

POLITIKA PRIVATNOSTI

POLIKLINIKE NEURON

Opće informacije

Naziv: **Poliklinika za neurologiju, psihijatriju, radiologiju i neurokirurgiju, patologiju, citogenetiku i laboratorijsku dijagnostiku Neuron**

Skraćeni naziv: **Poliklinika Neuron**

Adresa: Šalata 12, 10 000 Zagreb, Republika Hrvatska

Pravni oblik: ustanova

Nadležni sud (sud upisa): Trgovački sud u Zagrebu

MBS: 080286469

OIB: 99810356043

Telefon: +385 1 4596 922

Adresa elektroničke pošte: poliklinika@neuron.hr

Internetska stranica: neuron.hr

IBAN: HR7624840081104311583

SWIFT: RZBHHR2X

Račun: 2484008-1104311583

Banka: Raiffeisenbank Austria d.d. Zagreb

Ovom Politikom privatnosti **Poliklinika za neurologiju, psihijatriju, radiologiju i neurokirurgiju, patologiju, citogenetiku i laboratorijsku dijagnostiku Neuron** (dalje u tekstu: Poliklinika) Vam u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka¹ daje osnovne informacije o obradi Vaših osobnih podataka. Stoga Vas molimo da pažljivo pročitate tekst u nastavku te da nam se, u slučaju nejasnoća ili potrebe za dodatnim informacijama u svezi s obradom osobnih podataka, javite.

Službenik za zaštitu osobnih podataka

Poliklinika je imenovala službenika za zaštitu osobnih podataka kojega možete kontaktirati u pogledu svih pitanja povezanih s obradom Vaših osobnih podataka i ostvarivanjem prava zaštite osobnih podataka.

Kontakt podaci službenika za zaštitu osobnih podataka:

Telefon: +385 1 4596 859

Elektronička pošta: szzop@neuron.hr

¹ Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju

Svrha prikupljanja osobnih podataka i pravna osnova obrade

Svrhu i načine obrade osobnih podataka može odrediti Poliklinika ili koji od partnera Poliklinike s kojim Poliklinika ima sklopljen ugovor u svezi s obradom osobnih podataka ili to mogu učiniti zajednički.

Kada Poliklinika sama odredi svrhu i sredstva obrade osobnih podataka, ona je voditelj obrade osobnih podataka.

Kada Poliklinika kao voditelj obrade osobnih podataka zajedno s jednim ili više partnera kao voditelj-em/ima obrade podataka odredi svrhu i sredstva obrade osobnih podataka, oni su zajednički voditelji obrade osobnih podataka.

Kada Poliklinika obrađuje podatke u ime voditelja obrade, tada je Poliklinika izvršitelj obrade osobnih podataka i obrađuje podatke u skladu sa zahtjevima voditelja obrade. U tom slučaju voditelj obrade određuje koje osobne podatke i u kojem obujmu Poliklinika kao izvršitelj obrade treba prikupiti od ispitanika. O tome ćete biti obaviješteni u trenutku prikupljanja osobnih podataka.

Osnovna svrha prikupljanja osobnih podataka je obavljanje djelatnosti specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite, dijagnostike i medicinske rehabilitacije, osim bolničkog liječenja, iz područja: neurologije, psihijatrije, radiologije, neurokirurgije, patologije, citogenetike i laboratorijske dijagnostike pa tako Poliklinika prikuplja i obrađuje osobne podatke sa svrhom:

a) Izvršavanja ugovora i/ili poduzimanje radnji na zahtjev Ispitanika prije sklapanja ugovora kao i radi izvršavanja ugovornih i zakonskih obveza

Osobni podaci obrađuju se u svrhu pružanja dijagnostičkih i drugih zdravstvenih usluga (u odnosu

izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka), objavljeno na <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>

na korisnike usluga Poliklinike – pacijente, zakonske zastupnike ili skrbnike pacijenata, pratnju pacijenta, naručitelje usluga za pacijente i sl.), u svrhu kliničkih i sličnih istraživanja (kada je primjenjivo, u odnosu na Ispitanike sudionike istraživanja i u odnosu na osoblje koje provodi istraživanje) te u svrhu reguliranja prava i obveza radnika/suradnika iz radnog/suradničkog odnosa (u odnosu na zaposlenike i suradnike Poliklinike), kao i reguliranja odnosa s dobavljačima i partnerima (u skladu s primjenjivom poslovnom praksom i ugovorima), kao i u svrhu zaštite osoba i imovine, sve u skladu s pozitivnim pravnim propisima Republike Hrvatske (npr. Zakona o zdravstvenoj zaštiti, Zakona o radu, Zakona o zaštiti na radu, Zakona o obveznim odnosima, Zakona o računovodstvu, Ovršnog zakona i dr).

b) Naplate potraživanja

Ako Ispitanik ne ispuni ugovornu obvezu, Poliklinika može prosljediti odgovarajuće osobne podatke i koristiti se uslugama pravnih osoba za naplatu potraživanja (npr. odvjetnički uredi, agencije za naplatu potraživanja i slično). Prije poduzimanja radnji, može se zatražiti očitovanje Ispitanika putem kontakt podataka na način opisan pod d).

c) Tehnička i druga zaštita Poliklinike

Temeljem legitimnih interesa osobni podaci obrađuju se u svrhu sudskih sporova, osiguravanja IT sigurnosti u kojem slučaju se podaci mogu prosljediti vanjskim informatičkim kućama, videonadzora radi zaštite osoba i imovine, provođenja mjera za zaštitu poslovnih prostora Poliklinike (primjerice, evidencije ulaska u poslovni prostor), provođenja mjere za unaprjeđenje i razvoj usluga Poliklinike.

d) Ostvarivanja kontakta i komunikacije

Za vrijeme poslovnog/ugovornog odnosa, kao i po prestanku poslovnog/ugovornog odnosa, s Ispitanikom se može uspostaviti kontakt na sljedeći način: osobno, pisano (poštom ili elektroničkom poštom) ili usmeno (telefonom).

Opseg osobnih podataka koje prikupljamo ovisi o vrsti zdravstvenih usluga koje za Vas obavljamo ili Vašem zahtjevu ili zakonom propisanih obveza Poliklinike. Vaši osobni podaci (za pacijente, uključujući i određeni zdravstveni podaci) potrebni su za uspostavljanje poslovnog odnosa odnosno pružanja zdravstvene usluge, a ukoliko ne pružite podatke koji su nužni za

određenu vrstu zdravstvenih usluga, nećemo biti u mogućnosti pružiti usluge u tom smislu.

Radnje na Vaš zahtjev prije pružanja zdravstvene usluge podrazumijevaju provjeru Vaših zahtjeva i potreba, a sve s ciljem pružanja usluge u skladu s pozitivnim propisima iz područja zdravstva, uključujući i Kodeks medicinske etike i deontologije.

U slučaju da zatrebamo određene osobne podatke koji su nam neophodni za pružanje zatražene usluge, o istome ćemo Vas pravovremeno i na odgovarajući način obavijestiti.

Vaše osobne podatke Poliklinika će obrađivati i radi izvršavanja zakonskih obveza Poliklinike, kao što su primjerice (ali ne isključivo) obveze propisane računovodstvenim i poreznim propisima te propisima iz područja zdravstva. Ako nam ne želite dati te podatke, nećemo Vam moći pružiti uslugu.

Pravnu osnovu za prethodno navedenu obradu podataka čini članak 6. stavak 1. točke (b), (c) i (e) Opće uredbe o zaštiti podataka (obrada je nužna za izvršavanje ugovora u kojem je Ispitanik stranka/pacijent/zakonski zastupnik ili skrbnik pacijenta/pratnja pacijenta ili kako bi se poduzele radnje na zahtjev Ispitanika prije sklapanja ugovora, obrada je nužna radi poštovanja pravnih obveza voditelja obrade, obrada je nužna za izvršavanje zadaće od javnog interesa). Napominjemo da postoji čitav niz posebnih propisa (primjerice, Zakon o liječništvu) koji propisuju dužnost liječnika da obrađuju osobne podatke pacijenta kao i da ih čuvaju/postupaju s njima kako im to nalažu posebni propisi. U načelu, na podatke pacijenata primjenjuju odredbe posebnog nacionalnog propisa, konkretno, Zakona o podacima i informacijama u zdravstvu.

Poliklinika ima legitimni interes obavljati obradu osobnih podataka koja je nužna u svrhe sprječavanja prijevара, a pravnu osnovu za to čini članak 6. stavak 1. točka (f) Opće uredbe o zaštiti podataka (obrada je nužna za potrebe legitimnih interesa voditelja obrade ili treće strane, osim kada su od tih interesa jači interesi ili temeljna prava i slobode Ispitanika koji zahtijevaju zaštitu osobnih podataka, osobito ako je Ispitanik dijete).

Ako za obradu Vaših osobnih podataka ne postoji nijedna od prethodno navedenih svrha i osnova, Vaše

osobne podatke obrađivat ćemo samo ako ste za to dali dobrovoljnu privolu. Pravnu osnovu za to čini članak 6. stavak 1. točka (a) Opće uredbe o zaštiti podataka (Ispitanik je dao privolu za obradu svojih osobnih podataka u jednu ili više posebnih svrha).

Primatelji ili kategorije primatelja osobnih podataka

Vaše osobne podatke koje obrađujemo u svojstvu izvršitelja obrade osobnih podataka dat ćemo voditelju obrade osobnih podataka (primjerice, kod nekih kliničkih ispitivanja), u skladu sa svrhom obrade osobnih podataka koju je odredio voditelj obrade osobnih podataka i pravilima voditelja obrade osobnih podataka. To uključuje i osobne podatke koje prikupljamo radi izvršavanja zakonskih obveza Poliklinike.

Vaši osobni podaci mogu biti otkriveni drugim primateljima kako bismo ispunili svoje zakonske obveze, odnosno na zahtjev državnog tijela (kao što su Agencija za zaštitu osobnih podataka, Ured za sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, Ministarstvo zdravstva, Liječnička komora, Financijski inspektorat, Ministarstvo financija, Porezna uprava, DORH i sl.). Također, Vaši osobni podaci mogu biti otkriveni sudovima, javnim bilježnicima, odvjetnicima, revizorima, sudskim vještacima i drugim osobama, ako je to nužno za postavljanje, ostvarivanje ili obranu pravnih zahtjeva, neovisno je li to u sudskom ili upravnom postupku ili bilo kojem izvansudskom postupku.

Uz obvezu zadržavanja povjerljivosti, Poliklinika dijeli podatke s pouzdanim partnerima (uglavnom izvršiteljima obrade ili podizvršiteljima te nekim zasebnim voditeljima obrade) u određene svrhe: omogućivanje tehničke ili IT potpore ili slične potrebe (primjerice, kod korištenja Customer Relationship Management aplikacije odnosno softverskog rješenja namijenjenog upravljanju odnosima s korisnicima usluga Poliklinike). Vaši odgovarajući osobni podaci mogu biti otkriveni računovodstvenom servisu koji za Polikliniku obavlja računovodstvene/knjigovodstvene poslove (primjerice, u slučaju radnog/suradničkog odnosa, radi naplate potraživanja i sl.).

U odnosu na pacijente napominjemo da su, prema odredbama Zakona o podacima i informacijama u zdravstvu, korisnici zdravstvenih podataka i

informacija ovlaštene osobe voditelja obrade i izvršitelja obrade zdravstvenih i drugih osobnih podataka u zdravstvu te druge pravne i fizičke osobe koje imaju pravo pristupa u skladu s odredbama Zakona o podacima i informacijama u zdravstvu i drugih propisa u svrhu zdravstvenog, stručnog, znanstvenog, gospodarskog, javnog, sigurnosnog, pravnog i interesnog korištenja odnosno javnog informiranja. Odgovorne osobe voditelja obrade i izvršitelja obrade zdravstvenih i drugih osobnih podataka te osobe koje oni ovlaste obvezni su čuvati povjerljivost podataka iz zdravstvene dokumentacije pacijenata u CEZIH-u i NAJS-u sukladno posebnim propisima koji uređuju zaštitu osobnih podataka i tajnost podataka, a isto je obveza i svih drugih osoba koje podatke iz zdravstvene dokumentacije pacijenta saznaju u obavljanju dužnosti ili poslova u CEZIH-u i NAJS-u te u zdravstvenom sustavu Republike Hrvatske.

Marketing

Uz Vašu privolu, obrađujemo Vaše osobne podatke za potrebe marketinga u smislu obavještavanja o ponudama, proizvodima i uslugama Poliklinike i njezinih partnera. Podaci koje u tu svrhu obrađujemo su: ime i prezime, puna adresa (ulica, kućni broj, stubište, stan, poštanski broj, grad, država), broj telefona, adresa e-pošte i broj mobilnog telefona (ukoliko je primjenjivo), datum rođenja. Privola se odnosi i na to da vaše osobne podatke obrađuje jedan ili više partnera Poliklinike te da Vam se partner Polikliniku izravno obrati.

Ukoliko ste dali privolu za obradu vaših osobnih podataka u svrhu oglašavanja i istraživanja tržišta, svoju privolu možete opozvati u svakom trenutku tako da o tome pisanim putem obavijestite Polikliniku: elektroničkom poštom ili poštom na adresu Poliklinike. Djelomičan opoziv privole nije moguć. Opoziv privole ne utječe na zakonitost obrade osobnih podataka koja je, na temelju privole, provedena do trenutka opoziva privole.

Ukoliko niste dali svoju privolu ili ste je opozvali, Vaše osobne podatke nećemo koristiti u marketinške svrhe.

Pravnu osnovu za to čini članak 6. stavak 1. točka (a) Opće uredbe o zaštiti podataka (ispitanik je dao privolu za obradu svojih osobnih podataka u jednu ili više posebnih svrha).

Obrada osobnih podataka putem videonadzora

Poliklinika može obrađivati Vaše osobne podatke putem videonadzora u svrhu zaštite osoba i imovine, a pravni temelj nalazi u legitimnom interesu Poliklinike kao voditelja obrade osobnih podataka (članak 6. stavak 1. točka (f) Opće uredbe o zaštiti podataka).

U slučaju da Poliklinika obrađuje Vaše osobne podatke putem videonadzora, osobni podaci Ispitanika mogu biti dostupni i osobama s kojima Poliklinika ima ugovorni odnos (izvršitelji obrade u skladu s člankom 28. Opće uredbe o zaštiti podataka) u svrhu pružanja određenih usluga povezanih sa zaštitom, održavanjem, funkcionalnošću i podrškom upravljanju sustavom videonadzora. Uglavnom je riječ o pružateljima IT, tehničke/administrativne podrške ili održavanja sustava videonadzora te pružateljima usluga tjelesne i tehničke zaštite. Voditelj obrade i izvršitelj obrade uspostavljaju automatizirani sustav zapisa za evidentiranje pristupa snimkama videonadzora koji sadrži vrijeme i mjesto pristupa, kao i oznaku osoba koje su izvršile pristup podacima prikupljenim putem videonadzora. Napominjemo da video snimke mogu biti dostavljene na zahtjev nadležnim tijelima (policija, sud) ako je potrebno za provođenje postupaka na temelju posebnih propisa. Snimke dobivene putem video nadzornog smiju se čuvati najviše šest mjeseci, a i duže ako su potrebne kao dokaz u sudskom, upravnom, arbitražnom ili drugom istovrijednom postupku.

Kada Poliklinika obrađuje Vaše osobne podatke putem videonadzora, u oznaci (obavijesti) da je objekt odnosno pojedina prostorija u njemu te vanjska površina objekta pod videonadzorom, navest će da je voditelj obrade i ostale propisane podatke.

Informacije o namjeri prijenosa osobnih podataka primatelju u trećoj zemlji ili međunarodnoj organizaciji te postoji li odluka o primjerenosti

Poliklinika ne namjerava prenositi Vaše osobne podatke primatelju u trećoj zemlji ili međunarodnoj organizaciji, osim ako za takvo što postoji zakonska obveza ili ugovorna obveza, a o kojoj ugovornoj obvezi (ako će postojati) ćete biti obavješteni na primjeren način.

Sigurnost osobnih podataka

Prikupljamo i obrađujemo osobne podatke na način kojim se osigurava odgovarajuća sigurnost i povjerljivost u njihovoj obradi te omogućavanje učinkovite primjene načela zaštite podataka, smanjenje količine podataka, opseg njihove obrade, razdoblje pohrane i njihovu dostupnost.

Poduzimamo sve odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere zaštite kako bismo spriječili slučajno ili nezakonito uništavanje, gubitak, izmjene, neovlašteno korištenje, otkrivanje uvid ili pristup podacima.

Svi zaposlenici/suradnici Poliklinike kao voditelja obrade obvezuju se na čuvanje osobnih podataka potpisivanjem izjave o povjerljivosti.

Ravnatelj i zaposlenici/suradnici Poliklinike dužni su kao profesionalnu tajnu odnosno kao drugu odgovarajuću vrstu tajne, u skladu s pozitivnim propisom kojim se uređuje tajnost podataka, čuvati sve osobne i druge povjerljive podatke koje saznaju u obavljanju svojih dužnosti.

Navedena obveza traje i nakon prestanka obnašanja dužnosti ravnatelja odnosno nakon prestanka radnog/suradničkog odnosa u Poliklinici.

Razdoblje pohrane osobnih podataka i kriteriji za utvrđivanje tog razdoblja

Vaše osobne podatke ćemo pohranjivati onoliko dugo koliko je potrebno za ispunjenje svrhe radi koje ih obrađujemo, a kriterij za određivanje tog vremena upravo je svrha njihova prikupljanja, zastara potraživanja propisana zakonom ili točno određena odredba drugog zakona koji nas obvezuje na točno određeno vrijeme čuvanja Vaših osobnih podataka (primjerice, u slučaju čuvanja zdravstvenih podataka i medicinske dokumentacije, u slučaju čuvanja računovodstvene dokumentacije, radnopravnih podataka i dokumentacije i sl.).

Vaša prava u odnosu na osobne podatke

Kako bismo osigurali poštenu i transparentnu obradu Vaših osobnih podataka, upućujemo Vas na Vaša prava:

- **pravo na pristup** – imate pravo u svakom trenutku kontaktirati nas i dobiti informaciju obrađuju li se vaši osobni podaci i u kojem obujmu te, ako se ti podaci obrađuju, zatražiti

pristup osobnim podacima i informacijama na koje imate pravo u svezi zaštite osobnih podataka. Poliklinika Vam osigurava kopiju osobnih podataka koji se obrađuju, a za sve dodatne kopije koje zatražite, možemo Vam naplatiti razumnu naknadu na temelju administrativnih troškova, ako zahtjev podnesete elektroničkim putem, osim ako ne zatražite drugačije, informacije Vam pružamo u uobičajenom elektroničkom obliku;

- **pravo na ispravak** – ako obrađujemo Vaše osobne podatke koji su netočni, u bilo kojem trenutku možete od nas tražiti da ih ispravimo, a ukoliko su oni nepotpuni, imate ih pravo dopuniti;
- **pravo na brisanje** – imate pravo od nas tražiti brisanje osobnih podataka koji se odnose na Vas ako smo ih nezakonito obradili ili ako osobni podaci više nisu nužni u odnosu na svrhu obrade ili sl. Molimo da uzmete u obzir da postoje razlozi koji onemogućuju trenutačno brisanje, primjerice radi zakonskih obveza Poliklinike ili radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva, a o čemu ćemo Vas detaljno izvijestiti u odnosu na svaki pojedini zahtjev;
- **pravo na ograničenje obrade** – možete od nas zatražiti ograničenje obrade svojih podataka: ako osporavate točnost osobnih podataka tijekom razdoblja koji nam omogućuje provjeru točnosti tih podataka; ako je obrada nezakonita, ali se protivite brisanju i umjesto toga tražite ograničenje uporabe tih podataka; ako nam podaci više nisu potrebni za potrebe obrade, ali ih tražite radi postavljanja, ostvarivanja i obrane pravnih zahtjeva; ako ste uložili prigovor na obradu;
- **pravo na prenosivost podataka** – imate pravo zaprimiti Vaše osobne podatke koje ste nam pružili, u strukturiranom, uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom formatu te imate pravo prenijeti te podatke drugom voditelju obrade, ako se obrada temelji na privoli ili ugovoru i provodi se automatiziranim putem;

- **pravo na prigovor** - u svakom trenutku možete uložiti prigovor na obradu Vaših osobnih podataka, ako se obrada temelji na našim legitimnim interesima, uključujući izradu profila ili ako Vaše podatke obrađujemo za potrebe izravnog marketinga;
- **pravo na pritužbu** – ako smatrate da smo obradom Vaših osobnih podataka prekršili Opću uredbu o zaštiti podataka ili druge propise u svezi sa zaštitom osobnih podataka, molimo da se obratite našem Službeniku za zaštitu osobnih podataka (kontakt podaci službenika navedeni su na početku ove Politike privatnosti) kako bismo razjasnili sporna pitanja;
- **pravo na povlačenje privole** - kad se obrada temelji na privoli, imate pravo u bilo kojem trenutku povući privolu, s tim da to ne utječe na zakonitost obrade koja se temeljila na privoli prije nego što je ona povučena, a povući privolu možete tako što o tome pisanim putem obavijestite Poliklinike: elektroničkom poštom ili poštom na adresu Poliklinike (kontakt podaci Poliklinike navedeni su na početku ove Politike privatnosti), ili pisanim putem obavijestite Službenika za zaštitu osobnih podataka (kontakt podaci službenika navedeni su na početku ove Politike privatnosti).
- **pravo na naknadu štete** – ukoliko ste pretrpjeli (ne)imovinsku štetu zbog kršenja relevantnih zakonskih odredbi, imate pravo na naknadu za pretrpljenu štetu od Poliklinike ili voditelja obrade ako je Poliklinika izvršitelj obrade.

Na Vaš zahtjev odgovorit ćemo u primjerenom roku, a najkasnije u roku od mjesec dana od dana primitka zahtjeva, ukoliko nije traženo duže vremensko razdoblje za isto, u kojem slučaju isto razdoblje ne smije premašivati 2 mjeseca.

Također, imate pravo podnijeti pritužbu Agenciji za zaštitu osobnih podataka, Ulica Metela Ožegovića 16, 10000 Zagreb, www.azop.hr, (e-mail adresa: azop@azop.hr, tel. +385 1 4609 000), ukoliko sumnjate na povredu u postupku obrade Vaših osobnih podataka.

Napomene

Ovaj dokument o postupanju s osobnim podacima redovno se ažurira, a njegova najnovija verzija uvijek je dostupna u prostorijama Poliklinike na vidljivom mjestu. O svim izmjenama i dopunama bit ćete pravodobno obaviješteni putem internetske stranice Poliklinike u skladu s načelom transparentnosti.

Zadnja izmjena 22. svibnja 2026. godine, primjenjuje se od 01. lipnja 2026. godine.

U Zagrebu, 22. svibnja 2026.