

Informácie o ochrane osobných údajov pre zákazníkov platformy Čakáreň Live a ch zástupcov

vyhotovené v súlade s čl. 13 a 14

Nariadenia európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (ďalej len „**Nariadenie**“ alebo „**GDPR**“)

Tieto informácie vysvetľujú, akým spôsobom spracúvame pri poskytovaní našich služieb osobné údaje v rámci našej virtuálnej **Čakárne Live** (ďalej len „**Čakáreň**“ alebo „**My**“), najmä:

- údaje o nás ako prevádzkovateľovi, vrátane kontaktu na zodpovednú osobu,
- všeobecné informácie o Čakárni Live,
- právne základy, účel a rozsah spracúvaných osobných údajov v našej virtuálnej čakárni,
- zoznam alebo okruh príjemcov a sprostredkovateľov, ktorým môžu byť vaše údaje poskytnuté,
- informácie o vašich právach a o spôsobe, akým ich môžete uplatniť.

Kto je prevádzkovateľom a kde sa na nás môžete obrátiť?

Prevádzkovateľom osobných údajov je spoločnosť **Čakáreň.live s. r. o.**, so sídlom 040 11 Košice – mestská časť Juh, Werferova 6, IČO: 53 474 104, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Košice, oddiel Sro, vl. č. 50470/V.

Naše podmienky ochrany osobných údajov sa vzťahujú na každého, kto nás kontaktuje za účelom poskytnutia ponuky, využije naše služby alebo navštívi našu webstránku.

Spoločnosť **Čakáreň.live s. r. o** vymenovala zodpovednú osobu (DPO - Data Protection Officer), ktorej úlohou je vykonávať dohľad nad dodržiavaním pravidiel ochrany osobných údajov v zmysle Nariadenia. Vaším kontaktným bodom na zodpovedanie akýchkoľvek otázok týkajúcich sa ochrany osobných údajov alebo prijatia a vybavenia žiadostí dotknutých osôb je **Miroslav Forgáč**, ktorého môžete kontaktovať na e-mailovej adrese: info@cakaren.live.

Pri spracúvaní osobných údajov sa riadime primárne všeobecným nariadením EÚ o ochrane osobných údajov („GDPR“), ktoré upravuje aj vaše práva ako dotknutej osoby, tými ustanoveniami zákona o ochrane osobných údajov, ktoré sa na nás vzťahujú, ako aj ďalšími predpismi.

Prečo spracúvame osobné údaje?

Osobné údaje potrebujeme spracúvať, aby sme boli schopní plniť naše povinnosti:

- z právnych predpisov,
- zo zmluvných vzťahov so zákazníkmi a zmluvnými partnermi,
- z oprávnených záujmov, ktoré sledujeme.

Čo to znamená konkrétne?

a. Vaše osobné údaje spracúvame v prípade, ak využijete služby našej virtuálnej čakárne, to znamená:

- ✓ ak si prostredníctvom odkazu na našej platforme <https://cakaren.live/> vyhľadáte ambulanciu vášho lekára,
- ✓ zvolíte si dátum vášho vyšetrenia a
- ✓ následne si vo virtuálnej čakárni zvolíte možnosť **postaviť sa do radu**.

Aby sme vás mohli úspešne prepojiť s čakárňou vami zvolenej ambulancie, potrebujeme, aby ste si z predvoleného zoznamu vybrali **názov ambulancie, resp. meno vášho lekára** a vaše údaje, ktoré sú vyžadované online formulárom v rozsahu: **zvolený dátum vyšetrenia, meno, priezvisko, e-mailová adresa, telefónne číslo, a dôvod vašej návštevy, resp. ďalšie skutočnosti, ktoré sa rozhodnete uviesť ako informáciu pre vášho lekára.**

Dôvod vašej návštevy je zobrazený všeobecne podľa jednotlivých kategórií a vyberiete si ho z predvoleného zoznamu. Následne sa vám zobrazí dobrovoľná možnosť uviesť ďalšie skutočnosti, o ktorých sa rozhodnete informovať vášho lekára. Rozsah skutočností, ktoré v tejto položke uvediete, je na vašom uvážení.

Po potvrdení formulára sa vám zobrazí detail vášho poradia na monitore vášho zariadenia. Odkaz na detail poradia vám doručíme aj na vami poskytnutú e-mailovú adresu.

Po vyplnení formulára a prihlásení sa do radu sa vami vyplnený obsah formulára sprístupní na monitore zariadenia vami zvoleného lekára. Vami uvedené údaje zefektívnia prácu ambulancie a umožnia vám získať poradie v čakárni a sledovať stav vášho poradia bez nevyhnutnosti osobného kontaktu.

Vami vyplnený formulár je následne uložený na úložisku, ku ktorému má prístup primárne iba váš lekár po zadaní svojich údajov a hesla, v prípade nevyhnutnej potreby naša spoločnosť a poskytovateľ služby hostingu.

Tieto údaje potrebujeme spracúvať po nevyhnutnú dobu potrebnú na vybavenie vašej požiadavky. Tieto údaje spracúvame na základe plnenia našich zmluvných povinností (čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR), resp. vášho súhlasu (čl. 6 ods. 1 písm. a) GDPR).

Keďže je používanie platformy dobrovoľné, k spracúvaniu osobných údajov dochádza iba v prípade ak sa ju rozhodnete využívať. V prípade, ak pacient odmietne poskytnúť osobné údaje, ktoré sú potrebné na poskytnutie služby, čakáreň objednanie u lekára odmietne.

V časti formulára označenej ako **dôvod vašej návštevy** môžu tvoriť údaje týkajúce sa zdravia. Tieto údaje predstavujú osobitnú kategóriu osobných údajov (tzv. citlivé údaje). Tieto údaje spracúvame iba na základe vášho súhlasu v súlade s čl. 6 ods. 1 písm. a) GDPR v spojení s čl. 9 ods. 2 písm. a) GDPR). Vyplnenie týchto údajov vo formulári je dobrovoľné.

V prípade, ak prostredníctvom našej platformy žiadate o objednanie vyšetrenia pre vaše maloleté dieťa, vyjadrujete tým súhlas so spracúvaním jeho osobných údajov na tento účel. V prípade, ak prostredníctvom našej platformy prihlasujete do radu v príslušnej ambulancii dotknutú osobu so zdravotným postihnutím, ktoré jej znemožňuje uskutočniť takéto prihlásenie samostatne, vychádzame z domnienky, že disponujete splnomocnením tejto dotknutej osoby na tento úkon.

Podrobnejší prehľad našich účelov a právnych základov nájdete nižšie.

Na aké účely a na základe akých právnych základov spracúvame osobné údaje?

Účel spracúvania osobných údajov	Právny základ
Poskytovanie našich služieb: <ul style="list-style-type: none">vyhľadanie ambulancie, voľba dátumu vyšetrenia, zaradenie sa zákazníka do poradia v čakárni ambulanciezefektívnenie objednávanie sa na vyšetrenie v záujme zákazníka aj lekára:<ul style="list-style-type: none">✓ zabezpečenie identifikácie pacienta a umožnenie jeho prepojenia s lekárom	¹ Plnenie zmluvných povinností (čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR a ² Súhlas dotknutej osoby (čl. 6 ods. 1 písm. a), samostatne a v spojení s čl. 9 ods. 2 písm. a) GDPR)

<ul style="list-style-type: none"> ✓ automatické rozlišovanie pacientov podľa toho, či vyžadujú akciu zo strany lekára alebo iba sestry (napr. výdaj receptu) ✓ získanie prehľadu o čakárni bez nevyhnutnosti osobného kontaktu ✓ zníženie časových a režijných nákladov na identifikáciu pacienta a na komunikáciu s ním. 	
Poskytovanie služieb a podpory zákazníkom online <ul style="list-style-type: none"> ● online kontaktný formulár ● zákaznícka podpora a optimálne fungovanie webstránky ● bezpečnosť ● základné meranie návštevnosti webstránky. 	Prevažujúce oprávnené záujmy (čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR) Plnenie zákonnej povinnosti, (čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR)
Marketingové a PR účely <ul style="list-style-type: none"> ● vykonávanie analýz za účelom použitia získaných dát na určovanie následnej marketingovej a obchodnej stratégie, ● zvyšovanie kvality v oblasti poskytovania služieb. 	Súhlas a prevažujúci oprávnený záujem (čl. 6 ods. 1 písm. a) a f) GDPR)
Účtovné a daňové účely (uchovanie daňových dokladov pre potreby správy daní)	Splnenie zákonnej povinnosti (čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR)
Preukazovanie a uplatňovanie právnych nárokov (právna agenda)	Oprávnený záujem (čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR)
Vybavovanie podnetov, žiadostí a sťažností	Splnenie zákonných povinností (čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR)

Aké sú kategórie príjemcov osobných údajov? Kto sú naši sprostredkovatelia?

Čakáreň Live spracúva vaše osobné údaje najmä prostredníctvom svojich zamestnancov alebo osôb v obdobnom pomere, ktoré sú viazané povinnosťou mlčanlivosti a môžu vaše osobné údaje spracúvať iba v rozsahu a spôsobom, ktorý je nevyhnutný na plnenie ich pracovných povinností. Na dosiahnutie účelov spracúvania, ktoré sme uviedli vyššie, však môže byť nevyhnutné, aby sme poskytli vaše osobné údaje aj iným príjemcom. Príjemcom je v zmysle Nariadenia fyzická alebo právnická osoba, orgán verejnej moci, agentúra alebo iný subjekt, ktorému sa osobné údaje poskytujú bez ohľadu na to, či je treťou stranou. Právnym základom na poskytnutie vašich osobných údajov príjemcom môže byť zákonná povinnosť, váš súhlas, nevyhnutnosť na účely plnenia zmluvy a oprávnený záujem Čakárne Live alebo tretej strany.

Osobné údaje našich zákazníkov a iných fyzických osôb sprístupňujeme len v nevyhnutnej miere a vždy pri zachovaní mlčanlivosti príjemcu údajov. Získané údaje zákazníkov **sprístupňujeme príslušným lekárom, resp. poskytovateľom zdravotnej starostlivosti**, ku ktorým sa pacient objedná prostredníctvom našej platformy.

V nevyhnutnej miere poverujeme ako sprostredkovateľov iné subjekty, a to z dôvodu, že našej spoločnosti dodávateľským spôsobom poskytujú služby, ktorých súčasťou môže byť spracúvanie osobných údajov v náš prospech. V súčasnosti sú našimi sprostredkovateľmi **poskytovatelia účtovných služieb, IT riešenia a podpory**.

Vždy sa vopred uistíme, že konkrétny sprostredkovateľ je pre nás a našich zákazníkov vhodný na poskytnutie konkrétnej služby, najmä či poskytuje dostatočné garancie bezpečného a legálneho

spracúvania údajov,. Sprostredkovatelia, ktorých sme vybrali, od nás získavajú iba osobné údaje v rozsahu, ktorý je absolútne nevyhnutný.

Cezhraničný prenos osobných údajov do tretích krajín (t. z. krajín mimo EÚ, Nórska, Islandu a Lichtenštajnska) realizujeme len v nevyhnutných prípadoch, a to vždy v súlade s požiadavkami GDPR. Podrobnejšie informácie sú vám k dispozícii v dokumente: **Informácie o používaní súborov cookies**.

Ako o vás získavame osobné údaje?

Ak ste náš zákazník, vaše osobné údaje najčastejšie získavame priamo od vás. V takom prípade je získanie vašich osobných údajov dobrovoľné. V závislosti od konkrétneho prípadu neposkytnutie osobných údajov zákazníkom môže mať vplyv na našu schopnosť poskytnúť zákazníkovi našu službu.

V prípade, ak máte záujem o využitie našej platformy na účely objednania sa na vyšetrenie, môže byť poskytnutie vašich osobných údajov zmluvnou povinnosťou, najmä v súvislosti s potrebou zabezpečiť vašu dostatočnú identifikáciu a komunikáciu medzi vami a vami zvoleným lekárom. Rozhodnutie využiť tento spôsob objednania a zaradenia sa do poradia v čakárni je dobrovoľné. Poskytnutie osobných údajov je síce dobrovoľné, ale neposkytnutie môže mať za následok neposkytnutie požadovanej služby.

Aké sú kategórie osobných údajov, ktoré spracúvame?

Čakáreň Live spracúva **bežné kategórie** osobných údajov, najmä:

- identifikačné a kontaktné údaje zákazníka alebo iných osôb v rámci online formulára,
- údaje o dôvode návštevy lekára v rozsahu, ktorý sa rozhodnete nepovinne uviesť (vrátane **údajov o zdraví**),
- údaje o používaní webstránky čakárne a jej profilov na sociálnych sieťach zbierané priamou komunikáciou alebo pomocou súborov cookies.

Aké automatizované individuálne rozhodovania vykonávame?

Čakáreň Live nevyužíva profilovanie ani žiadne automatizované spracúvanie osobných údajov.

Aké oprávnené záujmy sledujeme pri spracúvaní osobných údajov?

Čakáreň sleduje pri spracúvaní osobných údajov nasledovné oprávnené záujmy:

ÚČEL SPRACÚVANIA	SLEDOVANÉ OPRÁVNENÉ ZÁUJMY
Právne a zmluvné účely	<ul style="list-style-type: none">• zmluvy, právne záležitosti, GDPR
Bezpečnosť	<ul style="list-style-type: none">• zákaznícka podpora a optimálne fungovanie webstránok
Marketingové a PR účely	<ul style="list-style-type: none">• základné meranie návštevnosti webstránok• zvyšovanie povedomia a dobrého mena (PR)

Ako dlho uchovávame vaše osobné údaje?

Čakáreň uchováva osobné údaje týkajúce sa zákazníka vo forme, ktorá umožňuje identifikáciu zákazníka ako dotknutej osoby najviac dovtedy, kým je to potrebné na účely, na ktoré sa osobné údaje spracúvajú. Z tohto dôvodu čakáreň vymedzila nasledovné všeobecné doby uchovávania:

Účel spracúvania osobných údajov	Všeobecná lehota uchovávania údajov
Právne a zmluvné účely	Počas trvania prihlásenia pacienta na vyšetrenie a následne 3 dni po uplynutí zvoleného dňa vyšetrenia
Bezpečnosť	Počas využívania webstránky čakárne

Účtovné a daňové účely	10 rokov nasledujúcich po roku vzniku účtovného dokladu obsahujúceho osobné údaje.
Marketingové a PR účely	Do odvolania súhlasu, resp. do jedného roka odo dňa začatia spracúvania.

Aké práva máte ako dotknutá osoba?

Nám v Čakárni záleží na ochrane osobných údajov, a preto sa usilujeme o ich zabezpečenie prostredníctvom opatrení, ako aj prostredníctvom možnosti kedykoľvek uplatniť práva dotknutej osoby podľa GDPR prostredníctvom elektronickej žiadosti.

Pacient, resp. iná dotknutá osoba, má právo:

- **namietat' voči spracúvaniu osobných údajov, ktoré čakáreň spracúva na právnom základe oprávnených záujmov alebo proti spracúvaniu údajov na účely priameho marketingu. V prípade podania námietky alebo na vyžiadanie vám radi preukážeme závery z nášho bilančného testu preukazujúce prevahu sledovaného oprávneného záujmu.**
- kedykoľvek odvolať udelený súhlas so spracúvaním osobných údajov, čím nie je dotknutá zákonnosť spracúvania osobných údajov na základe súhlasu pred jeho odvolaním.

Ako dotknutá osoba máte právo žiadať od našej čakárne ako prevádzkovateľa

- prístup k osobným údajom, ktoré sa vás týkajú, opravu nesprávnych a doplnenie neúplných osobných údajov podľa čl. 16 GDPR,
- vymazanie osobných údajov spracúvaných našou čakárňou podľa čl. 17 GDPR,
- obmedzenie spracúvania osobných údajov podľa čl. 18 GDPR,
- oznámenie opravy, vymazania alebo obmedzenia údajov aj ďalším príjemcom podľa čl. 19 GDPR,
- prenosnosť údajov, ktoré ste poskytli čakárni podľa čl. 20 GDPR v štruktúrovanom strojovo čitateľnom formáte, ktoré sú spracúvané automatizovane, a ktoré sú zároveň spracúvané na základe zmluvy alebo súhlasu.

V prípadoch, ak si vaše práva uplatníte iným spôsobom, ktorý neumožňuje overenie vašej totožnosti, napr. zaslaním listu, odoslaním e-mailu alebo telefonicky, môžeme vás s ohľadom na okolnosti požiadať o overenie vašej totožnosti. Pokiaľ vaša totožnosť nebude overená, čakáreň si vyhradzuje právo nekonať na základe takejto žiadosti.

Ak sú žiadosti dotknutej osoby zjavne neopodstatnené alebo neprimerané, najmä pre ich opakujúcu sa povahu, čakáreň môže byť:

- požadovať primeraný poplatok zohľadňujúci administratívne náklady na poskytnutie informácií alebo na oznámenie alebo na uskutočnenie požadovaného opatrenia, alebo
- odmietnuť konať na základe žiadosti.

Ak si uplatníte právo na opravu, vymazanie alebo obmedzenie spracúvania, čakáreň oznámi každému príjemcovi, ktorému boli osobné údaje poskytnuté, informáciu o tom, že takéto práva boli uplatnené, pokiaľ sa to neukáže ako nemožné alebo si to nevyžaduje neprimerané úsilie.

Každá dotknutá osoba má tiež právo podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým je Úrad na ochranu osobných údajov.

Kontaktné údaje dozorného orgánu v SR:

Úrad na ochranu osobných údajov SR

Hraničná 12

820 07 Bratislava 27

Slovenská republika

<https://dataprotection.gov.sk/uouu/>

Zmena podmienok ochrany osobných údajov

Ochrana osobných údajov pre nás nie je jednorazovou záležitosťou. Informácie, ktoré sme vám povinní poskytnúť, sa môžu meniť. Z tohto dôvodu si vyhradujeme možnosť kedykoľvek tieto podmienky upraviť. Túto zmenu vám dáme do pozornosti oznámením na tejto webstránke.

Čakáreň.Live s. r. o.

Košice, december 2023