

POLITICA DE CONFIDENTIALITATE

Incepand cu 25 Mai 2018, Regulamentul 2016/679/UE privind protectia datelor cu caracter personal (General Data Protection Regulation – GDPR) intra in vigoare. Regulamentul are ca scop crearea unui cadru legislativ unic European care sa protejeze drepturile persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si sa reglementeze circulatia acestora.

CLINICA TENMEDICAL SRL se angajeaza sa va asigure confidentialitatea in cadrul prelucrării informațiilor dumneavoastră cu caracter personal. Aceasta politica privind confidentialitatea ofera detalii despre informatiile pe care le colectam despre dumneavoastra, modul in care le folosim si cum le protejam. De asemenea, ofera informatii despre drepturile dumneavoastra.

Scop

Scopul acestei politici este de a ne asigura ca CLINICA TENMEDICAL SRL respecta legislatia aplicabila privind Regulamentul general privind protectia datelor (GDPR).

In aceasta politica privind confidentialitatea, „noi”, „al nostru” inseamna „Societatea”.

Sfera politicii noastre privind confidentialitatea

Aceasta politica privind confidentialitatea se aplica oricarei persoane care interactioneaza cu noi privind produsele si serviciile noastre („dumneavoastra” „al dumneavoastra”), in orice mod (de exemplu, prin e-mail, prin intermediul site-ului nostru web, prin telefon, prin intermediul aplicatiei noastre, fata in fata). Oricand, va putem oferi mai multe informatii privind confidentialitatea daca este necesar, pentru metode speciale de contact sau in legatura cu produse sau servicii specifice.

Aceasta politica de confidentialitate vi se aplica daca ne intrebati despre sau utilizati produsele si serviciile noastre. Aceasta descrie modul in care va procesam informatiile, indiferent de modalitatea prin care ne contactati (de exemplu, prin e-mail, prin intermediul site-ului nostru web, prin telefon, fata in fata in incinta locatiei noastre).

Aceasta politica este general valabila si pentru cazuri specifice, de exemplu daca in timpul colaborarii va oferim acces la aplicatiile noastre, va vor fi transmise politici si proceduri aditionale.

Modul in care colectam date cu caracter personal

Colectam informatii cu caracter personal de la dumneavoastra si de la terti (orice persoana care actioneaza in numele dumneavoastra, formulare online, direct din apel telefonic, cu consimtamantul clar al persoanei cu care interactionam.

Cand ne furnizati informatii despre alte persoane, trebuie sa va asigurati ca acestia au vazut o copie a acestei politici privind confidentialitatea si sunt de acord sa ne furnizati informatiile lor.

Colectam informatii personale de la dumneavoastra:

- Prin intermediul contactului cu noi, inclusiv prin telefon, prin e-mail, prin intermediul site-urilor noastre web, prin intermediul aplicatiilor, prin posta, prin completarea unei cereri sau alte formulare(inclusiv pe site-ul nostru web), prin intermediul social media sau fata in fata (de exemplu, in receptia noastra, in cadrul consultatiilor sau investigatiilor medicale).

Pentru toti clientii nostri, putem colecta informatii de la:

- parintii sau tutorii dumneavoastra daca aveti varsta mai mica de 18 ani;
- un membru al familiei sau altcineva care actioneaza in numele dumneavoastra;
- medici, alti clinicieni si profesionisti in asistenta medicala, spitale, clinici sau alti furnizori de asistenta medicala;
- orice furnizori de servicii care lucreaza cu noi in legatura cu produsul sau serviciul pentru dumneavoastra, daca nu va este furnizat direct de noi.
- surse de informare disponibile publicului larg.

Categorii de informatii cu caracter personal

Prelucram doua categorii de informatii cu caracter personal despre dumneavoastra:

- informatii cu caracter personal standard (de exemplu, informatiile pe care le folosim pentru a va contacta, pentru a va identifica sau a gestiona relatia noastra cu dumneavoastra); si
- categorii speciale de informatii (de exemplu, informatii privind sanatatea, care ne permit sa adaptam asistenta pentru dumneavoastra).

Informatiile cu caracter personal standard includ:

- informatii de contact, cum ar fi numele dumneavoastra, orasul de domiciliu, adresa de e-mail si numerele de telefon;
- data nasterii si identificatorii nationali (cum ar fi CNP-ul, numarul cartii dumneavoastra de identitate sau numarul pasaportului); alte date din actul de identitate(cum ar fi seria si numarul actului de identitate);
- date din certificatul de nastere - in cazul minorilor;
- informatii furnizate pe durata apelului telefonic
- semnatura;
- detalii despre orice legatura pe care am avut-o cu dumneavoastra, cum ar fi orice reclamatii sau incidente;

- imaginea, prin intermediul camerelor de supraveghere din cadrul sediilor noastre (in incintele unde avem instalate camere de supraveghere video, acestea sunt indicate prin semne la vedere);
- detalii de plata, cum ar fi: adresa de facturare; numele și prenumele, contul bancar.
- informatii despre modul in care utilizati site-ul nostru web, aplicatiile sau alte tehnologii, inclusiv adrese IP sau alte informatii despre dispozitiv, cookie-uri
- informatii pe care dumneavoastra le faceti publice prin intermediul social media

Informatiile din categoriile speciale includ:

- informatii privind sanatatea dumneavoastra (putem obtine aceste informatii din formularele de aplicare pe care le-ati completat, din note si rapoarte despre sanatatea dumneavoastra si orice tratament si ingrijire pe care le-ati primit sau de care aveti nevoie, sau pot fi inregistrate in detaliile contactului pe care l-am avut cu dumneavoastra, precum informatii despre reclamatii sau incidente, evidente ale serviciilor medicale pe care le-ati primit) precum: date din istoricul medical, date din istoricul personal (antecedente personale fiziologice si antecedente personale patologice), analize, medicatii administrate, date din foile de internare/de observatie, recomandarile medicale primite.

Temeiurile pe baza carora prelucram datele dvs. cu caracter personal

Temeiurile pe baza carora procesam datele dumneavoastra cu caracter personal sunt urmatoarele:

- Pentru a incheia sau executa un contract cu dumneavoastra conform art. 6 alin. 1 lit. b) din GDPR, respectiv *"prelucrarea este necesara pentru executarea unui contract la care persoana vizata este parte sau pentru a face demersuri la cererea persoanei vizate inainte de incheierea unui contract"*;
- Pe baza consimtamantului dumneavoastra putem prelucra datele pentru comunicari de marketing conform art. 6 alin. 1 lit. a) din GDPR, respectiv *„persoana vizata si-a dat consimtamantul pentru prelucrarea datelor sale cu caracter personal pentru unul sau mai multe scopuri specifice"*;
- Pentru indeplinirea unei obligatii legale, cum ar fi obligatia de a comunica informatii catre autoritatile publice sau entitati autorizate de acestea, sau pentru a indeplini obligatia de arhivare in conformitate cu art.6 alin. 1 lit. c) din GDPR, respectiv *"prelucrarea este necesara in vederea indeplinirii unei obligatii legale care ii revine operatorului"* ;
- Prelucrarea este necesara in scopul intereselor noastre legitime, in conformitate cu art. 6, alin 1 lit f) din GDPR, respectiv *„prelucrarea este necesara in scopul intereselor legitime urmarite de operator sau de o parte terta..."* , cu respectarea dispozitiilor art.5 din GDPR.

Temeiurile pe baza carora prelucram datele dumneavoastra sensibile sunt:

- Prelucrarea este necesara in scopul evaluarii capacitatii de munca, in vederea angajarii sau a evaluarii periodice, in conformitate cu art. 9, alin. 2, lit. b) din GDPR: *“prelucrarea este necesara in scopul indeplinirii obligatiilor si al exercitarii unor drepturi specifice ale operatorului sau ale persoanei vizate....”* .
- Prelucrarea este necesara in situatii de urgenta medicala sau incapacitatea dumneavoastra de a va da acordul cu privire la prelucrare, in conformitate cu art. 9, alin. 2, lit. c) din GDPR: *“prelucrarea este necesara pentru protejarea intereselor vitale ale persoanelor vizate sau ale unei alte persoane fizice, atunci cand persoana vizata se afla in imposibilitate fizica sau juridica de a-si da consimtamantul”*
- Prelucrarea este necesara pentru constatarea, exercitarea sau apararea unui drept al nostru in instanta, in situatia in care apar dezacorduri , in conformitate cu art. 9, alin. 2, lit. f) din GDPR: *“prelucrarea este necesara pentru constatarea , exercitarea sau apararea unui drept in instanta sau ori de cate ori instantele actioneaza in exercitiul functiei lor judiciare”*
- Prelucrarea este necesara pentru prestarea efectiva a serviciului medical, avand in vedere specificul activitatii noastre, in conformitate cu art. 9, alin. 2, lit. h) din GDPR: *“prelucrarea este necesara in scopuri legate de medicina preventiva sau a muncii, de evaluarea capacitatii de munca a angajatului, de stabilirea unui diagnostic medical, de furnizarea de asistenta medicala sau sociala sau a unui tratament medical”*
- Prelucrarea este necesara din motive de interes public in domeniul sanatatii publice, in conformitate cu art. 9, alin. 2, lit. i) din GDPR: *“prelucrarea este necesara din motive de interes public, cum ar fi protectia impotriva amenintarilor transfrontaliere grave la adresa sanatatii sau asigurarea de standarde ridicate de calitate si siguranta a asistentei medicale si a medicamentelor sau dispozitivelor medicale, in temeiul legislatiei Uniunii Europene sau al dreptului intern....”*
- Prelucrarea este necesara in scopul arhivarii publice, in conformitate cu art. 9, alin.2 , lit. j) din GDPR: *“prelucrarea este necesara in scopuri de arhivare in interes public, in scopuri de cercetare stiintifica sau istorica....”*

Scopul utilizarii datelor dvs. cu caracter personal

Procesam informatiile dumneavoastra cu caracter personal pentru scopurile stabilite in aceasta politica privind confidentialitatea. De asemenea, am stabilit cateva motive legale pentru care putem prelucra informatiile dumneavoastra cu caracter personal (acestea depind de ce categorie de informatii cu caracter personal prelucram). In mod normal, prelucram informatiile cu caracter personal standard daca acest lucru este necesar pentru a furniza serviciile stabilite intr-un contract, daca este in interesul nostru legitim sau al tertilor sau este solicitat sau permis de orice lege aplicabila. Cititi mai jos mai multe informatii despre acest aspect si despre motivele pentru care ar putea fi necesar sa prelucram informatii din categoriile speciale.

Prin lege, trebuie sa avem un motiv legal pentru prelucrarea informatiilor cu caracter personal. Prelucram informatiile cu caracter personal standard despre dumneavoastra daca acestea sunt:

- necesare pentru a furniza serviciile stabilite intr-un contract – daca avem un contract cu dumneavoastra, , va vom prelucra informatiile cu caracter personal pentru a indeplini acel contract (adica, pentru a va furniza dumneavoastra si dependentilor dumneavoastra serviciile noastre);
- pentru interesele noastre legitime;
- pe baza consimtamantului dumneavoastra;
- necesare sau permise de lege.

Procesam informatii din categoriile speciale despre dumneavoastra deoarece:

- sunt necesare pentru scopurile prevazute de medicina preventiva, pentru diagnosticul medical, pentru a furniza tratament medical, sau pentru a gestiona asistenta medicala
- sunt necesare in scopul analizei reclamatilor dumneavoastra;
- sunt necesare pentru un scop menit sa protejeze publicul impotriva necinstei, a malpraxisului sau a altor comportamente necorespunzatoare;
- sunt necesare in cazul unui litigiu, pe baza interesului legitim al companiei;
- sunt necesare pentru protejarea interesului dumneavoastra vital;
- este in interesul public, in conformitate cu legile aplicabile;
- sunt informatii pe care le-ati facut publice; sau
- avem permisiunea dumneavoastra Conform celei mai bune practici, va vom solicita permisiunea pentru a prelucra informatiile cu caracter personal daca nu exista niciun alt motiv legal pentru a le prelucra. Daca trebuie sa va cerem permisiunea, vom clarifica ca acesta este ceea ce cerem si va vom ruga sa confirmati alegerea de a ne da aceasta permisiune. Daca nu putem furniza un produs sau serviciu fara permisiunea dumneavoastra, vom clarifica acest lucru atunci cand va cerem permisiunea. Daca mai tarziu va retrageti permisiunea, nu va vom mai putea furniza un produs sau un serviciu care se bazeaza pe obtinerea permisiunii dumneavoastra

Interese legitime

Va prelucram informatiile cu caracter personal pentru o serie de interese legitime, inclusiv gestionarea tuturor aspectelor legate de relatia noastra cu dvs., pentru a ne ajuta sa ne imbunatatim serviciile si produsele si pentru a ne exersa drepturile sau pentru a rezolva reclamatii.

Interesul legitim este unul dintre motivele legale pentru care va putem procesa informatiile cu caracter personal. Luand in considerare interesele, drepturile si libertatile dvs., interesele legitime care ne permit sa va prelucram informatiile cu caracter personal includ:

- sa gestionam relatia noastra cu dvs., cu afacerea noastra si cu tertii care furnizeaza produse sau servicii pentru noi (de exemplu, pentru a va programa la un serviciu solicitat, pentru a verifica daca ati primit un serviciu);
- sa furnizam servicii de asistenta medicala in numele unui tert (de exemplu, angajatorul dvs.);
- recuperarea creantelor

- prelucrarea datelor in cazul unui litigiu;
 - supravegherea video pentru siguranta dvs si a angajatilor/bunurilor companiei;
 - investigarea si raportarea breselor de securitate;
- sa ne asiguram ca reclamatiiile sunt tratate eficient si sa investigam reclamatiiile (de exemplu, putem solicita informatii furnizorului dvs. de tratament pentru a ne asigura ca primim informatii exacte si pentru a monitoriza calitatea tratamentului si asistentei);
- sa ne actualizam evidentele si sa va oferim materiale de marketing permise de lege;
pentru cercetare si analiza statistica, astfel incat sa putem monitoriza si imbunatati produsele, serviciile, site-urile web si aplicatiile sau sa dezvoltam altele noi;
 - pentru a monitoriza cat de bine ne indeplinim asteptarile clinice si non-clinice de performanta in cazul furnizorilor de asistenta medicala;
sa impunem sau sa aplicam termenii si conditiile noastre pentru utilizarea site-ului, termenii si conditiile noastre privind contracte, sau sa protejam drepturile, proprietatea sau siguranta noastra (sau clientilor sau altor persoane);
 - sa ne exercitam drepturile, sa ne aparam de reclamatii si sa respectam legile si reglementarile care ni se aplica noua si tertilor cu care lucram;
 - sa participam la, sau sa facem obiectul, oricarei vanzari, cumparari, fuziuni sau preluare a firmei noastre sau a unei parti din acesta.

Marketing si preferinte

Putem folosi informatiile dvs. cu caracter personal pentru a va trimite materiale de marketing prin posta, prin telefon, prin intermediul retelelor sociale, prin e-mail si prin mesaje text.

Distribuirea informatiilor dvs.

Distribuim informatiile dumneavoastra, angajatorului dumneavoastra, persoanelor care actioneaza in numele dumneavoastra (de exemplu brokeri si alti agenti) si altor persoane care ne ajuta sa furnizam servicii (de exemplu, furnizorii de ingrijire medicala si furnizorii de asistenta medicala) sau de la care avem nevoie de informatii pentru a ne permite sa gestionam sau sa confirmam cererile de despagubire sau drepturile. De asemenea, va distribuim informatiile in conformitate cu legea.

Este necesar sa distribuim uneori informatiile dumneavoastra altor persoane sau organizatii in scopurile stabilite in aceasta politica privind confidentialitatea.

Pentru toti clientii nostri, putem distribui informatiile:

- furnizorilor care contribuie la livrarea produselor sau serviciilor in numele nostru, furnizori care efectueaza sondaje de opinie si de satisfactie a clientilor (calitate);
- persoanelor sau organizatiilor carora trebuie, sau avem permisiunea sa le distribuim prin lege (de exemplu, pentru prevenirea fraudei sau protectie);

- avocati, consultanti externi, auditori din Romania sau strainatate, societati de recuperare creante;
- autoritatilor statului indreptatite de lege sau oricaror entitati autorizate de acestea, in special autoritati publice in domeniul sanatatii din Romania: Casa Nationala de Asigurari de Sanatate, Directia de Sanatate Publica, Ministerul Sanatatii, institutii locale si/sau centrale si altele;
- institutii financiar – bancare;
- executori judecatoresti;
- politiei si altor organe de aplicare a legii pentru a ii ajuta sa isi indeplineasca indatoririle sau altor persoane daca trebuie sa facem acest lucru prin lege sau printr-o hotarare judecatoreasca;
- partenerilor nostri de asigurare, de exemplu brokerilor, reasiguratorilor, actuarilor, auditorilor, avocailor, traducatorilor si interpretilor, consultantilor fiscali, agentilor de colectare a datoriilor, agentilor de detectare a fraudei, autoritatilor de reglementare, autoritatilor de supraveghere a protectiei datelor;
- celor care platesc pentru produsele sau serviciile pe care vi le furnizam, inclusiv asiguratorilor, organismelor din sectorul public si ambasadelor;
- celor care va ofera tratament si alte beneficii;
- registrelor nationale;
- bazelor de date nationale de screening;
- autoritatilor si agentilor guvernamentale

Daca va impartasim informatiile cu caracter personal, ne vom asigura ca exista o protectie adecvata pentru a va proteja informatiile cu caracter personal, in conformitate cu legile privind protectia datelor.

Transferarea informatiilor in afara Spatiului Economic European

Nu transferam date cu caracter personal in afara tarii.

Timpul de pastrare al informatiilor cu caracter personal

Pastram informatiile dumneavoastra cu caracter personal in conformitate cu perioadele stabilite, calculate folosind urmatoarele criterii.

- De cat timp sunteti clientul nostru, tipurile de produse sau servicii pe care le aveti de la noi si momentul in care nu veti mai fi clientul nostru.
- Cat timp este rezonabil sa pastram evidente pentru a arata ca ne-am indeplinit obligatiile pe care le avem fata de dumneavoastra si de lege.
- Pana la termenul limita pentru a putea face o cerere de despagubire, in cazul produselor de asigurare.
- Orice perioade de pastrare a informatiilor stabilite prin lege sau recomandate de autoritatile de reglementare, organismele profesionale sau asociatii.
- Orice procedura relevanta care se aplica.

Drepturile dumneavoastra

Aveti dreptul sa va accesati informatiile si sa ne solicitati sa corectam orice greseli si sa stergem si sa restrictionam utilizarea informatiilor dumneavoastra. De asemenea, aveti dreptul sa va opuneti folosirii informatiilor dumneavoastra, sa ne solicitati sa va transferam informatiile pe care le-ati furnizat, sa retrageti permisiunea pe care ne-ati furnizat-o pentru a utiliza informatiile si sa ne solicitati sa nu folosim procese decizionale automatizate care pot produce efecte juridice.

Aveti urmatoarele drepturi (se aplica anumite exceptii):

Dreptul de acces: dreptul de a face o solicitare scrisa pentru detalii cu privire la informatiile dumneavoastra cu caracter personal si o copie a acestor informatii cu caracter personal;

Dreptul la rectificare: dreptul de a corecta sau de a elimina informatii inexacte despre dumneavoastra;

Dreptul de stergere („dreptul de a fi uitat”): dreptul de a sterge anumite informatii cu caracter personal despre dumneavoastra;

Dreptul la restrictionarea prelucrării: dreptul de a solicita ca informatiile dumneavoastra cu caracter personal sa fie utilizate numai in scopuri restrictionate;

Dreptul de a obiecta: dreptul de a va opune prelucrării informatiilor dumneavoastra cu caracter personal in cazurile in care prelucrarea noastra se bazeaza pe indeplinirea unei sarcini indeplinite in interes public sau daca v-am informat ca prelucrarea este necesara pentru interesele noastre legitime sau ale unui tert. Puteti obiecta in privinta folosirii informatiilor dumneavoastra in scopuri de profilare atunci cand este vorba de marketingul direct;

Dreptul la portabilitatea datelor: dreptul de a solicita ca informatiile cu caracter personal pe care ni le-ati pus la dispozitie sa va fie transferate unui tert intr-un format care se poate citi automat;

Dreptul de a retrage consimtamantul: dreptul de a retrage orice consimtamant pe care ni l-ati dat anterior pentru a gestiona informatiile dumneavoastra cu caracter personal. Daca va retrageti consimtamantul, acest lucru nu va afecta legalitatea utilizarii de catre Societate a informatiilor dumneavoastra cu caracter personal inainte de retragerea consimtamantului dumneavoastra si va vom anunta daca nu va mai putem oferi produsul sau serviciul ales;

Dreptul in legatura cu procesul decizional automatizat: aveti dreptul de a nu fi supus unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automata, care produce efecte legale cu privire la dumneavoastra sau va afecteaza similar in mod semnificativ, cu exceptia cazului in care este necesar pentru a incheia un contract cu dumneavoastra, este autorizat prin lege sau daca v-ati dat acordul explicit. Va vom anunta cand se iau astfel de decizii, motivele legale pe care ne bazam si drepturile pe care le aveti.

Va rugam sa retineti: in afara de dreptul dumneavoastra de a obiecta cu privire la utilizarea datelor dumneavoastra pentru marketingul direct (si profilare in masura in care este utilizat pentru marketingului direct), drepturile dumneavoastra nu sunt absolute: ele nu se aplica intotdeauna, in toate cazurile si va vom anunta in corespondenta noastra cu dumneavoastra cum vom putea sa va solutionam solicitarea.

Daca faceti o solicitare, va vom ruga sa va confirmati identitatea, daca este necesar, si sa furnizati informatii care ne ajuta sa intelegem mai bine cererea dumneavoastra. Daca nu va vom solutiona cererea, va vom explica de ce.

Securitatea prelucrării

Acordam o importanta deosebita prelucrării in conditii de securitate si confidentialitate a datelor dvs. si utilizeaza ori de cate ori este posibil, cele mai noi tehnologii si metodologii din domeniu.

Vom procesa intotdeauna numai datele care ii sunt absolut necesare in conformitate cu scopul si temeiurile legale.

Intrare in vigoare si revizuire

Aceasta politica a fost adoptata de Echipa de Conducere a Societatii si intra in vigoare imediat dupa adoptare.

Politica va fi revizuita anual, chiar daca nu s-au facut modificari in continutul acesteia sau ori de cate ori Societatea considera necesar.

Referinte:

- Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal- <http://www.dataprotection.ro/>
- Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European si al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si privind libera circulatie a acestor date si de abrogare a Directivei 95/46/CE - <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679>
- Norme pentru protectia datelor personale in interiorul si in afara UE - https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection_ro