

Obavijest o zaštiti osobnih podataka

Kroz ovu obavijest CROATIA Poliklinika, sa sjedištem na adresi Ulica grada Vukovara 62, Zagreb, informira klijente (pacijente), posjetitelje mrežnih stranica i ostale osobe čije podatke obrađuje u okviru svoje djelatnosti, o svrhama i sredstvima obrade osobnih podataka te o njihovim dostupnim pravima.

CROATIA Poliklinika je voditelj obrade osobnih podataka te prikuplja i obrađuje osobne podatke u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka EU 2016/679 (GDPR), Zakonom o provedbi Opće uredbe (NN 42/18) i drugim primjenjivim propisima u području zaštite osobnih podataka.

U slučaju pitanja uvijek se možete obratiti službeniku za zaštitu podataka CROATIA Poliklinike na e-mail adresu: zastitapodataka-poliklinika@crosig.hr.

1. Svrhe obrade i pravne osnove za osobnih podataka

1.1. Poduzimanje predugovornih radnji

U svrhe organizacije medicinskog pregleda i/ili zahvata potrebni su nam Vaši osobni podaci kako bismo zakazali termin pregleda u jednoj od naših ustanova.

U svrhe zakazivanja termina i naknadne komunikacije o eventualnim izmjenama termina prikupljamo podatke o imenu i prezimenu, te podatke za kontakt: telefonski broj i/ili e-mail adresu

1.2. Pružanje medicinskih usluga (izvršenje prava i obveza iz ugovora)

Osim identifikacijskih podataka navedenih pod točkom 1.1., u svrhe pružanja medicinskih usluga prikupljamo sljedeće podatke: datum rođenja, OIB, spol, podaci o plaćanju usluge te posebne kategorije osobnih podataka koji se odnose na zdravlje, životne navike, spolni život i druge posebne kategorije ili osjetljive podatke koji su nužni za obavljanje medicinskih pregleda, postavljanje dijagnoze, primjenu različitih postupaka i zahvata, te obradu rezultata medicinskih pregleda i postupaka. Temeljem prikupljenih podataka izrađuje se i čuva medicinska dokumentacija u fizičkom i/ili elektroničkom obliku (radiološke snimke, rezultati pretraga i drugih postupaka, liječničko mišljenje i dr.)

1.3. Ispunjavanje zakonskih obveza Poliklinike

Vaše osobne podatke prikupljamo i obrađujemo kako bismo poštovali naše obveze utemeljene na pozitivnim propisima Republike Hrvatske, kao što Zakon o zdravstvenoj zaštiti (npr. zdravstvena zaštita kod ranog otkrivanja bolesti), Zakon o liječništvu (npr. u svrhu čuvanja medicinske dokumentacije sukladno odredbama navedenog zakona), Zakon o zaštiti prava pacijenata (npr. u svrhe ostvarivanja prava pacijenta na pristup cjelokupnoj medicinskoj dokumentaciji), Zakon o računovodstvu (npr. u svrhe izdavanja računa i čuvanja knjigovodstvenih isprava) i drugi propisi koje je CROATIA Poliklinika obvezna primjenjivati.

1.4. Legitimni interesi

Vaše osobne podatke obrađujemo i temeljem naših legitimnih interesa.

U svrhe slanja podsjetnika na dogovorene termine medicinskih usluga koristit ćemo Vaš telefonski broj i slati Vam obavijesti o predstojećim terminima.

U svrhe zaštite osoba i imovine u prostorima CROATIA Poliklinike na određenim lokacijama postavljen je sustav videonadzora. Sve lokacije koje su pod videonadzorom označene su lako vidljivim obavijestima koje se sastoje od slike i teksta te jasno ukazuju da je prostor pod videonadzorom.

S ciljem poboljšanja kvalitete naše usluge, prikupljanja dokaza o rješavanju upita i edukacije naših zaposlenika, telefonski razgovori s Kontakt centrom CROATIA Poliklinike se snimaju. Prije početka svakog razgovora ispitanici su o snimanju informirani najavom porukom.

Ukoliko ste prethodno koristili usluge Poliklinike, Vaše podatke ćemo koristiti u svrhe izravnog marketinga kako bismo Vam ponudili nove usluge i/ili pogodnosti za koje smatramo da bi Vam bile zanimljive i korisne. U svakoj poruci koju Vam pošaljemo imate opciju odjaviti se s popisa primatelja. Ako se odjavite, više nećete primati informacije marketinškog sadržaja.

Također, Vaše kontakt podatke koristit ćemo i za istraživanje Vašeg zadovoljstva pruženim uslugama.

1.5. Obrade podataka temeljem privole

Prilikom rezervacije termina na mrežnim stranicama CROATIA Poliklinike imate mogućnosti priložiti medicinske nalaze. Ova mogućnost Vam je na raspolaganju kako biste u komunikaciji s našim osobljem utvrdili koje usluge i vrste pregleda su Vam potrebne.

Prilaganje medicinske dokumentacije u fazi naručivanja nije nužno, te je isključivo dobrovoljno.

Zdravstvene nalaze i drugu medicinsku dokumentaciju možete preuzeti osobno, a temeljem Vaše privole istu ćemo Vam poslati na adresu elektroničke pošte ili poštansku adresu koju nam dostavite u navedene svrhe.

Ukoliko niste koristili usluge CROATIA Poliklinike, a željeli biste da Vas informiramo o akcijama, popustima i novostima u ponudi naših usluga možete se dobrovoljno prijaviti za primanje takvih obavijesti (newsletter). Prilikom prijave na mrežnoj stranici potrebno je upisati kontakt adresu elektroničke pošte, označiti spol i mjesto stanovanja. Navedeni podaci su nužni za slanje informacija o medicinskim uslugama koje su prilagođene spolu i dostupne su u našim ustanovama u blizini Vašeg mjesta stanovanja.

Ostali podaci koje je moguće unijeti u kontakt formu su neobavezni i nisu nužni za prijavu.

Vaše povlačenje ili odbijanje davanja privole za pojedine obrade podataka nipošto neće negativno utjecati na ispunjenje ili izvršenje dogovorenih medicinskih pregleda i terapijskih postupaka, dostavu zdravstvenih nalaza ili razinu kvalitete usluga koje Vam pružamo.

2. Obrada osobnih podataka u sustavima umjetne inteligencije

2.1. Svrhe obrade

Poliklinika obrađuje osobne podatke pacijenata uz pomoć sustava umjetne inteligencije, u svrhe unaprjeđenja poslovnih i administrativnih procesa povezanih s pružanjem zdravstvenih usluga.

Poliklinika koristi sustave umjetne inteligencije u svrhe:

- komunikacija s pacijentima te rezervacija, izmjena i upravljanje terminima pregleda putem digitalnih kanala,
- informativno usmjeravanje pacijenata prema odgovarajućoj medicinskoj specijalnosti, bez postavljanja dijagnoze ili donošenja medicinskih odluka,
- preporuka odabira liječnika na temelju organizacijskih kriterija, kao što su raspoloživost termina i opterećenost kapaciteta,
- izrada sažetka medicinske dokumentacije kao pomoćnog alata, uz obveznu provjeru od strane liječnika,
- izrada nacrtu nalaza, mišljenja i drugih medicinskih izvješća, pri čemu konačni sadržaj pregledava i potvrđuje liječnik,
- dostava nalaza, mišljenja i druge medicinske dokumentacije pacijentima nakon potvrde liječnika,
- naknadno kontaktiranje pacijenata radi dogovora termina za preporučene preglede, kada je za to dana privola.

2.2. Pravna osnova za obradu podataka

Obrada osobnih podataka u dijelu koji se odnosi na naručivanje, komunikaciju s pacijentima i pružanje zdravstvenih usluga temelji se na članku 6. stavku 1. točki b) Opće uredbe, odnosno na nužnosti obrade

za poduzimanje radnji na zahtjev ispitanika prije sklapanja ugovora te za izvršavanje ugovora o pružanju zdravstvene usluge.

Obrada posebnih kategorija osobnih podataka, uključujući podatke o zdravlju, temelji se na članku 9. stavku 2. točki h) Opće uredbe, budući da je ista nužna u svrhu pružanja zdravstvene zaštite, medicinske dijagnostike te upravljanja zdravstvenim sustavima i uslugama.

U odnosu na obrade koje nisu nužne za pružanje osnovne zdravstvene usluge, a uključuju dobrovoljno dostavljanje dodatnih podataka (podaci o zdravlju i medicinska dokumentacija) ili korištenje dodatnih funkcionalnosti, obrada se temelji na privoli ispitanika sukladno članku 6. stavku 1. točki a) i članku 9. stavku 2. točki a) Opće uredbe.

Za pojedine funkcionalnosti usmjerene na organizaciju i unaprjeđenje poslovnih procesa, poput preporuke liječnika na temelju organizacijskih kriterija, obrada se temelji na legitimnom interesu voditelja obrade sukladno članku 6. stavku 1. točki f) Opće uredbe, uz provedbu odgovarajuće procjene nužnosti i razmjernosti te uzimajući u obzir prava i interese ispitanika.

2.3. Informacije o sustavu umjetne inteligencije

Sustav se temelji na LLM modelu Azure OpenAI GPT koji je smješten lokalno unutar Microsoft Azure okruženja.

Podaci se ne koriste za treniranje Microsoftovih modela niti se koriste u druge svrhe osim navedenih.

3. Razdoblje čuvanja podataka

Razdoblje pohrane podataka ovisi o svrsi u koju su podaci prikupljeni, pravnoj osnovi, vrsti i trajanju ugovorene usluge, rokovima zastare potraživanja, zakonskoj obvezi čuvanja podataka i našim poslovnim interesima.

Osobne podatke koje obrađujemo temeljem naše zakonske obveze čuvati ćemo sukladno rokovima propisanim primjenjivim propisima kako slijedi:

- temeljem Zakona o liječništvu sva medicinska dokumentacija čuva se 10 godina od završetka liječenja,
- temeljem Zakona o računovodstvu sva dokumentacija koja čini knjigovodstvenu ispravu čuva se 11 godina od isteka godine u kojoj je dokumentacija nastala,
- temeljem Zakona o zaštiti potrošača dokumentacija i korespondencija vezana za uloženi prigovor na pruženu uslugu čuva se 12 mjeseci od zaprimanja prigovora.

Osobne podatke koje obrađujemo temeljem drugih pravnih osnova obrađivati ćemo isključivo u razdoblju koje je nužno za postizanje svrhe obrade kako slijedi:

- snimke telefonskih razgovora s Kontakt centrom čuvaju se 12 mjeseci,
- sadržaj elektroničke komunikacije (e-pošta) čuva se 12 mjeseci,
- medicinska dokumentacija dobrovoljno priložena putem AI sučelja ili obrasca na mrežnoj stranici čuva se u minimalnom razdoblju, do završetka savjetovanja o odabiru primjerene medicinske usluge,
- snimke videonadzora čuvaju se od 15 do 45 dana, ovisno o kapacitetima sustava pohrane na pojedinoj lokaciji Poliklinike,
- kontakt podaci koji se koriste za izravni marketing i ispitivanje zadovoljstva čuvaju se do ulaganja prigovora, osim ako ne postoji druga pravna osnova za daljnju obradu i/ili pohranu podataka,
- u slučaju da su Vaši osobni podaci potrebni za postavljanje, ostvarivanje ili obranu pravnih zahtjeva, u sudskom, upravnom ili izvansudskom postupku isti će se čuvati do pravomoćnosti donesene odluke.

Podatke koje obrađujemo temeljem Vaše privole više nećemo obrađivati nakon što povučete privolu, a takvi podaci će biti brisani ako ne postoji druga pravna osnova za obradu.

4. Primatelji ili kategorije primatelja osobnih podataka

CROATIA Poliklinika koristi usluge izvršitelja obrade podataka.

Poslove korisničke podrške (zakazivanje pregleda, podsjećanje na predstojeće termine, ispitivanje zadovoljstva klijenata, rješavanje pritužbi i druge poslove u okviru korisničke podrške) u ime i po uputi Poliklinike obavlja društvo Croatia osiguranje d.d.

Dodatno, Poliklinika koristi usluge izvršitelja obrade i za poslove IT podrške, marketinške aktivnosti, promociju i dr.

Izvršitelji obrade odgovarajućim tehničkim i organizacijskim mjerama osiguravaju da se obrada Vaših podataka provodi u skladu s propisima o zaštiti podataka i uz poštivanje Vaših prava.

Za potrebe izvršenja određenih medicinskih usluga (CROATIA Poliklinika angažira suradne ustanove (npr. medicinsko biokemijski laboratoriji) koje su i same obvezne čuvati osobne podatke prema Općoj Uredbi o zaštiti osobnih podataka (GDPR) i drugim posebnim propisima kojima je regulirana zaštita osobnih podataka u okviru njihove djelatnosti.

Sukladno zakonskim obvezama koje proizlaze iz propisa koji reguliraju zdravstvenu zaštitu i javno zdravstvo, ukoliko ste osiguranik koji usluge CROATIA Poliklinike koristi temeljem uputnice, podatke o korištenim medicinskim uslugama proslijedit ćemo Hrvatskom zavodu za zdravstveno osiguranje u svrhe obračuna i naplate izvršene zdravstvene usluge.

Ukoliko ste osiguranik dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja, podatke o korištenim medicinskim uslugama možemo proslijediti osiguravajućim društvima čiji ste osiguranik u svrhe obračuna i naplate izvršene zdravstvene usluge.

Podatke o korištenim medicinskim uslugama i rezultate liječničkog pregleda proslijedit ćemo osiguravajućim društvima ukoliko je to nužno radi ocjene rizika, izračuna premije i prihvata u osiguranje, odnosno sklapanja i izvršenja ugovora o osiguranju, o čemu ćete uvijek biti unaprijed informirani od strane Vašeg osiguravajućeg društva.

Ako Vas je poslodavac uputio na zdravstveni pregled radi utvrđivanja ili provjere zdravstvene sposobnosti sukladno Zakonu o zaštiti na radu, CROATIA Poliklinika će poslodavcu poslati uvjerenje o sposobnosti radnika koje je izdao specijalist medicine rada.

Vaši osobni podaci mogu biti proslijeđeni Ministarstvu unutarnjih poslova, nadležnom državnom odvjetništvu ili drugim ovlaštenim tijelima za potrebe obavljanja poslova iz njihove nadležnosti i izvršavanja službenih ovlasti.

U slučaju postavljanja ili obrane pravnih zahtjeva, provedbe revizijskih i sličnih postupaka Vaši podaci mogu biti proslijeđeni odvjetnicima, vještacima, revizorima i drugim ovlaštenim osobama.

Vaše osobne podatke u pravilu obrađujemo unutar Europske unije i Europskog gospodarskog prostora (EU/EGP).

U slučaju potrebe prijenosa podataka izvan EU/EGP to ćemo učiniti samo ako se radi o zemljama koje prema odluci Europske komisije osiguravaju primjerenu razinu zaštite osobnih podataka ili uz primjenu odgovarajućih zaštitnih mjera (npr. standardne klauzule o zaštiti podataka).

5. Tehničke i organizacijske mjere zaštite podataka

Osobne podatke prikupljamo i obrađujemo pošteno, zakonito i transparentno te brinemo o njihovoj točnosti, potpunosti, ažurnosti i sigurnosti.

CROATIA Poliklinika poduzima primjerene tehničke i organizacijske mjere zaštite osobnih podataka. Svjesni smo da su podaci o zdravlju izrazito osjetljivi i privatni stoga implementirane zaštitne mjere redovito poboljšavamo i prilagođavamo aktualnim tehnološkim standardima.

6. Vaša prava u obradi podataka

Ovisno o pravnoj osnovi i načinu obrade podataka možete ostvariti sljedeća prava:

- **pravo na pristup** – imate pravo u svakom trenutku kontaktirati nas i dobiti potvrdu obrađuju li se Vaši osobni podaci te, ako se ti podaci obrađuju, zatražiti pristup osobnim podacima i dobiti sve informacije o predmetnoj obradi. CROATIA Poliklinika Vam osigurava prvu kopiju osobnih podataka koji se obrađuju, a za sve dodatne kopije koje zatražite, može biti naplaćena razumna naknada na temelju administrativnih troškova.
Sukladno Zakonu o zaštiti prava pacijenata imate pravo na pristup cjelokupnoj medicinskoj dokumentaciji koja se odnosi na dijagnostiku i liječenje bolesti, te o svom trošku zahtijevati presliku medicinske dokumentacije.
- **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 podaci nepotpuni, imate ih pravo dopuniti;
- **pravo na brisanje** – imate pravo tražiti brisanje osobnih podataka koji se na Vas odnose ako osobni podaci više nisu nužni u odnosu na svrhu obrade ili ako ne postoji druga pravna osnova za zadržavanje podataka (npr. obveza čuvanja medicinske dokumentacije minimalno 10 godina sukladno Zakonu o liječništvu). Molimo da uzmete u obzir i druge razlozi koji onemogućuju trenutno brisanje, primjerice postavljanje, ostvarivanje ili obrana pravnih zahtjeva, a o čemu ćemo Vas detaljno izvijestiti u odnosu na svaki pojedini zahtjev;
- **pravo na ograničenje obrade** – možete 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** – ako se obrada temelji na privoli ili ugovoru i provodi se automatiziranim putem 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,;
- **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 povlačenje privole** - kad se obrada temelji na privoli, imate pravo u bilo kojem trenutku povući privolu, a da to ne utječe na zakonitost obrade koja se temeljila na privoli prije nego što je ona povučena. Navedeno možete učiniti na isti način kako ste i dali privolu,
- **pravo na pritužbu** – ukoliko smatrate da smo obradom Vaših osobnih podataka prekršili Opću uredbu o zaštiti podataka (GDPR) ili druge propise u svezi zaštite osobnih podataka, molimo da se obratite našem Službeniku za zaštitu podataka kako bismo razjasnili sporna pitanja.

Svakako imate pravo podnijeti i pritužbu Agenciji za zaštitu osobnih podataka (azop@azop.hr) ili drugom nadležnom nacionalnom nadzornom tijelu u EU.

Ako zahtjev podnesete elektroničkim putem, osim ako ne zatražite drugačije, informacije ćemo Vam pružiti u uobičajenom elektroničkom obliku.

Svoje zahtjeve i/ili upite možete uputiti na sljedeće kontakte:

CROATIA Poliklinika
Ulica grada Vukovara 62,
10000 Zagreb,

e-mail: zastitapodataka-poliklinika@crosig.hr.

Telefon: 072 000 999

U slučaju dvojbe, možemo zatražiti dodatne informacije radi provjere Vašeg identiteta, a čime štitimo Vaša prava i prava trećih osoba. Ako su Vaši zahtjevi očito neutemeljeni ili pretjerani, osobito zbog njihova učestalog ponavljanja, možemo naplatiti administrativnu naknadu ili odbiti postupiti po zahtjevu.

[Obrazac Zahtjev za ostvarivanje prava](#)

Dokument posljednji put ažuriran 29.04. 2026.