

PRAVILA PRIVATNOSTI

Javna zdravstvena ustanova Univerzitetski klinički centar Tuzla (u daljem tekstu: Ustanova), posvećena je zaštiti privatnosti i sigurnosti ličnih podataka svih pacijenata, radnika, saradnika, dobavljača i drugih fizičkih lica čiji se podaci obrađuju u okviru poslovanja Ustanove.

Cilj Pravila privatnosti Ustanove je da se, u skladu sa članom 14. Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH, svim licima iz prethodnog stava, na transparentan način pruže osnovne informacije o obradi tih podataka.

SVRHA I PRAVNI OSNOV OBRADE LIČNIH PODATAKA

Lične podatke prikupljamo i obrađujemo isključivo u svrhe koje su potrebne za zakonito, sigurno i efikasno pružanje zdravstvenih i administrativnih usluga. Podaci se obrađuju prema važećim propisima i internim pravilima Ustanove, te samo u onom obimu koji je nužan za ostvarivanje konkretne svrhe. U skladu sa članom 8. Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH, obrada ličnih podataka je zakonita ukoliko se zasniva na obradi jednog ili više od sledećih osnova:

1. Zakonska obaveza

Lični podaci obrađuju se radi vođenja medicinske, administrativne i finansijske dokumentacije, izvještavanja nadležnih institucija, te ostvarivanja prava pacijenata, zaposlenika i saradnika, kao i za ispunjenje obaveza iz oblasti zdravstva, rada, socijalnog i penzijskog osiguranja, poreza i računovodstva. Obrada se vrši u skladu sa relevantnim zakonima BiH i FBiH, uključujući prvenstveno Zakon o zaštiti ličnih podataka, Zakon o zdravstvenoj zaštiti, Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, Zakon o evidencijama iz oblasti zdravstva, Zakon o radu, Zakon o zdravstvenom osiguranju i drugim važećim propisima.

2. Pružanje usluga ili ugovorna obaveza

Lični podaci obrađuju se radi pružanja zdravstvenih i administrativnih usluga pacijentima, izvršenja ugovora sa zaposlenima, saradnicima i dobavljačima, kao i radi organizacije obrazovnog procesa. Obrada obuhvata sve aktivnosti potrebne da bi se usluga pružila na kvalitetan i siguran način i vrši se u okviru zaključenih ugovornih odnosa sa pacijentima, zaposlenima i drugim licima.

3. Saglasnost nosioca podataka

Lični podaci mogu se obrađivati za svrhe koje nisu zakonski propisane, kao što su edukativne aktivnosti, ankete, istraživanja, promocije, javne objave, fotografije ili video zapisi. Obrada se vrši na osnovu Vaše izričite saglasnosti, nakon što ste prethodno obavješteni o svrsi i načinu obrade.

4. Zaštita vitalnih interesa

Lični podaci mogu se obrađivati radi zaštite života i zdravlja nosioca podataka ili drugih osoba, posebno u hitnim medicinskim situacijama. Ova obrada se vrši u skladu sa zakonskim propisima i kada je neophodna za hitnu zaštitu života ili zdravlja.

5. Obavljanje poslova od javnog interesa

Lični podaci mogu se obrađivati radi praćenja i unapređenja javnog zdravlja, izvještavanja, statističke obrade podataka, te provođenja istraživanja i edukacije u zdravstvenom sistemu. Obrada se vrši u okviru obavljanja zadataka od javnog interesa ili službenih ovlaštenja Ustanove.

6. Legitimni interes

Određeni lični podaci obrađuju se radi zaštite sigurnosti pacijenata, osoblja i imovine, kao i za pravilno funkcionisanje informacionih sistema i interne administracije, uključujući video nadzor, IT bezbjednost i evidenciju posjeta. Obrada se vrši na osnovu legitimnog interesa Ustanove, uz poštovanje prava i sloboda osoba čiji se podaci obrađuju.

KAKO PRIKUPLJAMO LIČNE PODATKE

Lične podatke možemo prikupljati na sljedeće načine:

1. Direktno - kada ih lice samo pruži u okviru naših usluga i aktivnosti, i to:

- Prilikom registracije, zakazivanja pregleda i prijema u bolnicu;
- Popunjavanjem medicinskih upitnika, obrazaca i anketa;
- Davanjem informacija prilikom pružanja zdravstvenih usluga ili tretmana;
- Slanjem upita ili komunikacijom sa osobljem Ustanove putem e-maila, telefona ili lično;
- Davanjem saglasnosti za učešće u istraživačkim, edukativnim i promotivnim aktivnostima;
- Tokom sklapanja ugovora ili pružanja usluga (ugovori o radu, ugovori sa saradnicima, dobavljačima i partnerima i sl.).

2. Indirektno - putem trećih lica ili sistema, to uključuje:

- Podaci od zdravstvenih ustanova i osiguravajućih kuća;
- Podaci od nadležnih državnih i pravosudnih organa;
- Podaci koji nastaju prilikom korištenja informacionih sistema Ustanove za internu i eksternu komunikaciju, medicinsku dokumentaciju i administrativne evidencije, uključujući video nadzor i kontrolu pristupa;
- Podatke od pravnih zastupnika, članova porodice ili staratelja pacijenata,
- Podaci prikupljeni putem web platforme, uključujući e-mail, elektronske upite i ankete.

KOJE LIČNE PODATKE PRIKUPLJAMO I OBRAĐUJEMO

Ustanova obrađuje lične podatke različitih kategorija fizičkih lica u skladu sa svojom djelatnošću i zakonskim obavezama, te odnosom fizičkog lica i Ustanove.

Kategorije lica i vrste podataka koje se obrađuju u Ustanovi su:

1. Pacijenti – lica kojima se pružaju zdravstvene usluge.

- Vrste podataka: osnovni identifikacijski podaci (ime, prezime, JMBG, datum rođenja, adresa, kontakt podaci), zdravstveni i medicinski podaci (dijagnoze, nalazi, medicinska dokumentacija, terapije, anamneza i sl.), te administrativni podaci o zdravstvenom osiguranju i obračunu usluga.

2. Radnici, saradnici i angažovana lica – osobe koje su u radnom odnosu, na osnovu ugovora o djelu, stručnom usavršavanju ili volonterskom angažmanu.

- Vrste podataka: identifikacijski podaci, podaci o zaposlenju (ugovori, kvalifikacije, radni staž, evidencija prisustva, obračun plata), te podaci potrebni za ostvarivanje prava iz radnog odnosa i osiguranja.

3. Istraživači i učesnici u kliničkim studijama – osobe uključene u naučno-istraživačke i obrazovne aktivnosti Ustanove.

- Vrste podataka: pseudonimizirani ili anonimizirani zdravstveni podaci, podaci o obrazovanju, kvalifikacijama, te drugi podaci nužni za sprovođenje istraživanja u skladu sa etičkim i zakonskim propisima.

4. Posjetioci i korisnici digitalnih usluga – lica koja posjećuju prostorije Ustanove ili koriste njegove digitalne platforme (npr. web stranicu).

- Vrste podataka: podaci o posjetama (npr. evidencija dolazaka radi sigurnosti), tehnički i elektronski podaci (IP adresa, kolačići, podaci o korištenju servisa), te komunikacijski podaci dostavljeni putem kontakt obrazaca ili elektronske pošte.

5. Posebne kategorije ličnih podataka

U okviru svoje osnovne djelatnosti, Ustanova u najvećoj mjeri obrađuje posebne kategorije ličnih podataka, prvenstveno zdravstvene i medicinske podatke pacijenata. Ovi podaci predstavljaju osjetljive podatke, odnosno zaštićene informacije u smislu člana 11. Zakona o zaštiti ličnih podataka Bosne i Hercegovine, te se obrađuju samo kada je to nužno za pružanje zdravstvenih usluga, ostvarivanje prava pacijenata i ispunjavanje zakonskih obaveza Ustanove. Lične podatke djece mlađe od 16 godina, Ustanova obrađuje isključivo uz izričit pristanak roditelja ili zakonskog staratelja maloljetnog lica, osim u situacijama kada se obrada vrši radi zaštite vitalnih interesa djeteta.

Podaci se prikupljaju kroz medicinsku dokumentaciju i obuhvataju:

- Osnovni medicinski podaci – istorija bolesti, medicinski nalazi, dijagnoze i terapije
- Dijagnostički podaci – RTG, MR, CT i druge dijagnostičke pretrage
- Laboratorijski podaci – rezultati analiza i laboratorijskih ispitivanja
- Administrativni podaci – informacije potrebne za vođenje evidencija i administrativnu obradu zdravstvenih usluga

- Ostali podaci – svi podaci koji nastaju tokom pružanja medicinskih usluga

U svim slučajevima obrada se vrši uz stroge mjere zaštite privatnosti i povjerljivosti, te profesionalnim standardima zdravstvene djelatnosti.

6. Obrada ličnih podataka putem videonadzora

Ustanova koristi sistem videonadzora radi zaštita sigurnosti pacijenata, radnika, posjetilaca i imovine, te sprječavanje i otkrivanje protivpravnih radnji. Kamerama su obuhvaćeni zajednički prostori (ulazi, hodnici i druge sigurnosno značajne zone), pri čemu se vodi računa da se ne ugrožava privatnost pojedinaca. Snimci mogu sadržavati lične podatke (npr. lik i kretanje osoba) i jasno su označeni vidljivim obavještenjima o postojanju videonadzora.

Pristup snimcima ima ograničen broj ovlaštenih radnika, a podaci se čuvaju najmanje 30 dana, nakon čega se automatski brišu, osim ako su potrebni kao dokazni materijal u postupcima pred nadležnim organima.

7. Korištenje kolačića

Naša web stranica može koristiti kolačiće (cookies) i druge slične tehnologije radi poboljšanja funkcionalnosti stranice, analize korištenja i unapređenja korisničkog iskustva. Kolačići mogu sadržavati informacije kao što su IP adresa, vrsta pretraživača i operativnog sistema, trajanje posjete, pregledane stranice, postavke jezika i druge tehničke podatke. Podaci prikupljeni putem kolačića na web stranici ne koriste se za identifikaciju korisnika.

S KIM DIJELIMO LIČNE PODATKE

Lične podatke Ustanova ne dijeli sa trećim licima, izuzev u slučajevima, sa kojima ima zaključen ugovor o saradnji u pružanju zdravstvenih i tehničkih usluga. Svaka treća strana dužna je lične podatke obrađivati isključivo u svrhu izvršenja ugovornih obaveza po nalogu Ustanove, u skladu sa važećim propisima o zaštiti ličnih podataka. Također, lični podaci se mogu koristiti unutar organizacionih jedinica Ustanove, kada je to potrebno radi pružanja zdravstvene zaštite ili administrativnog postupanja. Osim toga, lični podaci se mogu dostaviti zdravstvenim, pravosudnim, državnim organima i drugim institucijama radi izvršavanja zakonom propisanih nadležnosti tih organa.

Ustanova ne vrši prenos ličnih podataka izvan teritorije Bosne i Hercegovine, osim u izuzetnim slučajevima, određeni podaci mogu biti predmet **međunarodnog prenosa** u sljedećim situacijama:

- Saradnja sa inostranim zdravstvenim ustanovama i stručnjacima kada je potrebno razmijeniti medicinsku dokumentaciju ili rezultate pretraga radi postavljanja dijagnoze, konsultacija, nastavka liječenja ili druge zdravstvene svrhe, uz saglasnost pacijenta i poštivanje principa službene tajne.
- Učešće u međunarodnim naučno-istraživačkim projektima prenos podataka može se vršiti u okviru projekata koji uključuju strane istraživačke ili akademske institucije, isključivo uz prethodnu anonimizaciju ili pseudonimizaciju podataka, te poštovanje etičkih standarda i propisa o zaštiti ličnih podataka.

NA KOJI NAČIN ČUVAMO I ŠTITIMO LIČNE PODATKE

U cilju zaštite ličnih i medicinskih podataka od neovlaštenog pristupa, otkrivanja, izmjene, gubitka ili uništenja, Ustanova primjenjuje sljedeće tehničke i organizacione mjere:

- **Kontrolisan pristup** – pristup ličnim podacima imaju isključivo ovlaštena lica, u skladu s opisom poslova.
- **Zaštita informacionih sistema** – primjena lozinke, enkripcije (gdje je primjenjivo), antivirusne zaštite i redovnog ažuriranja sigurnosnih postavki.
- **Sigurnosne kopije i održavanje sistema** - redovno kreiranje sigurnosnih kopija (backup) i održavanje informacionih sistema radi očuvanja integriteta i dostupnosti podataka.
- **Interni akti i procedure** – Ustanova donosi interne akte kojima se uređuje način prikupljanja, korištenja, čuvanja, arhiviranja i uništavanja medicinskih i drugih evidencija koje sadrže lične podatke
- **Zaštita printane dokumentacije** – čuvanje dokumenata u zaključanim prostorijama ili ormarima, uz evidentiranje pristupa i kontrolu korištenja dokumentacije.
- **Povjerljivost radnika** – sva lica koja u okviru svojih radnih dužnosti imaju pristup ličnim ili medicinskim podacima potpisuju izjave o povjerljivosti ličnih podataka kojima pristupaju.

Sve navedene mjere se periodično preispituju i unapređuju u skladu s tehničkim razvojem, važećim propisima i rezultatima procjene uticaja na zaštitu ličnih podataka, kako bi se osigurao najviši nivo zaštite ličnih podataka pacijenata, radnika i drugih lica.

Procjena uticaja

Ustanova provodi procjenu uticaja na zaštitu ličnih podataka kada nova obrada, tehnologija ili sistem mogu predstavljati visok rizik po prava i slobode pacijenata i drugih lica. Budući da Ustanova obrađuje zdravstvene podatke velikog broja pacijenata i koristi informacione sisteme za pružanje zdravstvenih usluga, prilikom procjene uzimaju se u obzir: priroda, opseg, svrha i kontekst obrade, te specifični rizici kod obrade posebnih kategorija podataka, uključujući zdravstvene podatke. Jedna procjena može obuhvatiti više sličnih postupaka obrade.

Procjenu sprovodi Ustanova uz savjetovanje sa Službenikom za zaštitu ličnih podataka, koji vodi evidenciju sprovedenih procjena i poduzetih mjera zaštite.

Agencija za zaštitu ličnih podataka BiH utvrđuje i javno objavljuje popis obrada za koje je procjena uticaja obavezna, u skladu sa stavom 1. člana 37. Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH.

Postupanje u slučaju povrede ličnih podataka

U slučaju povrede ličnih podataka, Ustanova odmah poduzima odgovarajuće tehničke i organizacione mjere radi ograničavanja i otklanjanja posljedica povrede, kao dio korektivnih mjera, s ciljem identifikovanja ranjivosti i sprečavanja ponavljanja incidenata. Svaka utvrđena ili sumnjiva povreda bez odlaganja se prijavljuje Službeniku za zaštitu ličnih podataka, koji je dužan da procijeni stepen rizika po prava i slobode fizičkih lica. Ukoliko procjena pokaže da povreda može predstavljati rizik za nosioce podataka, Službenik bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 72 sata, obavještava Agenciju za zaštitu ličnih podataka Bosne i Hercegovine, kao i lica čiji su podaci ugroženi. Sve povrede ličnih podataka se evidentiraju, analiziraju i koriste kao osnova za unapređenje sigurnosnih mjera i sprječavanje sličnih incidenata u budućnosti.

KOLIKO DUGO ČUVAMO VAŠE LIČNE PODATKE

Razdoblje čuvanja ličnih podataka u Ustanovi određuje se u skladu sa svrhom obrade i pravnim osnovom na kojem se ona zasniva. Nakon prestanka svrhe u koju su prikupljeni, Vaši lični podaci se više ne koriste ali se čuvaju u arhivi onoliko vremena koliko obavezuju zakonski propisi o arhivskoj građi, a prema rokovima utvrđenim Listom kategorija registraturske građe Ustanove, prema kojoj se lični podaci mogu čuvati trajno i sa ograničenim rokom čuvanja. Po isteku propisanog roka, lični podaci se trajno arhiviraju ili uništavaju u skladu sa zakonom i internim procedurama Ustanove, uz primjenu odgovarajućih tehničkih i organizacionih mjera zaštite. Podaci videonadzora čuvaju se najmanje mjesec

dana, nakon čega se brišu, osim u slučajevima kada se koriste za potrebe istrage ili postupka pred nadležnim organima.

VAŠA PRAVA

1. Pravo na pristup - imate pravo saznati da li obrađujemo Vaše lične podatke, a ukoliko ih obrađujemo, imate pravo pristupa tim podacima.

2. Pravo na ispravku, ograničenje obrade i prigovor - ako primijetite da su Vaši podaci netačni, nepotpuni, zastarjeli ili nezakonito obrađeni, imate pravo zahtijevati njihovu ispravku ili dopunu. Također, možete zatražiti ograničenje obrade, kao i prigovor na aktivnu obradu podataka.

3. Pravo na brisanje - u određenim okolnostima, možete zatražiti brisanje svojih podataka, ukoliko više nisu potrebni, ako ste povukli saglasnost ili ako su podaci obrađeni nezakonito. Ovo pravo ne može biti ostvareno u slučajevima kada je obrada neophodna zbog zakonske obaveze, javnog interesa ili ostvarivanja pravnih zahtjeva.

4. Pravo na prijenos podataka - imate pravo zatražiti kopiju svojih podataka u čitljivom formatu. Kada je to tehnički izvodivo i zakonski dopušteno, možete tražiti da se Vaši podaci prenesu drugom licu, npr. drugom pružaocu zdravstvenih usluga.

5. Pravo na prigovor nadležnom organu - ako smatrate da je došlo do povrede Vaših prava u toku obrade ličnih podataka, imate pravo podnijeti prigovor, u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka, nadzornom tijelu – **Agenciji za zaštitu ličnih podataka Bosne i Hercegovine**. Prigovor se može podnijeti pisanim putem na adresu: Agencija za zaštitu ličnih podataka Bosne i Hercegovine; Dubrovačka 6, 71000 Sarajevo; e-mail adresa: azlpinfo@azlp.ba

Način ostvarivanja prava

Za ostvarivanje bilo kojeg od navedenih prava, osim prava na prigovor nadležnom organu, potrebno je podnijeti zahtjev ličnim dolaskom ili putem punomoćnika kod Ustanove, koristeći propisani obrazac zahtjeva za nosioce podataka. Prilikom podnošenja zahtjeva u svrhu ostvarivanja prava, kontrolor obrade podataka vrši provjeru identitet podnosioca zahtjeva u svrhu zaštite ličnih podataka i osiguranja zakonitosti postupka. Ustanova će odgovoriti na Vaš zahtjev u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od 30 dana od zaprimanja uredno popunjenog zahtjeva, a prema potrebi, taj rok se može produžiti za 60 dana, zavisno od složenosti i broja zaprimljenih zahtjeva, o čemu će podnosilac zahtjeva blagovremeno biti obaviješten.

Službenik za zaštitu ličnih podataka

U slučaju bilo kakvih pitanja ili zahtjeva u vezi sa ostvarivanjem Vaših prava u pogledu obrade ličnih podataka, možete nam se obratiti putem dole navedenih kontakt podataka.

Kontrolor podataka: Javna zdravstvena ustanova Univerzitetski klinički centar Tuzla ul. Trnovac bb, 75000 Tuzla, Bosna i Hercegovina

Telefon: ++387 35 303 500

Fax: ++387 35 250 474

E-mail: info@ukctuzla.ba

Službenik za zaštitu ličnih podataka (DPO):

Telefon: ++387 35 303 377

E-mail: szzlp@ukctuzla.ba

Objava i primjena pravila privatnosti

Pravila privatnosti objavljuju se na zvaničnoj web stranici Ustanove i primjenjuju se od dana njihovog usvajanja. Sve izmjene i dopune Pravila biće blagovremeno objavljene.



V.D. DIREKTOR

Prof.dr.med.sci. Šekib Umihanić