

Notificare de confidențialitate pentru feedback-ul privind experiența pacientului (NPS)

Îi ajutăm pe oameni să-și mențină sau să-și recâștige libertatea de mișcare încă din 1919. Pentru noi, digitalizarea procesului de tratament înseamnă să vă protejăm libertatea de mișcare și în lumea digitală. Prin urmare, este important pentru noi să vă spunem ce date cu caracter per-sonal colectăm, cum sunt utilizate aceste date și ce opțiuni de proiectare aveți.

Succesul Ottobock depinde nu numai de rețeaua globală a fluxurilor de informații între companiile Ottobock, angajați, clienți și pacienți, ci mai ales de gestionarea sigură și de încredere a datelor personale.

Societatea Ottobock SE & Co. KGaA, Max-Näder-Straße 15, 37115 Duderstadt, (denumită în continuare "Ottobock" sau "noi") gestionează site-ul web și platforma de sondaj "Patient Experience Feedback" disponibilă pe internet la adresa <https://ottobock.fra1.qualtrics.com/>, inclusiv subdi-rectoarele respective (denumite în continuare "site-ul web") și procesează împreună cu respec-tivele platforme participante Ottobock SE & Co. KGaA, societatea afiliată, datele colectate în timpul sondajului, în calitate de operator comun.

Prin această Politică de confidențialitate, vă informăm cu privire la datele pe care le prelucrăm atunci când vizitați site-ul nostru și participați la sondaj. Prin aceasta ne îndeplinim, de ase-menea, obligațiile care ne revin în temeiul art. 13 și art. 14 din Regulamentul general privind protecția datelor (GDPR).

I. Definiții

Politica noastră de confidențialitate este menită să fie simplă și ușor de înțeles pentru toată lu-mea. În această politică de confidențialitate, sunt utilizați în general termenii oficiali ai Regula-mentului general privind protecția datelor (GDPR). Definițiile oficiale sunt explicate la articolul 4 din GDPR.

II. Controler

Operatorul pentru prelucrarea datelor pe site-ul web este:

Ottobock SE & Co KGaA, Max-Näder-Strasse 15, 37115 Duderstadt, Germania.

În cazul în care participați la un sondaj, datele colectate vor fi prelucrate în comun cu Ottobock SE & Co. KGaA din cadrul companiei afiliate. Site-ul Ottobock SE & Co. KGaA's regionale afiliate sunt enumerate la sfârșitul acestui aviz.

III. Responsabil cu protecția datelor

Puteți contacta în mod confidențial echipa de confidențialitate a datelor a Grupului Ottobock prin intermediul <https://www.ottobock.com/en/forms/gdpo-contact-form> .

IV. Utilizarea site-ului web

1. Furnizarea securizată a site-ului web

În cazul în care vizitați site-ul nostru web, serverul web colectează temporar următoarele informații pentru a afișa site-ul web.

2. Categoriile de date prelucrate:

- Browser
- Versiunea
- Sistem de operare
- Rezoluția ecranului
- Versiunea Flash
- Suport Java
- Agent utilizator
- Adresa IP
- Data
- Timp

3. Scopuri:

Interesul Ottobock și al companiilor afiliate participante este operarea sigură și funcțională a site-ului web și a platformei de sondaj. Datele înregistrate sunt utilizate în special în scopul securității datelor, pentru a ne apăra împotriva tentativelor de atac asupra serverelor noastre web. Ne rezervăm dreptul de a efectua o evaluare statistică a înregistrărilor de date anonime.

4. Perioadele de depozitare sau criteriile de determinare:

Categoriile de date menționate mai sus sunt stocate timp de 6 luni. Aceste date nu sunt niciodată stocate împreună cu alte date cu caracter personal ale utilizatorului, nu sunt comparate cu alte date și nu sunt transmise unor terțe părți.

5. Informații privind utilizarea cookie-urilor și a altor tehnologii

Site-ul nostru utilizează așa-numitele "cookie-uri". Cookie-urile sunt fișiere text de mici dimensiuni care sunt stocate fie temporar pe durata unei sesiuni (cookie-uri de sesiune), fie permanent (cookie-uri permanente) pe dispozitivul dumneavoastră terminal. Cookie-urile de sesiune sunt șterse automat la sfârșitul vizitei dumneavoastră. Cookie-urile permanente rămân stocate pe dispozitivul dvs. terminal până când le ștergeți dvs. însuși sau până când sunt șterse automat de către browserul dvs. web.

Cookie-urile au diverse funcții. Multe module cookie sunt necesare din punct de vedere tehnic, de-oarece anumite funcții ale site-ului web nu ar funcționa fără ele (de exemplu, funcția coșului de cumpărături sau setările de limbă). Alte cookie-uri sunt utilizate pentru a evalua comportamentul utilizatorilor sau pentru a afișa publicitate.

Prelucrarea datelor prin utilizarea de cookie-uri absolut necesare se bazează pe un interes legitim în conformitate cu art. 6 (1) (f) GDPR în furnizarea fără erori tehnice a serviciilor noastre. Pentru detalii privind scopurile de prelucrare și interesele legitime, vă rugăm să consultați explicațiile privind preluarea specifică a datelor.

Vă puteți seta browserul astfel încât să fiți informat cu privire la setarea cookie-urilor, să permiteți cookie-urile numai în cazuri individuale, să excludeți acceptarea cookie-urilor în anumite cazuri sau, în general, să activați ștergerea automată a cookie-urilor la închiderea browserului.

Cele mai multe browsere oferă, de asemenea, o așa-numită funcție "do-not-track". Atunci când această funcție este activată, browserul respectiv comunică rețelelor de publicitate, site-urilor web și aplicațiilor că nu doriți să fiți "urmărit" în scopul publicității comportamentale și altele asemenea.

Vă rugăm să rețineți că, dacă dezactivați modulele cookie, funcționalitatea site-ului nostru web poate fi limitată. Pe site-ul nostru web sunt utilizate următoarele module cookie:

Nume cookie: previewDC

- Domeniu: qualtrics.com
- Valabilitate: 1 lună
- Numele cookie-ului: QSI_HistorySession
- Domeniu: ottobock.fra1.qualtrics.com

Validitate: Sesiune

V. Participarea la sondaj

1. Îmbunătățirea experienței pacienților

În timpul sondajului, datele vor fi colectate în scopul evaluării și îmbunătățirii experienței pacienților în cadrul Ottobock Care.

Pe site-ul nostru web puteți participa la sondajul Patient Experience Feedback. Puteți completa sondajul direct la fața locului, în clinică, pe o tabletă care vă este pusă la dispoziție sau mai târziu, folosind propriul dispozitiv. Pentru a participa la sondaj ulterior, veți avea opțiunea de a primi un e-mail sau un mesaj text care include un link către site-ul web.

Sondajul constă în mai multe întrebări referitoare la experiența dumneavoastră ca pacient. Vom calcula un așa-numit scor net promoter score din informațiile colectate și vom analiza scorul și informațiile pentru a obține informații despre satisfacția pacienților și ne permite să îmbunătățim experiența pacienților în cadrul Ottobock Care.

După ce sondajul este completat, sunteți întrebat dacă un membru al echipei Ottobock Care vă poate contacta pentru a discuta feedback-ul dumneavoastră. Dacă alegeți da, vă vom cere numele, prenumele și numărul de telefon și vă vom suna ulterior. Răspunsurile dumneavoastră în timpul apelului telefonic vor fi, de asemenea, prelucrate în scopul evaluării și îmbunătățirii experienței pacienților.

Dacă alegeți să nu fiți contactat, răspunsurile dvs. vor fi prelucrate în mod anonim. Nu vom putea să vă identificăm sau să legăm răspunsurile de dumneavoastră în niciun fel. Cu toate acestea, dacă alegeți să vă dați numele și prenumele, răspunsurile dvs. vor fi legate și prelucrate în legătură cu numele, prenumele și numărul de telefon.

Pentru realizarea sondajului, folosim serviciile Qualtrics Ireland Ltd., Costello House, 1 Clarendon Row, Dublin 2 D02 TA43, Irlanda. Qualtrics Ireland Ltd. și subcontractanții săi. Aceste subpro-cesoare sunt, de asemenea, situate în țări terțe din afara UE. În măsura în care are loc un transfer dintr-o țară terță și nu există o decizie de adecvare a Comisiei Europene pentru țara de destinație, noi sau Qualtrics Ireland Ltd. am încheiat clauze contractuale standard ale Comisiei Europene cu destinatarul din țara terță ca garanții adecvate pentru a asigura un nivel adecvat de protecție a datelor și pentru prelucrarea în țara terță. Informații privind garanțiile adecvate pot fi obținute de la Responsabilul global pentru protecția datelor.

2. Categoriile de date prelucrate:

- Conținutul sondajului.
- Răspunsurile date în cursul sondajului.
- Net Promoter Score.
- Numele și numărul de telefon (dacă sunt date în mod voluntar)
- Adresa de e-mail (numai dacă trebuie să vă trimitem linkul către sondaj)

3. Scopuri:

Scopul sondajului NPS este de a obține date despre satisfacția pacienților, pe care le putem folosi pentru a ne îmbunătăți serviciile în conformitate cu acordurile cu clienții, cerințele legale și standardele pe care le respectă activitatea noastră. Datele, bazate pe răspunsurile pacienților, ne pot ajuta să ne îmbunătățim operațiunile și îngrijirea din perspectiva siguranței pacienților, a dezvoltării clinice și a calității.

4. Temeiul juridic:

Prelucrarea a datelor dumneavoastră de contact (e-mail și număr de telefon) în timpul primei etape a sondajului Patient Experience Feedback pentru a putea completa chestionarul, se bazează pe interesul nostru legitim în conformitate cu art. 6 alin. 1 f GDPR, în timp ce interesul nostru legitim este de a efectua sondajul și de a vă contacta ulterior.

Prelucrarea numelui, numelui și prenumelui și a numărului de telefon la completarea sondajului Patient Experience Feedback, pe care ni le furnizați la propria discreție, pentru a vă contacta din nou, se bazează pe consimțământul dumneavoastră în conformitate cu art. 6 alin. 1 a GDPR (butonul "Da, vă rog să mă sunați înapoi" trebuie considerat consimțământ în acest caz).

5. Perioadele de depozitare sau criteriile de determinare:

Datele sunt stocate timp de 3 ani.

6. Informații privind utilizarea cookie-urilor și a altor tehnologii

Vă rugăm să consultați secțiunea III.6 de mai sus.

7. Controlul comun

Societatea Ottobock SE & Co. KGaA și filiala Ottobock competentă la nivel regional vor prelucra informațiile colectate în legătură cu sondajul în calitate de controlor comun pentru a evalua răspunsurile și scorul pentru a-și îmbunătăți produsele și serviciile.

Ottobock SE & Co. KGaA este responsabilă pentru operarea platformei de sondaj și pentru securitatea datelor în timpul procesării. Filiala Ottobock competentă la nivel regional este responsabilă pentru informarea vizitatorilor site-ului web/pacienților cu privire la sondaj și la posibilitatea de a participa. Ottobock SE & Co. KGaA și filiala Ottobock competentă la nivel regional participă atât la rezultatele sondajelor. Îmi pot exercita drepturile în calitate de persoană vizată împotriva ambelor companii, dar Ottobock SE & Co. KGaA este responsabilă pe plan intern.

Vă puteți exercita drepturile persoanei vizate în legătură cu prelucrarea în cadrul controlului comun împotriva tuturor părților responsabile, astfel încât controlul comun să nu conducă la niciun dezavantaj pentru dumneavoastră.

VI. Drepturile dumneavoastră

Aveți dreptul,

- a) **acces la** informații privind această prelucrare (articolul 15 din RGPD).
- b) de a solicita **rectificarea** sau completarea datelor inexacte sau incomplete (articolul 16 din RGPD);
- c) în anumite cazuri (art. 17 din RGPD), de a solicita **ștergerea** datelor;
- d) în anumite condiții, de a solicita **restricționarea** prelucrării; (articolul 18 din RGPD);
- e) în anumite condiții, la **portabilitatea datelor**, adică puteți primi datele pe care ni le-ați furnizat într-un format structurat, comun și ușor de citit automat sau le puteți transfera către un alt operator (art. 20 din RGPD);
- f) să depună o **plângere** la o **autoritate de supraveghere** (articolul 77 din RGPD).

Dreptul la opoziție (art. 21 din RGPD)

Aveți dreptul de a vă opune în orice moment, din motive care decurg din situația dumneavoastră particulară, la prelucrarea datelor cu caracter personal care vă privesc (art. 6 I lit. f din RGPD). Acest lucru se aplică, de asemenea, profilării pe baza acestor dispoziții. În acest caz, nu vom mai prelucra datele cu caracter personal, cu excepția cazului în care putem demonstra că există motive legitime și imperioase pentru prelucrare care prevalează asupra intereselor, drepturilor și libertăților dvs. sau că prelucrarea servește la afirmarea, exercitarea sau apărarea unor pretenții legale.

VII. De la cine primim și cui împărtășim informații

Pentru compania afiliată regională competentă - compania afiliată regională competentă va avea acces la datele sondajului, la scorul net promoter și la rezultatele analizelor prin intermediul platformei Qualtrics.

către împuterniciți - companii pe care Ottobock le însărcinează cu prelucrarea datelor în cadrul prevăzut de lege (art. 28 GDPR - furnizor de servicii). În acest caz, Ottobock rămâne responsabil pentru protecția datelor dumneavoastră.

Procesatorii noștri sunt selectați cu atenție, sunt obligați să respecte instrucțiunile noastre și sunt verificați periodic de către noi. Noi însărcinăm doar procesatorii care oferă garanții suficiente că sunt luate măsuri tehnice și organizatorice adecvate, astfel încât prelucrarea să se desfășoare în conformitate cu cerințele GDPR și să garanteze protecția drepturilor dumneavoastră. Recurgem la furnizori externi de servicii în măsura în care nu putem sau nu putem efectua noi înșine serviciile în mod rezonabil. Acești furnizori externi de servicii sunt în principal furnizori de servicii IT, cum ar fi furnizorul nostru de găzduire, de e-mail sau de telecomunicații.

VIII. Obligația de a furniza date și existența unui proces decizional automatizat (inclusiv crearea de profiluri)

Nu aveți nicio obligație contractuală sau legală de a ne furniza date cu caracter personal.

Nu folosim niciun fel de proces decizional automatizat, inclusiv crearea de profiluri în conformitate cu art. 22 (1) și (4) DSGVO, care ar avea efecte juridice asupra dvs. sau vă afectează în mod similar.

IX. Participant Ottobock SE & Co. KGaA

Entitate	Legătura cu notificarea privind confidențialitatea
Dorset Orthopedics (Marea Britanie)	www.corporate.ottobock.com/en/footer/data-privacy-statement/
Ottobock Australia	www.spao.com.au/en/security/-/compliance
Ottobock Brazilia	www.ottobock.com/pt-br/privacy/footer
Ottobock China	www.ottobock.com.cn/footer-page-bottom/data-privacy-statement.html#法律声明
Ottobock Columbia	www.ottobock.com/es-co/aviso-de-privacidad
Ottobock Croația	www.ottobock.com/hr-hr/pravila-zastite-privatnosti
Ottobock Franța	www.ottobock-ortho.fr/politique-confidentialite/
Ottobock India	www.ottobock.com/en-in/privacy-policy
Ottobock Irlanda	www.corporate.ottobock.com/en/footer/data-privacy-statement/
Ottobock Italia	www.ottobock.com/it-it/privacy/gdpr

Ottobock Kenya	www.corporate.ottobock.com/en/footer/data-privacy-statement/
Ottobock Maroc	www.ottobock-ortho.fr/politique-confidentialite/
Ottobock America de Nord	www.corporate.ottobock.com/en/footer/data-privacy-statement/
Ottobock Filipine	www.corporate.ottobock.com/en/footer/data-privacy-statement/
Ottobock Polonia	www.ottobock.com/pl-pl/compliance
Ottobock România	www.ottobock.com/ro-ro/declaratia_de_confidentialitate_a_datelor
Ottobock Serbia	www.ottobock.com/sr-rs/izjava-o-privatnosti-podataka
Ottobock Thailanda	www.ottobock.com/en-th/privacy-policy
Ottobock Turcia	www.ottobock.com/tr-tr/gizlilik-politikasi
Pohlig GmbH	www.pohlig.net/de/legal/datenschutzerklaerung
VIGO	www.vigogroup.eu/privacy

Datele de contact ale societăților enumerate pot fi găsite la adresa <https://www.ottobock.com/en/company/locations/>

X. Modificări ale acestei politici de confidențialitate

Ne rezervăm dreptul de a adapta sau de a actualiza această declarație de protecție a datelor, dacă este necesar, în conformitate cu reglementările aplicabile privind protecția datelor. În acest fel, o putem adapta la cerințele legale actuale și putem lua în considerare modificările aduse serviciilor noastre, de exemplu, atunci când introducem noi servicii.

Versiunea actuală se aplică vizitei dumneavoastră. Data: 1 septembrie 2022