

OBAVIJEST O OBRADI PODATAKA KORISNIKA USLUGA-PACIJENATA POLIKLINIKE AVIVA

Ova Obavijest o obradi osobnih podataka korisnika usluga (dalje: „Obavijest“) primjenjuje se na obradu osobnih podataka koju provodi **Poliklinika Aviva**, Trpinjska ulica 7, 10 000 Zagreb, OIB: 01916835772 (dalje: „Poliklinika Aviva“ ili „Voditelj obrade“).

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 opće interne medicine, dermatologije i venerologije, ginekologije i opstetricije, oftalmologije i optometrije, otorinolaringologije, neurologije, psihijatrije, opće kirurgije, ortopedije i traumatologije, urologije, internističke onkologije, onkologije i radioterapije, fizikalne medicine i rehabilitacije, medicine rada i športa, kliničke radiologije, pedijatrije, anesteziologije, reanimatologije i intenzivne medicine, endokrinologije i dijabetologije, gastroenterologije, hematologije, kardiologije, nefrologije, pulmologije, reumatologije, paradontologije, fizikalne terapije te djelatnost medicinsko-biokemijskog laboratorija i dnevne bolnice. Budući da je Poliklinici Aviva primarna djelatnost pružanje zdravstvenih usluga, Poliklinika Aviva djeluje kao voditelj obrade osobnih podataka svojih ispitanika.

Poliklinika Aviva je i članica **Arsano Medical Group**, najveće grupacije privatnih zdravstvenih ustanova u Hrvatskoj gdje zajedno s drugim članicama, a u odnosu na pojedine kategorije ispitanika i pojedine obrade djeluju kao zajednički voditelji obrade ([pročitajte više u poglavlju 4.](#)).

Pojam „Korisnik“ ili „Ispitanik“ u ovoj Obavijesti označava sve osobe kojima se pružaju ili su pružene zdravstvene usluge, kao i sve druge osobe koje su dale suglasnost (privolu) za primanje marketinških ili drugih obavijesti Poliklinike Aviva za sebe ili za djecu mlađu od 16 godina kao nositelji roditeljske skrbi.

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

Za više pitanja u svakom trenutku možete se obratiti i našem službeniku za zaštitu podataka na dpo.poliklinika.aviva@arsanomedical.com ili na adresu našeg sjedišta uz naznaku "n/r Službenika za zaštitu podataka".

1. Koje kategorije podataka Poliklinika Aviva obrađuje?

Poliklinika Aviva prikuplja sljedeće kategorije osobnih podataka Ispitanika, ovisno o prirodi odnosa s konkretnim Ispitanikom i/ili svrsi u koju se isti obrađuju:

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 vezani za zdravstvene usluge i organizaciju pružanja zdravstvenih usluga	Krvna grupa, alergije, podaci o elektronskim uputnicama i realiziranim zahvatima unutar ustanove, podaci o kretanju korisnika u ustanovi, podaci o pruženim uslugama, podaci o potrošenim lijekovima i materijalima, podaci o dijagnozama, podaci o terapiji, podaci o evidenciji ozljede, podaci o trudnoći i porođaju, podaci o planiranim operacijama korisnika, podaci o rezultatima laboratorijskih pretraga, ambulantni nalazi, anamneze, dokumenti o tijeku liječenja korisnika, procjene mentalnog statusa itd.
Računovodstveni i administrativni podaci	MBO, podaci o iskaznicama osnovnog osiguranja korisnika, podaci o iskaznicama dopunskog osiguranja korisnika, razni indikatori tipologije korisnika, 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.

Osim navedenih kategorija podataka moguće je da Vas u određenim situacijama tražimo i one podatke koji nisu prethodno navedeni, a u kojem slučaju će se i dalje primjenjivati odredbe ove Obavijesti i/ili će Vam se kao ispitaniku pružiti dodatna obavijest, sve u ovisnosti o kategoriji podataka i svrhama u koje se iste obrađuju.

2. U koje svrhe Poliklinika Aviva obrađuje osobne podatke?

Poliklinika Aviva obrađuje osobne podatke Ispitanika prvenstveno u sljedeće svrhe:

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

Poliklinika Aviva obrađuje osobne podatke Ispitanika prilikom telefonskog, internetskog ili osobnog 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 koji su potrebni kako za naručivanje odnosno izvršenje usluge tako i za plaćanje usluga koje su Ispitaniku pružene i/ili za pružanje usluga koje će se tek izvršiti (primjerice predračuni/ ponude i sl.).

U prethodno spomenute svrhe 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 u 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.

- **razmjenjivanje podataka u Centralni zdravstveni informacijski sustav Republike Hrvatske (dalje: CEZIH)**

CEZIH djeluje kao središnji sustav razmjene podataka kojim upravlja Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje (dalje: HZZO). Poliklinika Aviva prosljeđuje podatke pacijenata u CEZIH. U CEZIH se unose podaci nužni za pružanje zdravstvene zaštite, uključujući identifikacijske podatke pacijenta, podatke o pregledima, dijagnozama i terapijama, medicinsku dokumentaciju i nalaze. Pristup podacima u CEZIH-u imaju isključivo ovlašteni zdravstveni radnici, u skladu s propisima i dodijeljenim ovlastima. Pacijent može samostalno upravljati pristupom putem Portala zdravlja (putem sustava e-Građani) ili se za to može obratiti svojem izabranom liječniku. Pacijentova medicinska dokumentacija dostupna je i u Portalu zdravlja. Podaci o pacijentima čuvaju se deset godina nakon smrti pacijenta u CEZIH-u, a HZZO u odnosu na vlastite obrade osobnih podataka djeluje kao samostalan voditelj obrade. Više informacija o obradama koje vrši HZZO možete pronaći na njihovoj internetskoj stranici (<https://hzzo.hr/izjava-o-privatnosti>).

Poliklinika Aviva vrši ovu obradu jer je takva obrada nužna za poštivanje pravnih obveza Poliklinike Aviva.

- **obavješćavanje nadležnih tijela i čuvanje podataka sukladno propisima iz područja zdravstva**

Poliklinika Aviva obrađuje osobne podatke Ispitanika radi njenih obveza obavješćavanja 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.

- **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. U određenim slučajevima kao pravni osnov primjenjuje se i legitimni interes voditelja obrade ili treće strane.

- **dijeljenje podataka s odabranim aplikacijama**

Poliklinika Aviva obrađuje osobne podatke Ispitanika uz njihovu suglasnost kako bi mogla organizirati dijeljenje podataka Ispitanika odabranim aplikacijama (primjerice aplikacije za čuvanje i upravljanje zdravstvenom dokumentacijom).

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 i drugi podaci koje Ispitanik dobrovoljno dostavi prilikom usmene i pisane komunikacije.

Poliklinika Aviva vrši ovu obradu na zahtjev ispitanika ili uz njihovu suglasnost.

- **dijeljenje podataka s odabranim zdravstvenim institucijama/ poliklinikama i/ili laboratorijima**

Poliklinika Aviva obrađuje osobne podatke Ispitanika uz njihovu suglasnost ili na zahtjev ispitanika kako bi mogla organizirati dijeljenje podataka Ispitanika između odabranih zdravstvenih institucija i/ili laboratorija i/ili drugih poliklinika i Poliklinike Aviva.

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

Poliklinika Aviva vrši ovu obradu na zahtjev ispitanika ili uz njihovu suglasnost.

U slučaju zahtjeva za ostvarivanjem prava na prenosivost Poliklinika Aviva postupat će na zahtjev Ispitanika, osim u slučajevima u kojima se prava ispitanika mogu ograničiti, sve sukladno propisima Republike Hrvatske.

- **opće informiranje o Poliklinici Aviva, obavješćavanje 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, obavješćavanja o našim uslugama, obavješćavanja o promocijama, akcijama, novim paketima usluga i posebnim pogodnostima.

U okviru ove obrade mogu se obrađivati identifikacijski podaci, kontakt podaci, te podaci vezani za zdravstvene usluge i organizaciju pružanja zdravstvenih usluga, računovodstveni i administrativni podaci, a mogu se obrađivati i 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. Iznimno, u slučajevima kada postoji legitimni interes Poliklinike Aviva i/ili s njom povezanih društava/ društva Grupe/ zdravstvenih ustanova obrada se može temeljiti i na tom pravnom osnovu (primjerice, obavješćavanje o preseljenju na novu lokaciju).

Temeljem legitimnog interesa sukladno članku 6. stavku 1. točki (f) Opće uredbe o zaštiti podataka te članku 50. st. 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama Poliklinika Aviva svoje pacijente odnosno korisnike usluga povremeno obavještava o svojim uslugama, o promocijama, akcijama, novim paketima usluga i posebnim pogodnostima i putem newsletter-a (izravna promidžba). Za potrebe slanja newsletter-a obrađujemo isključivo adresu elektroničke pošte koju ste nam pružili prilikom dolaska u Polikliniku Aviva. U svakom trenutku imate pravo **prigovoriti** takvoj obradi. Prigovor možete uputiti prilikom davanja svoje adrese elektroničke pošte ili u bilo kojem trenutku nakon zaprimanja newslettera, klikom na poveznicu za odjavu, slanjem prigovora na adresu sjedišta ili na adresu elektroničke pošte službenika za zaštitu podataka. Nakon zaprimanja prigovora, **više nećete primati newsletter** Poliklinike Aviva.

- **poslovne analize, planiranje i unaprjeđenje poslovanja**

Poliklinika Aviva za svrhu vršenja poslovne analize, planiranja i unaprjeđenja poslovanja anonimizira osobne podatke Ispitanika kako bi mogla izvršiti odgovarajuće poslovne analize i organizirati poslovanje na efikasan način s ciljem optimizacije procesa i pružanja kvalitetnijih (paketa) usluga.

Anonimizacija podataka je postupak obrade osobnih podataka kojim se nepovratno sprječava identifikacija pojedinca iz obrađenih podataka stoga se u ovom dijelu obrade ne primjenjuje Opća uredba o zaštiti osobnih podataka.

Uz sve navedeno u ovoj točki moguće je da dođe do obrade podataka u druge ili dodatne svrhe i/ili da se ista temelji na drugom pravnom osnovu od ovoga koji je naveden u ovoj točki, a u

kojem slučaju će se ispitanike dodatno obavijestiti o novim okolnostima obrade ukoliko ova Obavijest ne pruža dovoljno informacija o novoj i/ili povezanoj obradi Vaših podataka.

- **osiguravanje kvalitete usluge putem snimanja telefonskih poziva u pozivnom centru**

Poliklinika Aviva obrađuje osobne podatke ispitanika putem snimanja telefonskih poziva u pozivnom centru, u svrhu osiguravanja kvalitete usluge. Detaljniju obavijest možete pronaći na [internetskoj stranici](#) Poliklinike Aviva.

U ovom slučaju kao pravni osnov primjenjuje se legitimni interes Poliklinike Aviva koji se očituje i odnosi 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.

Moguće je da dođe do obrade podataka u druge ili dodatne svrhe, a u kojem slučaju će se ispitanike dodatno obavijestiti o novim okolnostima obrade.

3. Koliko dugo Poliklinika Aviva čuva osobne podatke ispitanika?

Poliklinika Aviva čuva osobne podatke onoliko dugo koliko je potrebno za ostvarenje prethodno navedenih svrha, u skladu s rokovima propisanim važećim zakonima i drugim relevantnim propisima ili ako je to opravdano rokovima zastare propisanim mjerodavnim pravom.

Vaši medicinski i zdravstveni podaci čuvaju se u internom informacijskom medicinskom sustavu 25 godina od završetka liječenja nakon čega se provodi interni postupak arhiviranja radi omogućavanja kontinuiteta poslovanja te očuvanja zdravlja pacijenata i zaštite javnog zdravlja.

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 internim aktima Poliklinike Aviva i evidencijama aktivnosti obrade.

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

4. S kim obrađujemo Vaše podatke kao zajednički voditelji?

Poliklinika Aviva članica je Arsano Medical Group - grupacije privatnih zdravstvenih ustanova u Hrvatskoj. S obzirom na rast i razvoj Arsano Medical Group, a sve u svrhu kako bismo svojim korisnicima usluga pružili što veći raspon zdravstvenih usluga, moguće je da će se Arsano Medical Group pridružiti i druge privatne zdravstvene ustanove o čemu ćemo Vas obavijestiti na vrijeme.

Poliklinika Aviva u određenim slučajevima (npr. kada Vi kao Ispitanik zatrebate određene zdravstvene usluge određene grane zdravstva) zajednički određuje svrhe i načine obrade osobnih podataka sa društvima/ustanovama koje su članice Arsano Medical Group, a navedene su u Popisu članica koji možete pronaći na kraju ove Obavijesti ili ga možete pronaći u našim prostorijama.

Poliklinika Aviva je s njima ugovorila da će u pogledu obavljanja poslovnih aktivnosti zajednički odlučiti o svrhama i načinima obrade osobnih podataka svojih ispitanika te će stoga biti zajednički odgovorni u skladu s člankom 26. stavkom 1. Opće uredbe o zaštiti podataka u odnosu na obrade o čijim svrhama i načinu obrade zajednički odlučuju.

Kategorije ispitanika čiji podaci se zajednički obrađuju su:

- zaposlenici;
- pacijenti zajedničkih voditelja obrade;
- zaposlenici i odgovorne osobe trećih strana, ugovornih partnera i ostalih klijenata;
- savjetnici, suradnici i drugi profesionalni stručnjaci.

Svrhe obrade podataka koji se razmjenjuju:

- efikasnije vođenje evidencija i skrbi o pacijentima;
- provođenje revidiranih tehničkih, sigurnosnih i organizacijskih mjera zaštite podataka zajedničkih voditelja obrade;
- pružanje zdravstvene zaštite u skladu s uvjetima poslovanja zajedničkih voditelja obrade;
- omogućavanje postupka obračuna naknada za obavljeni rad i izvršavanja zakonskih obveza te radi ispunjavanja prava i obveza između zajedničkih voditelja obrade ili u ime pojedinog voditelja obrade;
- prikupljanje i obrada podataka u svrhu suorganizacije zajedničkog dijela poslovanja;
- dijeljenje i obrada podataka vezano uz zajedničko pružanje šireg spektra usluga trećim stranama.

Bez obzira na postignuti dogovor zajedničkih voditelja obrade, kao ispitanik možete ostvarivati svoja prava iz Opće uredbe o zaštiti osobnih podataka u vezi sa svakim voditeljem obrade pojedinačno, kao i protiv svakog od njih.

5. Tko ima pristup osobnim podacima ispitanika?

Osobni podaci čuvaju se na zaštićenoj 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 internim aktima i ugovorom preuzetim obvezama Poliklinike Aviva.

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

- 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.);
- 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; te
- članicama Arsano Medical Grupe kako je navedeno u [poglavlju 4.](#)

Poliklinika Aviva prenosi osobne podatke isključivo u mjeri u kojoj je to nužno za ispunjenje odgovarajuće svrhe 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 propisima o zaštiti osobnih podataka.

Za potrebe pružanja medicinskih usluga, ovisno o vrsti pregleda ili pretrage, koriste se usluge ovlaštenih vanjskih suradnika, uključujući laboratorijske pretrage, očitavanje nalaza te postavljanje i održavanje medicinskih uređaja. U tom okviru, osobni podaci pacijenata mogu se obrađivati od strane tih suradnika te se, kada je to nužno za provedbu pojedine zdravstvene usluge, mogu prenositi u treće zemlje, u skladu s važećim propisima o zaštiti osobnih podataka. Takvi prijenosi mogu se odnositi, primjerice, na određene vrste pretraga poput genetičkog testiranja ili radiološke dijagnostike (RTG i sl.). Popis vanjskih suradnika, kao i dodatne informacije o obradi i prijenosu podataka, dostupni su pacijentu na zahtjev, ovisno o vrsti pregleda ili pretrage koju je obavio.

6. 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 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.

7. Koja su prava Ispitanika i kako se mogu ostvariti?

Imate sljedeća 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 od nas bez nepotrebnog odgađanja dobiti ispravak netočnih osobnih podataka. S obzirom na svrhu obrade, imate pravo dopuniti nepotpune osobne podatke, na primjer davanjem dopunske izjave.
- Pravo na **brisanje („pravo na zaborav“)**: imate pravo od nas zatražiti brisanje Vaših osobnih podataka
- Pravo na **ograničenje obrade**: imate pravo ograničiti obradu Vaših osobnih podataka.
- Pravo na **prigovor**: imate pravo u bilo kojem trenutku uložiti prigovor na obradu Vaših osobnih podataka, a kada se osobni podaci obrađuju u svrhe izravnog marketinga imate pravo zahtijevati od nas da zaustavimo obradu Vaših osobnih podataka.
- Pravo na **prenosivost podataka**: imate pravo primiti svoje osobne podatke koje ste nam dali i to u strukturiranom, uobičajeno korištenom i strojno čitljivom formatu te imate pravo prenijeti te podatke drugom voditelju obrade (ako se obrada temelji na privoli ili na ugovoru i ako se obrada provodi automatiziranim putem). Imate pravo na izravni prijenos od jednog voditelja obrade drugome ako je to tehnički izvedivo.
- Pravo na **povlačenje privole**: Ispitanik ima pravo u svakom trenutku povući svoju privolu. Povlačenje privole ne utječe na zakonitost obrade na temelju privole prije njezina povlačenja.

Neka od navedenih prava nisu apsolutna prava što znači da postoje okolnosti slučaja kada se prava mogu ograničiti (primjerice ukoliko tražite brisanje podataka za koje postoji zakonska obveza čuvanja). Ako želite saznati više ili iskoristiti neko od navedenih prava, slobodno se obratite našem službeniku za zaštitu osobnih podataka na adresu: dpo.poliklinika.aviva@arsanomedical.com.

Ako smatrate da su Vam povrijeđena prava, imate **pravo podnijeti pritužbu nadzornom tijelu**:

Agencija za zaštitu osobnih podataka
Ulica Metela Ožegovića 16, 10 000 Zagreb
tel: +3851 4609 000, fax: +3851 4609 099
e-mail: azop@azop.hr.

7.1 Ostvarivanje prava Ispitanika

Ukoliko želite ostvariti neko od svojih prava zajamčenih Općom uredbom o zaštiti podataka, kako bismo Vam olakšali ostvarivanje Vaših prava slijedite sljedeće korake.

Zahtjev za ostvarivanje prava ispitanika možete Poliklinici Aviva podnijeti na sljedeće načine:

- pisanim putem na adresu: Poliklinika Aviva, Trpinjska ulica 7, 10 000 Zagreb
- poslati e-mail na adresu: dpo.poliklinika.aviva@arsanomedical.com
- ispunjavanjem obrasca koji možete pronaći [ovdje](#) ili zatražiti u fizičkom obliku u prostorijama Poliklinike Avive.

Molimo Vas da nam dostavite zahtjev koji je u što je većoj mjeri moguće potpun i razumljiv kako bi mogli odgovoriti Vašem zahtjevu, ali i kako bismo Vas mogli identificirati. Identifikacija je iznimno važna radi sigurnosne i tehničke zaštite Vaših podataka.

Prilikom obrade zahtjeva za ostvarivanje prava ispitanika morat ćemo obraditi Vaše ime i prezime, OIB ili MBO, kontakt, kao i sve ostale osobne podatke koje nam Vi pružite u sklopu samog zahtjeva.

Ukoliko nam ne pružite identifikacijske podatke te Vas ne budemo u mogućnosti adekvatno identificirati da bismo Vaše podatke mogli osigurati obavještavamo Vas da nećemo moći obraditi Vaš zahtjev. U slučaju sumnje u identitet prilikom identifikacije tražit ćemo Vas radi sigurnosti obrade osobnih podataka dodatne identifikatore, sve sukladno našim internim procedurama.

Na podneseni zahtjev ćemo Vam odgovoriti u najkraćem mogućem roku, a svakako unutar roka od mjesec dana. Ako će Vaš zahtjev zahtijevati složeniju analizu takav rok može biti produžen te ćemo Vas u tom slučaju obavijestiti o razlozima produženja. Sve podnesene zahtjeve i odgovore na zahtjeve bilježimo u evidenciji zahtjeva ispitanika.

Zahtjevi i odgovori na zahtjeve ispitanika čuvaju se pet godina od dana dostave odgovora ispitaniku, odnosno ako su osobni podaci iz zahtjeva dokaz u sudskom, upravnom, arbitražnom ili drugom istovrijednom postupku, čuvaju se do pravomoćnog okončanja takvog postupka.

8. Izmjena obavijesti i pročišćena verzija

Ova Obavijest primjenjuje se od objave na internet stranici Poliklinike Aviva.

Zadnja verzija ove Obavijesti, koja će uvijek biti mjerodavna za obradu osobnih podataka u Poliklinici Aviva bit će dostupna i u prostoru Poliklinike Aviva.

Poliklinika Aviva zadržava pravo izmjene ove Obavijesti uz naznaku kada je ista zadnji puta ažurirana.

Zadnje ažurirano: 1. srpnja 2026.

POPIS ČLANICA ARSANO MEDICAL GROUP – ZAJEDNIČKI VODITELJI OBRADE

1. **Arsano Medical Group d.o.o.**, Ilica 1A, 10000 Zagreb, OIB: 47779132240, dpo.arsanomedical@arsanomedical.com
2. **Poliklinika za radiologiju i neurologiju Dijagnostika 2000**, Martićeva ulica 63A, Zagreb, OIB: 82332911055, dpo.dijagnostika2000@arsanomedical.com
3. **Poliklinika Aviva**, Trpinjska ulica 7, Zagreb, OIB: 01916835772, dpo.poliklinika.aviva@arsanomedical.com
4. **Specijalna bolnica ARITHERA**, Bukovačka cesta 1, Zagreb, OIB: 56449003085, dpo.sbarithera@arsanomedical.com
5. **SPECIJALNA BOLNICA DR. NEMEC**, Dalmatinskih brigada 30a, Matulji, OIB: 33728852158, dpo.sbnemec@arsanomedical.com
6. **Poliklinika Uro centar**, Radnička cesta 1A, Zagreb, OIB: 66095616969, dpo.poliklinika.urocentar@arsanomedical.com
7. **PRIMA NOVA, ustanova za zdravstvenu skrb**, Zagrebačka cesta 132A, Zagreb, OIB: 15051150334, gdpr@primanova.hr
8. **Poliklinika RITZ NOVA**, Ulica Silvija Strahimira Kranjčevića 50, Zagreb, OIB: 30771556007, dpo.poliklinika.ritznova@arsanomedical.com

Ovaj popis odnosi se na članice Arsano Medical Group koje su zajednički voditelji obrade sukladno odredbama Opće uredbe o zaštiti podataka.

Više informacija možete pročitati u zasebnim obavijestima o obradi podataka svake članice.

Popis je ažuriran na dan: 01.07.2026. godine.