

OBAVIJEST O OBRADI OSOBNIH PODATAKA PUTEM POZIVNOG CENTRA POLIKLINIKE AVIVA

VODITELJ OBRADE

Poliklinika Aviva, Trpinjska ulica 7, 10 000 Zagreb, OIB: 01916835772 (dalje u tekstu: Poliklinika Aviva ili voditelj obrade), voditelj je obrade u odnosu na obradu osobnih podataka ispitanika putem pozivnog centra Poliklinike Aviva odnosno snimanja telefonskih poziva.

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 običnom/preporučenom poštom na navedenu poslovnu adresu Poliklinike Aviva ili na e-mail adresu: dpo.poliklinika.aviva@arsanomedical.com.

Ova Obavijest o obradi osobnih podataka putem pozivnog centra Poliklinike Aviva sadrži sve informacije vezane uz zaštitu i upravljanje Vašim osobnim podacima i privatnosti.

Obrada podataka snimanjem telefonskih poziva vrši se prilikom bilo kojeg kontakta na službene telefonske brojeve Poliklinike Aviva: 01 4693111 i 01 8848751. Odnosi se na situacije kada Poliklinika Aviva zaprimi ili uputi pozive s navedenih brojeva koji su i javno objavljeni na našem web mjestu <https://poliklinika-aviva.hr/hr/>.

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

OSOBNİ PODACI KOJE POLIKLINIKA AVIVA OBRADUJE, U KOJU SVRHU I NA KOJEM PRAVNOM TEMELJU?

U odnosu na obradu putem pozivnog centra, osobni podaci koje Poliklinika Aviva prikuplja mogu biti sljedeći: ime i prezime pacijenta/ispitanika, datum rođenja, broj telefona, e-mail adresu i ostale identifikacijske podatke, zdravstvene podatke i informacije, medicinske podatke te druge podatke vezane uz pacijenta/ispitanika odnosno sve druge podatke koje ispitanici učine dostupnima putem poziva.

Ostali podaci koje prikupljamo tijekom razgovora su također Vaš glas u sklopu snimke poziva što je audio podatak koji se odnosi na visinu, ton i boju glasa Vas kao ispitanika, način razgovora te informacije izmijenjene između Vas kao ispitanika i djelatnika pozivnog centra.

Snimka poziva može sadržavati osjetljive podatke kao što su medicinski i zdravstveni podaci kada je Poliklinika Aviva dužna identificirati pacijenta prije ustupanja/ davanja podataka. Ustupanje/davanje podataka odnosi se primjerice na podatke kao što su informacije o medicinskim nalazima Vas kao pacijenta.

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, kod kojeg liječnika biste se željeli naručiti te slično).

Podacima o pacijentima, kao što su medicinski i zdravstveni podaci, koji predstavljaju posebnu kategoriju osobnih podataka iz čl. 9. Opće uredbe o zaštiti podataka imaju pristup samo ovlaštene osobe voditelja obrade ili konzultanti koji pomažu IT podršci za sustave u kojima su podaci pohranjeni.

Prethodno navedene osobne podatke prikupljamo u sljedeće svrhe: rješavanja sporova, obučavanja novih agenata i poboljšanje njihovih vještina te prevencije prevara.

U ovom slučaju, osobne podatke obrađujemo na temelju legitimnog interesa Poliklinike Avive kao pravnom temelju. Legitiman interes na kojem se temelji obrada mora biti jači od interesa ili temeljnih prava i sloboda ispitanika. Poliklinika Aviva je u odnosu na konkretnu obradu provela procjenu legitimnog interesa te time dokumentirala i utvrdila legitiman interes.

Želimo Vam posebno naglasiti kako imate pravo na prigovor kada Poliklinika Aviva vrši obradu na temelju legitimnog interesa.

PRISTUPANJE OSOBNIM PODACIMA I PRIMATELJI OSOBNIH PODATAKA

Pristup osobnim podacima ispitanika mogu imati zaposlenici Poliklinike Aviva, osobito voditelji pojedinih službi. Sve osobe koje mogu pristupiti Vašim osobnim podacima prilikom vršenja svojih redovnih radnih obveza potpisale su odgovarajuće izjave o povjerljivosti.

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).

PRIJENOS OSOBNIH PODATAKA U TREĆE ZEMLJE

Želimo Vas obavijestiti da u sklopu pružanja naših usluga putem pozivnog centra dolazi do prijenosa određenih osobnih podataka u treće zemlje – Sjedinjene Američke Države (SAD). Naime, za potrebe našeg pozivnog centra i snimanja poziva koristimo Aircall, koji djeluje kao naš izvršitelj obrade. S navedenim izvršiteljem obrade sklopili smo odgovarajuće ugovore o obradi podataka sve sukladno odredbama Opće uredbe o zaštiti podataka te Vas obavještavamo i o postojanju Odluke o primjerenosti u kontekstu prijenosa podataka u SAD. Više informacija možete pronaći i na: <https://aircall.io/dpa/> i https://commission.europa.eu/document/fa09cbad-dd7d-4684-ae60-be03fcb0fddf_en.

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 postupka ili u slučaju kada se obrada mora zaustaviti radi rješavanja pojedinog zahtjeva kako od nadležnih institucija tako i onog koji je postavljen od ispitanika. Više o drugim rokovima čuvanja pročitajte u <https://poliklinika-aviva.hr/hr/zastita-privatnosti/>.

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 OBRADJE: 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 se pravo može ograničiti (primjerice, ako tražite brisanje podataka za koje postoji obveza trajnog čuvanja ili podaci služe kao dokaz u sudskom ili drugom postupku).

Ako želite saznati više ili želite koristiti jedno ili više od gore navedenih prava, u svakom trenutku možete kontaktirati našeg službenika za zaštitu podataka putem e-mail adrese: dpo.poliklinika.aviva@arsanomedical.com ili podnijeti zahtjev putem obrasca koji smo Vam učinili dostupnim u prostorijama ili na internetskoj stranici Poliklinike Avive.

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

OBJAVA I IZMJENA OBAVIJESTI

Ova Obavijest može se povremeno mijenjati u slučaju promjene pojedinih odredbi uslijed zakonskih zahtjeva ili internih potreba Poliklinike Aviva.

O izmjeni ili ažuriranju ove Obavijesti obavijestit ćemo Vas pravovremeno.