OBAVIJEST O OBRADI OSOBNIH PODATAKA PUTEM SNIMANJA TELEFONSKIH POZIVA U POZIVNOM CENTRU POLIKLINIKE AVIVA

Ova Obavijest o obradi osobnih podataka (dalje: „Obavijest“) odnosi se na snimanje telefonskih poziva u pozivnom centru voditelja obrade - Poliklinike Aviva, Trpinjska ulica 7, 10 000 Zagreb, OIB: 01916835772 (dalje u tekstu: „Poliklinika Aviva“ ili „voditelj obrade“).

Molimo Vas da pažljivo pročitate ovu Obavijest, a za sva pitanja u vezi ovakve obrade osobnih podataka možete se uvijek obratiti našem službeniku za zaštitu podataka putem pošte na poslovnu adresu Poliklinike Aviva ili na e-mail adresu: dpo.poliklinika.aviva@arsanomedical.com.

Snimanje se odnosi na dolazne i odlazne pozive putem službenih brojeva: 01 4693111 i 01 8848751 koji su i javno objavljeni na našem web mjestu https://poliklinika-aviva.hr/hr/.

Kada nazovete na navedene službene brojeve ili Vam poziv upute naši djelatnici u pozivnom centru, informirat će Vas o tome da ste dobili Polikliniku Avivu te će Vas se obavijestiti o snimanju telefonskog razgovora.

OSOBNI PODACI KOJE POLIKLINIKA AVIVA OBRAĐUJE, U KOJU SVRHU I NA KOJEM PRAVNOM TEMELJU?

U odnosu na obradu putem pozivnog centra odnosno snimanje telefonskih poziva, kategorije osobnih podataka koje Poliklinika Aviva prikuplja su sljedeći: identifikacijski i kontaktni podaci, podaci vezani uz naručivanje i korištenje usluga, zdravstveni podaci i inforamcije (ako ih sami podijelite ili su nužni za pružanje usluge), snimka glasa (audio zapis razgovora, visina, ton, boja glasa) te drugi podaci vezani uz ispitanika odnosno svi drugi podaci koje ispitanici učine dostupnima putem poziva.

U svrhu provjere identiteta, djelatnici pozivnog centra Vas tijekom razgovora mogu zatražiti i druge podatke povezane s Vama (primjerice podaci vezani uz to na koju pretragu se želite naručiti, jeste li dosada već bili u Poliklinici Aviva, koje pretrage ste već radili u Poliklinici Aviva i slično).

Prethodno spomenutu obradu provodimo u svrhu osiguravanja kvalitete usluge.

U ovom slučaju, osobne podatke obrađujemo na temelju legitimnog interesa Poliklinike Aviva sukladno članku 6. stavku 1. točki (f) Opće uredbe o zaštiti podataka. Legitimni interesi Poliklinike Aviva podrazumijevaju i odnose se na osiguravanje i unapređenje kvalitete usluge i komunikacije s pacijentima, kao i na zaštitu prava i interesa svih sudionika komunikacije, uključujući dokazivanje sadržaja komunikacije u slučaju naknadnih prigovora, sporova ili pravnih zahtjeva.

Kada se tijekom telefonskog razgovora obrađuju zdravstveni podaci i informacije, njihova obrada provodi se sukladno članku 9. stavku 2. točki (h) Opće uredbe o zaštiti podataka, odnosno radi pružanja zdravstvene skrbi, odnosno sukladno članku 9. stavku 2. točki (f) Opće uredbe o zaštiti podataka radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva.

PRISTUPANJE OSOBNIM PODACIMA I PRIMATELJI OSOBNIH PODATAKA

Pristup Vašim osobnim podacima mogu imati zaposlenici Poliklinike Aviva, osobito voditelji pojedinih odjela. Sve osobe koje mogu pristupiti Vašim osobnim podacima prilikom vršenja svojih redovnih radnih obveza potpisale su izjave o povjerljivosti ili su vezane čuvanjem profesionalne tajne sukladno važećim propisima.

Primatelji Vaših osobnih podataka su: vanjski pružatelj usluga za tehničku podršku i IT infrastrukturu za naš pozivni centar (izvršitelj obrade) te pravno savjetovanje.

Nadalje, moramo naglasiti kako je moguće otkrivanje Vaših osobnih podataka ovlaštenoj trećoj strani ako to zahtijevaju ili dopuštaju obvezujući propisi (npr. državna tijela, sudovi i ostale treće strane koje se smatraju javnim tijelima).

RAZDOBLJE POHRANE SNIMKI TELEFONSKIH RAZGOVORA

Snimljeni razgovori čuvaju se, sukladno propisanim internim rokovima čuvanja, 6 mjeseci.

Iznimno, moguće je čuvanje snimke duže od navedenog, osobito u slučaju trajanja sudskih/izvansudskih ili drugih istovrijednih postupaka ili u slučaju kada se obrada mora zaustaviti radi rješavanja pojedinog zahtjeva kako od nadležnih institucija tako i onog koji je postavljen od ispitanika.

KAKO SU ZAŠTIĆENI OSOBNI PODACI ISPITANIKA?

Kako bi zaštitila 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 implementirala je tehničke, sigurnosne 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.

Mjerama tehničke, sigurnosne i organizacijske zaštite dana je posebna pozornost jer nam je sigurnost i očuvanje privatnosti od iznimne važnosti, posebice jer obrađujemo osjetljive podatke kao što su zdravstveni i medicinski podaci.

PRAVA ISPITANIKA

Kao ispitanik sukladno Općoj uredbi o zaštiti podataka možete zatražiti ostvarivanje sljedećih prava:

PRAVO NA PRISTUP: Imate pravo od nas dobiti potvrdu o tome obrađuju li se Vaši osobni podaci te, ako je to slučaj, pristup osobnim podacima. Informacije o pristupu uključuju, ali nisu ograničene na svrhe obrade, kategorije osobnih podataka, primatelje ili kategorije primatelja kojima su osobni podaci bili ili će biti otkriveni. Međutim, pravo pristupa nije bezuvjetno pravo te prava i interesi drugih pojedinaca mogu ograničiti Vaše pravo pristupa. Imate pravo primiti kopiju osobnih podataka koji se obrađuju, a za sve daljnje kopije koje zatražite, možemo naplatiti razumnu naknadu na temelju administrativnih troškova.

PRAVO NA ISPRAVAK: Imate pravo ishoditi od nas ispravljanje svojih netočnih osobnih podataka. Uzimajući u obzir svrhe obrade imate pravo dopuniti nepotpune osobne podatke, među ostalim i davanjem dodatne izjave.

PRAVO NA BRISANJE ("PRAVO NA ZABORAV"): Pod određenim uvjetima, imate pravo zatražiti brisanje svojih osobnih podataka, u ovom slučaju zatražiti brisanje snimki razgovora s djelatnicima u pozivnom centru.

PRAVO NA OGRANIČENJE OBRADE: Imate pravo zatražiti ograničenje obrade svojih osobnih podataka u sljedećim slučajevima: ako osporavate točnost podataka, na razdoblje dok Poliklinika Aviva ne provjeri njihovu točnost, ako je obrada nezakonita, ali ne želite brisanje podataka, već ograničenje njihove obrade, ako Poliklinici Aviva podaci više nisu potrebni, ali ih Vi trebate za postavljanje, ostvarivanje ili obranu pravnih zahtjeva, ako ste uložili prigovor na obradu podataka dok Poliklinika Aviva ne provjeri prevladavaju li legitimni interesi Poliklinike Aviva nad Vašima.

PRAVO NA PRIGOVOR: Imate pravo uložiti prigovor na obradu Vaših osobnih podataka koja se temelji na legitimnim interesima Poliklinike Aviva, uključujući snimanje telefonskih poziva.

PRAVO NA PRENOSIVOST PODATAKA: Pod određenim uvjetima, imate pravo zaprimiti osobne podatke koji se odnose na Vas, koje ste nam pružili u strukturiranom, uobičajeno upotrebljivom i strojno čitljivom formatu i imate pravo prenijeti te podatke drugom voditelju obrade, bez našeg ometanja.

Svako od navedenih prava nije apsolutno pravo što znači da postoje okolnosti slučaja kada se pravo može ograničiti.

Ako želite saznati više ili želite podnijeti zahtjev za ostvarivanje svojih prava, u svakom trenutku možete kontaktirati našeg službenika za zaštitu podataka putem gore u ovoj Obavijesti navedenih kontaktnih podataka.

Ako smatrate da se Vaša prava krše, imate pravo podnijeti pritužbu nadzornom tijelu – Agenciji za zaštitu osobnih podataka.

OBJAVA I IZMJENA OBAVIJESTI

Ova Obavijest primjenjuje se od objave na internetskoj stranici voditelja obrade, a primjerak Obavijesti pohranit će se u arhivu.

Ova Obavijest može se povremeno mijenjati u slučaju promjene pojedinih odredbi uslijed zakonskih zahtjeva ili internih potreba Poliklinike Aviva uz naznaku kada je posljednji put ažurirana.

O izmjeni ili ažuriranju ove Obavijesti obavijestit ćemo Vas pravovremeno.

Zadnje ažurirano: 18.9.2026.