovdje ćete pronaći koje podatke prikupljamo, u koje ih svrhe koristimo, s kim ih dijelimo, koliko ih dugo čuvamo te kako možete ostvariti svoja prava.

VODITELJ OBRADE PODATAKA I KONTAKT PODACI

Voditelj obrade, društvo **WIENER poliklinika d.o.o., Zagreb, Slovenska ulica 24**, OIB 59420378774, adresa e-pošte info@wienerpoliklinika.hr, broj telefona **074727244** je trgovačko društvo upisano u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod brojem MBS 081667238 i obavlja svoju registriranu djelatnost kao zdravstvena ustanova na temelju odobrenja središnjeg tijela državne uprave nadležnog za poslove zdravstva (dalje: Poliklinika).

Poliklinika je imenovala Službenika za zaštitu podataka te ga možete kontaktirati putem adrese e-pošte: dpo@wienerpoliklinika.hr za sve upite, zahtjeve i prigovore u vezi s obradom Vaših osobnih podataka.

SVRHE I PRAVNE OSNOVE OBRADE OSOBNIH PODATAKA

Vaše osobne podatke obrađujemo koristeći sljedeće pravne osnove i u sljedeće svrhe:

A) Obrada podataka radi poduzimanje radnji na Vaš zahtjev i radi pružanje zdravstvene usluge

U svrhu zaprimanja i obrade Vaših upita koji se odnose na zakazivanje, izmjene i otkaz termina obrađujemo Vaše ime i prezime, te kontakt podatke.

U svrhu pružanja zdravstvene usluge potrebni su nam podaci koje se odnose na datum rođenja, OIB, spol, podaci o plaćanju usluge te posebne kategorije osobnih podataka koji se odnose na zdravlje, životne navike i druge posebne kategorije ili osjetljive podatke koji su nužni za obavljanje medicinskih pregleda, postavljanje dijagnoze, primjenu različitih postupaka i zahvata, te obradu rezultata medicinskih pregleda i postupaka. Na temelju prikupljenih podataka izrađuje se i čuva dodatna medicinska dokumentacija u fizičkom ili elektroničkom obliku (radiološke snimke, rezultati pretraga i drugih postupaka, liječničko mišljenje i dr.).

B) Obrada podataka radi ispunjavanja zakonskih obveza Poliklinike

Osobne podatke obrađujemo i kada moramo ispuniti svoje zakonske obveze kao što su:

- vođenje i čuvanje medicinske dokumentacije u propisanim rokovima u skladu sa Zakonom o zdravstvenoj zaštiti, zakonu o zaštiti prava pacijenata, Zakonu o lječništvu i drugim primjenjivim propisima iz područja zdravstva
- rješavanje pritužbi potrošača prema Zakonu o zaštiti potrošača
- izdavanje računa i vođenje knjigovodstvenih evidencija te čuvanje dokumentacije propisane propisima iz područja računovodstva
- drugi primjenjivim propisima koji uređuju poslovanje Poliklinike i kojih se ona dužna pridržavati.

C) Obrada podataka na temelju legitimnog interesa Poliklinike

Vaše ćemo osobne podatke obrađivati i u svrhu ostvarenja naših legitimnih interesa osim kada će pred tim interesima prednost imati Vaši interesi ili Vaša temeljna prava i slobode koji zahtijevaju zaštitu osobnih podataka.

Legitimni interesi Poliklinike su uglavnom komercijalni interesi kao što su pravo na stalni razvoj kvalitete u pružanju usluga i poboljšanje poslovnih procesa općenito, a ostvaruju se na način koji ne može štetiti Vašim interesima, pravima i slobodama.

Na obradu Vaših podataka s osnove legitimnog interesa možete uložiti prigovor na temelju svoje posebne situacije u svakom trenutku. Prigovor se šalje na gore navedene kontakt podatke voditelja obrade odnosno odjavom u zaprimljenim marketinškim elektroničkim porukama.

U tom slučaju Društvo neće više obrađivati Vaše osobne podatke, osim kada postoje uvjerljivi legitimni razlozi koji nadilaze Vaše interese, prava i slobode.

Poliklinika na temelju svog legitimnog interesa obrađuje vaše podatke u sljedeće svrhe:

- podsjetnici na termine i povremeni upitnici o zadovoljstvu radi unaprjeđenja usluge
- ako naše usluge koristite na temelju ugovora o dodatnom zdravstvenom osiguranju sklopljenog s osigurateljem, obrada podataka se odnosi na provjeru pokrića, odobrenje, obračun i naplatu usluge kod osiguratelja u mjeri nužnoj za pružanje usluge
- rješavanje prigovora, naplata potraživanja i vođenje pravnih postupaka
- sigurnost osoba i imovine putem videonadzora u zajedničkim prostorima (uz označavanje da je prostor pod videonadzorom), uz ograničen rok čuvanja snimki
- snimanje telefonskih razgovora u kontakt centru u svrhu dokazivanja i poboljšanja usluge uz ograničen rok čuvanja snimki
- rješavanje općenitih upita koje zaprimimo putem internetske stranice www.wienerpoliklinika.hr
- ako ste korisnik usluga Poliklinike u svrhu izravne promidžbe šaljem Vam obavijesti o sličnim uslugama postojećim korisnicima uz mogućnost odjave
- sprječavanje zloupotreba osiguranja i otkrivanja prijevara u osiguranju te prijevara općenito.
- prijenos osobnih podataka za unutarnje administrativne potrebe unutar VIG Grupe što uključuje društva Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d. i Vienna Insurance Group AG Wiener Versicherung Gruppe.

D) Obrada podataka na temelju suglasnosti (privole)

Kada je za obradu Vaših podataka potrebna Vaša izričita suglasnost zatražit ćemo Vašu privolu i unaprijed Vas jasno i nedvosmisleno informirati o svrhama takve obrade.

Privolu uvijek možete povući, ali povlačenje neće utjecati na zakonitost obrade koja se temeljila na privoli prije nego što je ona povučena. Prilikom obrade podataka koja se temelji na Vašoj privoli uvijek ćemo Vas unaprijed informirati o svrhama obrade i Vašim pravima na povlačenje te suglasnosti.

Vaša suglasnost (privola) za obradu osobnih podataka je dobrovoljno, informirano i posebno izražavanje volje kojom putem izjave odnosno jasne potvrdne radnje dajete nedvosmisleni pristanak za obradu Vaših osobnih podataka u određenu svrhu.

Obradu vaših osobnih podataka na temelju Vaše privole koristit ćemo za:

- dostavu nalaza i kreirane medicinske dokumentacije e-poštom na Vaš izričit zahtjev
- marketinške svrhe ako niste klijent Poliklinike kako bismo s Vama bili u kontaktu i povremeno Vas obavijestili o našim pogodnostima i proizvodima (*newsletter*).

E) Zaštita životno važnih interesa

U situacijama hitne naravi kada niste u mogućnosti dati informacije ili pristanak obrađivat ćemo Vaše osobne podatke radi zaštite ključnih interesa Vas ili druge fizičke osobe.

Posebna napomena o obradi podataka koji se odnose na zdravstveno stanje

Za sve opisane svrhe koje uključuju obradu zdravstvenih podataka (npr. dijagnostika, nalazi, mišljenja) obrada se provodi isključivo u mjeri nužnoj za pružanje zdravstvene skrbi i s povećanim mjerama zaštite sigurnosti i povjerljivosti takvih podataka te ograničenje pristupa.

KATEGORIJE OSOBNIH PODATAKA KOJE OBRADUJEMO

U pružanju naših usluga obrađujemo sljedeće kategorije osobnih podataka:

- osnovni identifikacijski podaci: ime i prezime, datum rođenja, OIB, spol
- kontakt podaci: broj telefona/mobitela, adresa e-pošte, poštanska adresa
- podaci o usluzi i plaćanju: naručeni/obavljeni pregled, način plaćanja, iznos, status naplate
- podaci potrebni za obračun prema osiguratelju (ako koristite dodatno zdravstveno osiguranje)
- zdravstveni podaci: simptomi i anamneza, nalazi i snimke, dijagnoze, terapije, liječničko mišljenje i druga medicinska dokumentacija

- tehnički podaci (ako komunicirate putem naše web-stranice): postavke kolačića (detaljno u Pravilima o kolačićima dostupnima na www.wienerpoliklinika.hr/pravila-koristenja-kolacica).
- Sigurnosni zapisi: snimke videonadzora u zajedničkim prostorima, uz jasno istaknutu obavijest, snimke telefonskih razgovora u kontakt centru.

OBRADA PODATAKA PUTEM INTERNETSKE STRANICE POLIKLINIKE

Obrada osobnih podataka posjetitelja i korisnika internetske stranice www.wienerpoliklinika.hr uređena je Informacijama o obradi osobnih podataka koje su dostupne na www.wienerpoliklinika.hr/informacije-o-obradi-podataka.

KATEGORIJE PRIMATELJA OSOBNIH PODATAKA

Vaši se osobni podaci obrađuju u svrhe koje su navedene u ovom dokumentu. Kada je za ostvarenje te svrhe potrebno (na temelju naše zakonske ili ugovorne obveze i/ili prava) Vašim osobnim podacima mogu imati pristup određene kategorije primatelja:

- drugi pružatelji zdravstvenih usluga na temelju ugovora (npr. laboratoriji ili drugi specijalisti) u najmanjem potrebnom opsegu, radi obavljanja tražene usluge.
- društva za osiguranje (dodatno zdravstveno osiguranje) radi provjere pokrivanja i naplate usluge
- pružatelji informacijsko tehnoloških usluga npr. hosting, održavanje sustava, pohranom podataka videonadzor, snimanje razgovora, održavanje medicinske opreme — isključivo po našem nalogu i uz ugovor o obradi podataka
- državna tijela u skladu s našim pravnim obvezama i kada su podaci potrebni za obavljanje poslova iz njihove nadležnosti (Porezna uprava, Ministarstvo zdravstva, HZZO, MUP, državno odvjetništvo i pučki pravobranitelj, dr.)
- banke i institucije za platni promet
- pružatelji usluga revizije, IT revizije i revizije IT sigurnosti
- pružatelji usluga tiska i dostave
- ostali primatelji kada je to nužno.

U svim navedenim slučajevima, prijenos i obrada Vaših osobnih podataka obavlja se uz poštivanje sigurnost prijenosa, minimalizacije količine podataka te kada je primjenjivo ugovorne obveze čuvanja sigurnosti i povjerljivosti osobnih podataka koji se prenose.

PRIJENOS PODATAKA IZVAN EU

Vaše podatke primarno obrađujemo na području Republike Hrvatske odnosno unutar Europskog gospodarskog prostora. U slučaju eventualne potrebe prijenosa osobnih podataka izvan tog područja, takav prijenos će se odvijati samo ako postoje odgovarajuće propisane mjere zaštite

(npr. standardne ugovorne klauzule), odnosno na način i u skladu s iznimkama koje dopuštaju propisi koji uređuju zaštitu osobnih podataka.

RAZDOBLJE POHRANE

Vaši osobni podaci bit će pohranjeni onoliko dugo koliko je potrebno radi ispunjenja svrhe za koju se obrađuju. Primjerice, kada je riječ o sklapanju i izvršenju ugovora o osiguranju, to razdoblje bit će određeno vremenom trajanja samog ugovora, a nakon njegovog prestanka razdoblje pohrane ovisi o rokovima zastare potraživanja za pojedinu vrstu ugovora. Ti rokovi mogu ovisiti o drugim specifičnim rokovima čuvanja propisanim posebnim zakonima (npr. Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, Zakon o računovodstvu i dr.) ili mogu biti produljeni zbog nekih specifičnih okolnosti kao npr. postavljanje i obrana pravnih zahtjeva te u slučaju sudskih sporova. Čuvamo podatke onoliko koliko je potrebno za opisane svrhe i u skladu s pravilima zdravstva i računovodstva:

- medicinska dokumentacija (npr. nalazi, snimke): u zakonskim rokovima; u pravilu najmanje 10 godina, a pojedini dijelovi i trajna pohrana
- knjigovodstvena dokumentacija: 11 godina
- videonadzor: 30 dana (dulje samo ako je potrebno zbog incidenta/postupka).
- snimke razgovora/e-pošta korisničke podrške: do 6 mjeseci
- newsletter/marketing: do objave ili povlačenja privole

VAŠA PRAVA U VEZI S OBRADOM OSOBNIH PODATAKA

Ovisno o svrsi i pravnoj osnovi obrade osobnih podataka, te kada je to zakonski predviđeno, Vi imate sljedeća prava:

- pravo na pristup vašim osobnim podacima na koji smo dužni odgovoriti u roku od mjesec dana
- pravo na ispravak ili dopunu vaših osobnih podataka kako bi uvijek bili točni koje ćemo ispraviti bez odgađanja i u kraćem roku
- pravo na brisanje vaših osobnih podataka ako je primjenjivo na koji smo dužni odgovoriti u roku od mjesec dana
- pravo na ograničenje obrade osobnih podataka pod određenim okolnostima, na primjer kada prigovarate točnosti osobnih podataka, a za vrijeme dok ne provjerimo njihovu točnost
- pravo na prijenos osobnih podataka (ako je primjenjivo)
- pravo na prigovor obradi podataka koja se temelji na našem legitimnom interesu
- pravo na prigovor na automatizirano pojedinačno donošenje odluka (ako je primjenjivo).

Pod određenim uvjetima, kada to važeći propisi dopuštaju, imate pravo prigovoriti obradi osobnih podataka ili zatražiti prekid obrade osobnih podataka, na primjer kada obradu temeljimo na našim

legitimnim interesima ili zbog izravnog marketinga. Čim zaprimimo Vaš zahtjev za prekidom obrade, nećemo dalje obrađivati Vaše osobne podatke osim ako je obrada nužna ili dopuštena temeljem zakonskih i drugih propisa.

Kada obradu temeljimo na Vašoj privoli, imate pravo povući privolu u bilo kojem trenutku, bez utjecaja na zakonitost obrade prije povlačenja.

Vaša prava možete ostvariti dostavom jasno određenog zahtjeva uz navođenje Vaših podataka potrebnih za identifikaciju na dpo@wienerpoliklinika.hr te ćemo na sve Vaše zahtjeve odgovoriti u kraćem roku, a najduže u roku od mjesec dana od primitka urednog zahtjeva. U složenim slučajevima rok za odgovor možemo produljiti do dva dodatna mjeseca, o čemu ćemo Vas obavijestiti u roku od mjesec dana od primitka urednog zahtjeva.

Prilikom kontakta i postavljanja navedenih zahtjeva uložiti ćemo razumne napore da nedvojbeno utvrdimo Vaš identitet i spriječimo neautoriziranu obradu osobnih podataka.

NUŽNOST I DOBROVOLJNOST DAVANJA PODATAKA

Za naručivanje i pružanje zdravstvene usluge nužni su nam Vaših određeni podaci te bez njih nismo u mogućnosti utvrditi Vaš identitet i pružiti Vam uslugu.

Davanje podataka za u svrhu primanja *newslettera* i primanja nalaza izrađenih u Poliklinici putem e-pošte je dobrovoljno.

AUTOMATIZIRANO ODLUČIVANJE

Ne provodimo automatizirano pojedinačno odlučivanje ni profiliranje koje proizvodi pravne učinke za ispitanike.

PRAVO NA PODNOŠENJE PRIGOVORA NADZORNOM TIJELU

U svakom trenutku možete podnijeti prigovor na obradu Vaših osobnih podataka nadležnom nadzornom tijelu, **Agenciji za zaštitu osobnih podataka, Ulica Metela Ožegovića 16 10000 Zagreb, azop@azop.hr, +38514609000.**

AŽURIRANJE OVOG DOKUMENTA

Ovaj dokument se redovito preispituje i provjerava odražava li način na koji Poliklinika obrađuje osobne podatke. Ažurirani važeći dokument uvijek je dostupan na internetskim stranicama Poliklinike <https://www.wienerpoliklinika.hr/informacije-o-obradi-podataka>.

WIENER poliklinika d.o.o
Zagreb, 20.3.2026.