

Obavijest o privatnosti za povratne informacije o iskustvu pacijenata (NPS)

Još od 1919. pomažemo ljudima da održe ili ponovno steknu svoju slobodu kretanja. Za nas, digitalizacija postupka liječenja znači zaštititi vašu slobodu kretanja i u digitalnom svijetu. Prema tome, smatramo važnim obavijestiti vas o tome koje osobne podatke prikupljamo, kako se ti podaci koriste, kao i dostupnim mogućnostima vezanima uz dizajn.

Uspjeh društva Ottobock ne ovisi samo o globalnom umrežavanju informacijskih tokova između njegovih društava, zaposlenika, kupaca i pacijenata, već prije svega o pouzdanoj i sigurnoj obradi osobnih podataka.

Društvo Ottobock SE & Co. KGaA, Max-Näder-Straße 15, 37115 Duderstadt, (u daljnjem tekstu: „Ottobock“ ili „mi“) upravlja web stranicom i anketnom platformom za „Povratne informacije o iskustvu pacijenata“ koja je dostupna na internet stranici: <https://ottobock.fra1.qualtrics.com/>, kao i pripadajućim poddirektorijima (u daljnjem tekstu: „web stranica“), te zajedno s odgovarajućim sudjelujućim podružnicama društva Ottobock SE & Co. KGaA obrađuje podatke prikupljene u okviru ankete kao zajednički voditelj obrade.

Ovom Politikom privatnosti obavještavamo vas o tome koje podatke obrađujemo pri posjetu našoj web stranici i sudjelovanju u anketi. Na taj također ispunjavamo i svoje obveze propisane Člankom 13 i Člankom 14 Opće uredbe o zaštiti podataka (GDPR).

I. Voditelj obrade

Voditelj obrade podataka na web stranici je:

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

Kad sudjelujete u anketi, vaši prikupljeni podaci obrađuju se zajedničkim vođenjem obrade koje se provodi u suradnji s nadležnom regionalnom podružnicom društva Ottobock SE & Co. KGaA. Regionalne podružnice društva Ottobock SE & Co. KGaA's navedene su na kraju ove obavijesti.

II. Službenik za zaštitu osobnih podataka

Timu za zaštitu privatnosti grupe Ottobock možete se povjerljivo obratiti putem <https://www.ottobock.com/en/forms/gdpo-contact-form>.

III. Korištenje web stranice

1. Pružanje sigurnog pristupa web stranici

Kada posjetite našu web stranicu, web poslužitelj privremeno prikuplja sljedeće informacije u svrhe prikazivanja web stranice.

2. Obrađivane kategorije podataka:

- preglednik
- inačica
- operacijski sustav
- razlučivost zaslona

- inačica Flash softvera
- podrška za Javu
- korisnički posrednik
- IP adresa
- datum
- vrijeme.

3. Svrhe:

Interes društva Ottobock i njegovih sudjelujućih podružnica siguran je i funkcionalan rad web stranice i anketne platforme. Zabilježeni podaci koriste se posebno u svrhe povezane uz sigurnost podataka, odnosno za sprječavanje napada na naše web poslužitelje. Zadržavamo pravo provođenja statističke procjene na zapisima s anonimnim podacima.

4. Pravna osnova

Obrada ovih podataka temelji se na Članku 6, stavak 1 GDPR-a: Imamo legitiman interes za osiguravanje sigurnosti podataka i neometan rad.

5. Razdoblja pohrane ili kriteriji za određivanje:

Iznad navedene kategorije podataka pohranjuju se na razdoblje od 6 mjeseci.

6. Informacije o korištenju kolačića i drugih tehnologija

Na web stranici koristimo kolačiće kako bismo na taj način osigurali njezin rad, kao i rad platforme.

- Naziv kolačića: previewDC
- Domena: qualtrics.com
- Valjanost: 1 mjesec
- Naziv kolačića: QSI_HistorySession
- Domena: ottobock.fra1.qualtrics.com
- Valjanost: sesija.

IV. Sudjelovanje u anketi

1. Poboljšavanje iskustva pacijenata

Tijekom ispunjavanja ankete prikupljaju se podaci. Navedeno se izvodi u svrhu procjene i poboljšanja iskustva pacijenata vezano uz Ottobock Care usluge.

Na našoj web stranici možete sudjelovati u anketi o povratnim informacijama o iskustvu pacijenata. Anketu možete ispuniti izravno u klinici pomoću tablet računala koje se nalazi u njoj ili naknadno pomoću vlastitog uređaja. U slučaju kasnijeg ispunjavanja ankete, imat ćete mogućnost primiti poruku e-poštom ili SMS poruku s poveznicom na web stranicu.

Anketu čini nekoliko pitanja koja se odnose na vaše iskustvo kao pacijenta. Iz prikupljenih informacija izračunat ćemo tzv. indeks spremnosti kupca na preporuku (*Net Promoter Score*) i analizirati rezultat i pružene informacije, a sve u svrhe dobivanja uvida u zadovoljstvo pacijenata. To će nam omogućiti da poboljšamo iskustvo pacijenata vezano uz Ottobock Care.

Nakon ispunjavanja ankete, postavit će vam se pitanje o tome može li vas kontaktirati član tima Ottobock Care kako bi s vama razgovarao o vašim povratnim informacijama. Ako odaberete da, tražit ćemo vaše ime i broj telefona te vas naknadno nazvati. Odgovori koje date tijekom telefonskog poziva također će biti obrađeni u svrhu procjene i poboljšanja iskustva pacijenata.

Ako odlučite da vas se ne kontaktira, vaši će se odgovori obraditi kao anonimni. Nećemo vas moći identificirati niti na bilo koji način odgovore povezati s vama. Međutim, ako odlučite dati svoje ime, vaši će odgovori biti povezani i obrađeni u vezi s vašim imenom i brojem telefona.

Za provođenje ankete koristimo usluge društva Qualtrics Ireland Ltd., Costello House, 1 Clarendon Row, Dublin 2 D02 TA43, Irska, i njegovih podizvršitelja obrade. Ovi podizvršitelji obrade također se nalaze u trećim zemljama izvan EU-a. Za slučajeve prijenosa u treću zemlju, u kojima Europska komisija nije donijela odluku o primjerenosti za određenu zemlju, mi ili društvo Qualtrics Ireland Ltd. sklopili smo standardne ugovorne klauzule Europske komisije s primateljem u trećoj zemlji, a koje služe kao odgovarajuća jamstva za osiguravanje odgovarajuće razine zaštite podataka i obrade u trećoj zemlji. Informacije o odgovarajućim zaštitnim mjerama možete dobiti od Globalnog službenika za privatnost podataka.

2. Obrađivane kategorije podataka:

- Sadržaj ankete.
- Odgovori koji su dani u okviru ankete.
- Indeks spremnosti kupca na preporuku (*Net Promoter Score*).
- Ime i broj telefona (ako se daju dobrovoljno).
- Adresa e-pošte (isključivo ako vam bude potrebno poslati poveznicu na anketu).

3. Svrhe:

Svrha ankete o iskustvu pacijenata (NPS) je dobiti podatke o zadovoljstvu pacijenata koje možemo iskoristiti u svrhe poboljšavanja naših usluga u skladu s ugovorima sklopljenima s korisnicima, pravnim zahtjevima i normama koje obuhvaćaju naše poslovanje. Podaci, temeljeni na odgovorima pacijenata mogu nam pomoći u poboljšavanju našeg rada i pružanja skrbi u pogledu sigurnosti pacijenata, kliničkog razvoja i kvalitete.

4. Pravna osnova

Obrada ovih podataka temelji se na našem legitimnom interesu sukladno Članku 6, stavak 1 GDPR-a, pri čemu je naš legitimni interes provesti anketu i kontaktirati vas nakon toga.

5. Razdoblja pohrane ili kriteriji za određivanje:

Podaci se pohranjuju na razdoblje od 3 godine.

6. Informacije o korištenju kolačića i drugih tehnologija

Molimo pogledajte dio III.6 iznad.

7. Zajedničko vođenje obrade

Društvo Ottobock SE & Co. KGaA i regionalno nadležna podružnica društva Ottobock obradit će informacije prikupljene putem ankete kao zajednički voditelj obrade s ciljem da procjenom odgovora i rezultata poboljša svoje proizvode i usluge.

Društvo Ottobock SE & Co. KGaA odgovorno je za upravljanje anketnom platformom i za sigurnost podataka tijekom njihove obrade. Regionalno nadležna podružnica društva Ottobock odgovorna je obavijestiti me o anketi i mogućnosti sudjelovanja. I jedni i drugi sudjeluju u rezultatima anketa. Mogu ostvariti svoja prava kao ispitanik u odnosu na oba društva, ali društvo Ottobock SE & Co. KGaA interno je odgovorno.

Svoja prava ispitanika povezana uz obradu koja se provodi u okviru zajedničkog vođenja obrade možete ostvariti u odnosu na sve odgovorne strane tako da vas zajedničko vođenje obrade neće dovesti u nikakav nepovoljan položaj.

V. Vaša prava

Imate pravo:

- a) zatražiti **potvrdu** o tome obrađujemo li osobne podatke koji se odnose na vas. Ako je to slučaj, imate pravo **pristupiti** informacijama o toj obradi (Članak 15 GDPR-a).
- b) zahtijevati **ispravak** ili dopunu netočnih ili nepotpunih podataka (Članak 16 GDPR-a)
- c) u određenim slučajevima (Članak 17 GDPR-a) zatražiti **brisanje** podataka
- d) pod određenim uvjetima, zatražiti **ograničenje** obrade (Članak 18 GDPR-a)
- e) pod određenim uvjetima i **pravo na prenosivost podataka**, tj. svoje podatke koje ste nam pružili možete primiti u strukturiranom, uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom formatu ili ih prenijeti drugom voditelju obrade (Članak 20 GDPR-a)
- f) podnijeti **pritužbu nadzornom tijelu** (Članak 77 GDPR-a).

Pravo na prigovor (Članak 21 GDPR-a)

Imate pravo u svakom trenutku, iz razloga koji proizlaze iz vaše posebne situacije, uložiti prigovor na obradu osobnih podataka koji se odnose na vas (Članak 6, stavak 1 GDPR-a). To se također odnosi na izradu profila koja se temelji na tim odredbama. Tada više nećemo obrađivati osobne podatke, osim ako ne budemo mogli dokazati uvjerljive legitimne razloge za obradu koji nadilaze vaše interese, prava i slobode ili ako je svrha obrade postavljanje, ostvarivanje ili obrana pravnih zahtjeva.

VI. Od koga primamo i kome dijelimo informacije

Nadležnoj regionalnoj podružnici – nadležna regionalna podružnica imat će pristup podacima iz ankete putem platforme Qualtrics, kao i indeksu spremnosti kupca na preporuku i rezultatima analiza.

Izvršiteljima obrade – društvima koje Ottobock angažira za potrebe obrade podataka unutar zakonski propisanog okvira (Članak 28 GDPR-a - davatelj usluga). U tom slučaju društvo Ottobock ostaje odgovorno za zaštitu vaših osobnih podataka.

Naši izvršitelji obrade pažljivo su odabrani, obvezani našim uputama i podvrgnuti našim redovnim provjerama. Angažiramo samo izvršitelje obrade koji u zadovoljavajućoj mjeri jamče da su poduzeli odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere i to na takav način da se obrada provodi u skladu sa zahtjevima GDPR-a i jamči zaštitu vaših prava. Vanjske davatelje usluga angažiramo u onoj mjeri u kojoj sami ne možemo ili ne možemo razumno pružiti usluge. Ovi vanjski davatelji usluga prvenstveno su davatelji IT usluga, kao što je naš pružatelj usluga hostinga, e-pošte ili telekomunikacija.

VII. Obveza pružanja podataka i postojanje procesa automatiziranog donošenja odluka (uključujući izradu profila)

Niste ugovorno ili zakonski obvezni dati nam osobne podatke.

Ne koristimo nikakav proces automatiziranog donošenja odluka, uključujući izradu profila u skladu s Člankom 22, stavak 1 i 4 GDPR-a, koji bi imao pravne učinke na vas ili utjecao na vas na sličan način.

VIII. Sudjelujuće podružnice društva Ottobock SE & Co. KGaA

Subjekt	Poveznica na obavijest o privatnosti
Dorset Orthopedics (Ujedinjena Kraljevina)	www.corporate.ottobock.com/en/footer/data-privacy-statement/
Ottobock Australija	www.spao.com.au/en/security/-/compliance
Ottobock Brazil	www.ottobock.com/pt-br/privacy/footer
Ottobock Kina	www.ottobock.com.cn/footer-page-bottom/data-privacy-statement.html#法律声明
Ottobock Kolumbija	www.ottobock.com/es-co/aviso-de-privacidad
Ottobock Hrvatska	www.ottobock.com/hr-hr/pravila-zastite-privatnosti
Ottobock Francuska	www.ottobock-ortho.fr/politique-confidentialite/
Ottobock Indija	www.ottobock.com/en-in/privacy-policy
Ottobock Irska	www.corporate.ottobock.com/en/footer/data-privacy-statement/
Ottobock Italija	www.ottobock.com/it-it/privacy/gdpr
Ottobock Kenija	www.corporate.ottobock.com/en/footer/data-privacy-statement/
Ottobock Maroko	www.ottobock-ortho.fr/politique-confidentialite/
Ottobock Sjeverna Amerika	www.corporate.ottobock.com/en/footer/data-privacy-statement/
Ottobock Filipini	www.corporate.ottobock.com/en/footer/data-privacy-statement/
Ottobock Poljska	www.ottobock.com/pl-pl/compliance
Ottobock Rumunjska	www.ottobock.com/ro-ro/declaratia-de-confidentialitate-a-datelor
Ottobock Srbija	www.ottobock.com/sr-rs/izjava-o-privatnosti-podataka
Ottobock Tajland	www.ottobock.com/en-th/privacy-policy
Ottobock Turska	www.ottobock.com/tr-tr/gizlilik-politikasi
Pohlig GmbH	www.pohlig.net/de/legal/datenschutzklarung
VIGO	www.vigogroup.eu/privacy

Kontakt podatke navedenih trgovačkih društava možete vidjeti na <https://www.ottobock.com/en/company/locations/>

IX. Promjene u ovoj politici privatnosti

Ovu ćemo obavijest o privatnosti revidirati pri svakoj izmjeni ove web stranice ili iz bilo kojeg drugog razloga koji zahtjeva navedeno. Primjenjivu inačicu uvijek možete pogledati na ovoj web stranici.

Datum: 1. rujna 2022.