

POLITIKA PRIVATNOSTI

Digitalna platforma „Pitaj Pedijatra“

1. OPŠTE ODREDBE

Ova Politika privatnosti uređuje način na koji Udruženje „Pitaj Pedijatra“ („Udruženje“, „Platforma“) prikuplja, obrađuje, koristi, čuva i štiti podatke o ličnosti roditelja, zakonskih zastupnika, dece, pedijataru i drugih lica čiji se podaci dostavljaju putem Platforme.

Primjenjuje se na korisničke naloge, online i video konsultacije, razmenu medicinske dokumentacije, digitalni karton deteta, edukativne sadržaje, korisničku podršku i druge funkcionalnosti. Obrada se zasniva na zakonitosti, transparentnosti, ograničenju svrhe, minimizaciji, tačnosti, ograničenju čuvanja, integritetu i poverljivosti.

2. RUKOVALAC I ULOGE U OBRADI

Rukovalac: Udruženje „Pitaj Pedijatra“.

Uloga Udruženja zavisi od konkretne obrade. Za pojedine obrade Udruženje može biti rukovalac, zajednički rukovalac ili obrađivač. Pedijatar odnosno zdravstvena ustanova/privatna praksa može biti zaseban rukovalac za podatke koje obrađuje radi pružanja zdravstvene usluge i vođenja zdravstvene dokumentacije. Uloga se određuje prema stvarnoj svrsi i načinu obrade, a ne samo prema nazivu ugovora.

3. VRSTE PODATAKA

- identifikacioni i kontakt podaci roditelja/zakonskog zastupnika i deteta;
- podaci potrebni za konsultaciju: uzrast, pol, visina, težina, simptomi, trajanje tegoba, alergije i relevantna anamneza;
- medicinska dokumentacija, nalazi, izveštaji, fotografije i drugi materijali koje korisnik dostavi;
- podaci o konsultaciji: datum, vreme, trajanje, pedijatar, predmet konsultacije i preporuke;
- podaci o nalogu, prijavljivanju, uređaju i tehnički/log podaci potrebni za bezbednost;
- komunikacija sa korisničkom podrškom i podaci potrebni za rešavanje zahteva i incidenata.

Zdravstveni podaci su posebna kategorija podataka i obrađuju se samo kada postoji odgovarajući pravni osnov i zakonski uslovi.

4. SVRHE OBRADE

- kreiranje i upravljanje nalogom;
- zakazivanje i sprovođenje online konsultacija;
- komunikacija korisnika i pedijatra;
- obrada dokumentacije dostavljene za konkretnu konsultaciju;
- vođenje digitalnog kartona kada je funkcionalnost aktivna i postoji odgovarajući osnov;
- ispunjavanje zakonskih i regulatornih obaveza;
- bezbednost sistema i sprečavanje zloupotreba;
- postupanje po zahtevima, prigovorima i zahtevima nadležnih organa;
- unapređenje tehničke bezbednosti, po mogućnosti uz anonimizovane podatke;

- slanje promotivnih poruka samo kada postoji odgovarajući pravni osnov.

5. PRAVNI OSNOVI

Zavisno od svrhe, obrada se može zasnivati na izvršenju ugovora ili radnji na zahtev korisnika, zakonskoj obavezi, zaštiti životno važnih interesa, legitimnom interesu kada su ispunjeni zakonski uslovi ili pristanku kada je on odgovarajući pravni osnov. Za zdravstvene podatke primenjuju se dodatni uslovi za posebne vrste podataka. Pristanak se ne koristi kao zamena za drugi odgovarajući zakonski osnov kada zakon predviđa drugi osnov.

6. DECA I RODITELJSKA SAGLASNOST

Platforma je prvenstveno namenjena roditeljima i zakonskim zastupnicima. Lice koje dostavlja podatke o detetu potvrđuje da je ovlašćeno da postupa u ime deteta i da podatke dostavlja u potrebnoj meri.

Za usluge informacionog društva primenjuju se posebna pravila za maloletnike. Podaci o deci imaju pojačan nivo zaštite i dostupni su samo licima koja imaju odgovarajući osnov i kojima su potrebni za konkretnu svrhu.

7. ONLINE KONSULTACIJE – OGRANIČENJA

Online konsultacija zasniva se na informacijama koje korisnik dostavi i mogućnostima procene putem digitalnih kanala. Ne omogućava sve elemente neposrednog fizičkog pregleda i ne predstavlja zamenu za pregled kada je on medicinski potreban.

- Pedijatar samostalno donosi stručnu procenu i preporuku u okviru svojih kompetencija i važećih propisa.
- Platforma ne određuje dijagnozu ili terapiju i ne zamenjuje neposredni pregled pedijatra.
- Platforma ne garantuje da će online konsultacija biti dovoljna za konačnu dijagnozu ili odluku o lečenju.
- Ako bez pregleda nije moguće bezbedno proceniti stanje, pedijatar može preporučiti neposredan pregled, dodatnu dijagnostiku ili hitnu službu.
- Korisnik je odgovoran za tačnost i potpunost podataka koje dostavlja.
- Platforma ne odgovara za posledice netačnih, nepotpunih, prikrivenih ili zakašnelo dostavljenih podataka, u meri u kojoj takvo ograničenje nije protivno prinudnim propisima.

8. ZAŠTITA I PROFESIONALNA NEZAVISNOST PEDIJATARA

Pedijatar je odgovoran za stručni sadržaj svoje procene i preporuke u meri u kojoj to proizlazi iz zakona, pravila struke, profesionalnog statusa i ugovornog odnosa. Platforma obezbeđuje digitalno i organizaciono okruženje i ne sme uticati na stručnu nezavisnost pedijatra.

- Platforma ne menja stručni nalaz ili preporuku pedijatra bez njegovog odobrenja i bez dokumentovanog razloga.
- Svaka naknadna izmena medicinskog zapisa mora biti sledljiva i evidentirana.
- Pritužba na stručni rad razmatra se uz mogućnost stručnog izjašnjenja pedijatra.
- Sadržaj konsultacije ne objavljuju se bez odgovarajućeg pravnog osnova.
- Pedijatar nije dužan da koristi privatni telefon, privatni e-mail ili društvene mreže za komunikaciju ako Platforma obezbeđuje zvaničan kanal.
- Pedijatar mora čuvati profesionalnu tajnu i poštovati interne akte i važeće propise.

- Preporučuje se provera važeće licence i, kada je primenljivo, profesionalnog osiguranja pre uključivanja pedijatra u rad Platforme.

9. POVERLJIVOST I KOMUNIKACIJA

Sadržaj konsultacije, medicinska dokumentacija, fotografije i video komunikacija smatraju se poverljivim. Pristup imaju samo ovlašćena lica kojima je potreban za konkretnu svrhu.

- Korisnicima nije dozvoljeno javno objavljivanje sadržaja konsultacije ili dokumentacije drugih lica bez pravnog osnova.
- Pedijatri i druga ovlašćena lica ne smeju koristiti podatke korisnika za privatne ili promotivne svrhe mimo dozvoljene svrhe.
- Komunikacija treba da se odvija kroz zvanične kanale Platforme, osim kada je drugačije opravdano i dozvoljeno.
- Snimanje video konsultacija ili pravljenje audio zapisa nije dozvoljeno bez prethodno utvrđenog pravnog osnova i odgovarajućeg informisanja/saglasnosti kada je potrebna.

10. PRISTUP PODACIMA

Pristup se ograničava po principu „need-to-know“. Mogu ga imati korisnik ili njegov zakonski zastupnik, pedijatar uključen u konsultaciju, ovlašćena lica Platforme, ugovoreni obrađivači kojima je pristup potreban i nadležni organi kada postoji zakonski osnov.

11. OBRADIVAČI I PARTNERI

Kada se angažuje obrađivač, sa njim se uređuju predmet i trajanje obrade, svrha, vrste podataka, poverljivost, bezbednost, incidenti, podobrađivači i vraćanje/brisanje podataka. Partneri i sponzori ne dobijaju zdravstvene podatke korisnika radi marketinga.

12. MEĐUNARODNI PRENOS

Ako obrada uključuje prenos podataka van Republike Srbije, Platforma obezbeđuje odgovarajući pravni osnov i zaštitne mehanizme propisane važećim propisima.

13. TEHNIČKE I ORGANIZACIONE MERE

- kontrola pristupa po ulogama i najmanjim privilegijama;
- autentifikacija korisnika i ovlašćenih lica;
- enkripcija tokom prenosa i, gde je opravdano, tokom čuvanja;
- evidentiranje pristupa osetljivim podacima;
- rezervne kopije i kontinuitet rada;
- zaštita od malicioznog koda i neovlašćenog pristupa;
- periodična kontrola naloga i prava pristupa;
- obuka lica koja imaju pristup podacima;
- postupak za prijavu i obradu bezbednosnih incidenata.

14. POVREDE PODATAKA

Platforma primenjuje postupak za identifikaciju, procenu, dokumentovanje i saniranje povreda podataka. Kada je zakonski potrebno, povreda se prijavljuje Povereniku, a pogođena lica obaveštavaju kada su ispunjeni zakonski uslovi. Pedijatar, partner ili obrađivač koji sazna za incident dužan je da ga bez nepotrebnog odlaganja prijavi Platformi.

15. ČUVANJE PODATAKA

Podaci se čuvaju samo koliko je potrebno za svrhu ili koliko zahtevaju važeći propisi. Zdravstvena dokumentacija čuva se u rokovima propisanim pravilima o zdravstvenoj dokumentaciji, evidencijama, arhivskoj građi i drugim primenljivim propisima. Po isteku roka podaci se bezbedno brišu ili anonimizuju, osim ako postoji drugi pravni osnov za čuvanje.

16. PRAVA KORISNIKA

- pravo na informisanje;
- pravo na pristup;
- pravo na ispravku i dopunu;
- pravo na brisanje kada su ispunjeni zakonski uslovi;
- pravo na ograničenje obrade;
- pravo na prenosivost kada su ispunjeni uslovi;
- pravo na opoziv pristanka kada se obrada zasniva na pristanku;

17. KOLAČIĆI I TEHNIČKI PODACI

Platforma može koristiti neophodne kolačiće radi prijavljivanja, bezbednosti i funkcionisanja sistema. Za nenužne kolačiće može biti potreban pristanak. Detalji se uređuju posebnim Obaveštenjem o kolačićima.

18. OBAVEZE KORISNIKA

- da dostavlja tačne i ažurne podatke;
- da čuva pristupne podatke i ne koristi tuđi nalog;
- da ne šalje nepotrebne zdravstvene podatke;
- da poštuje privatnost trećih lica;
- da prijavi sumnju na neovlašćen pristup nalogu;
- da razume ograničenja online konsultacije i postupi po preporuci za neposredan pregled.

19. OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI PLATFORME

Platforma nastoji da obezbedi pouzdan i bezbedan sistem, ali ne može garantovati neprekidan rad bez tehničkih prekida ili okolnosti van njene razumne kontrole.

Platforma nije odgovorna za stručni sadržaj koji je samostalno kreirao i potpisao pedijatar niti za odluke korisnika zasnovane na netačnim ili nepotpunim podacima, u meri u kojoj takvo ograničenje nije protivno prinudnim propisima.

Ništa u ovoj Politici ne isključuje odgovornost Platforme za sopstvene protivpravne radnje, neispunjenje zakonskih obaveza ili odgovornost koja se po zakonu ne može isključiti.

20. JAVNO OBJAVLJIVANJE I MARKETING

Zdravstveni podaci, fotografije deteta, snimci konsultacija i izjave korisnika ne objavljuju se u marketinške ili edukativne svrhe bez odgovarajućeg pravnog osnova i, kada je potrebno, posebne izričite saglasnosti. Partneri i sponzori ne dobijaju individualne zdravstvene podatke radi promocije.

21. VEZA SA DRUGIM AKTIMA

Ova Politika primenjuje se zajedno sa Pravilima korišćenja platforme, Pravilima online konsultacija, Pravilima za pedijatre, ugovorima sa partnerima, pravilima informacione bezbednosti i politikom kolačića. U slučaju nesaglasnosti sa prinudnim odredbama zakona, primenjuju se zakonske odredbe.

22. IZMENE I ZAVRŠNE ODREDBE

Udruženje može menjati Politiku radi usklađivanja sa propisima, promenama funkcionalnosti ili unapređenja zaštite podataka. Važne izmene objavljuju se na Platformi, a kada je potrebno korisnici se dodatno obaveštavaju.