POLITYKA PRYWATNOŚCI

serwisu internetowego wizyty24.pl i aplikacji mobilnych Wizyty24
Wizdom24 sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejsza Polityka prywatności określa zasady przetwarzania i ochrony danych osobowych osób korzystających z serwisu internetowego wizyty24.pl oraz aplikacji mobilnych Wizyty24 (dalej łącznie: „Serwis"), w tym Klientów i Pacjentów korzystających z usług medycznych świadczonych za pośrednictwem Serwisu.
2. Polityka prywatności stanowi wykonanie obowiązków informacyjnych, o których mowa w art. 13 i 14 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej: „RODO").
3. Pojęcia pisane wielką literą mają znaczenie nadane im w Regulaminie świadczenia usług medycznych (dalej: „Regulamin") oraz w Regulaminie Serwisu, chyba że niniejsza Polityka prywatności stanowi inaczej.
4. Zasady stosowania plików cookie i podobnych technologii określa Polityka plików cookie. Skrócone informacje o przetwarzaniu danych Pacjentów zawiera Klauzula informacyjna RODO.

§ 2. Administrator danych i inspektor ochrony danych

1. Administratorem danych osobowych jest Wizdom24 spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Aleksandra Prystora 4/54, 02-497 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0001274334, NIP 5223388239, REGON 546025721 (dalej: „Administrator" lub „Spółka").
2. Z Administratorem można kontaktować się wiadomością e-mail na adres kontakt@wizyty24.pl, pisemnie na adres siedziby Spółki albo telefonicznie pod numerem [numer infolinii].
3. Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można kontaktować się we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw z tym związanych, wiadomością e-mail na adres iod@wizyty24.pl albo pisemnie na adres siedziby Spółki z dopiskiem „Inspektor ochrony danych".

§ 3. Zakres przetwarzanych danych

1. W zależności od sposobu korzystania z Serwisu Administrator może przetwarzać następujące kategorie danych:

   a) dane identyfikacyjne i kontaktowe Klienta i Pacjenta: imię i nazwisko, numer PESEL, a w przypadku jego braku rodzaj i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość oraz datę urodzenia, adres, numer telefonu oraz adres e-mail;

   b) dane dotyczące zdrowia Pacjenta: zgłaszane objawy i dolegliwości, odpowiedzi udzielone w wywiadzie medycznym, informacje o przyjmowanych lekach, alergiach i chorobach, przesłane dokumenty i wyniki badań, treść rozmów i wiadomości wymienianych z Lekarzem, rozpoznanie, zalecenia oraz wystawione dokumenty, w szczególności e-recepty, e-skierowania, zaświadczenia lekarskie o czasowej niezdolności do pracy (e-ZLA) i zaświadczenia;

   c) dane dotyczące zamówienia i płatności: numer zamówienia, rodzaj, termin i adres realizacji Usługi, kwotę, status płatności i zwrotu oraz dane niezbędne do wystawienia dowodu zakupu;

   d) dane dotyczące płatnika składek Pacjenta, z których Lekarz korzysta w systemie Zakładu Ubezpieczeń Społecznych przy wystawianiu e-ZLA;

   e) dane konta w Serwisie, jeżeli Klient je założy, w szczególności dane logowania, historię zamówień, ustawienia oraz udzielone zgody;

   f) informacje o połączeniach telefonicznych i wideo (data, godzina, czas trwania, numer telefonu), a w przypadku nagrywania rozmów z infolinią, o którym osoba dzwoniąca zostanie poinformowana na początku rozmowy, także nagranie rozmowy;

   g) treść korespondencji, w tym zgłoszeń, wniosków i reklamacji;

   h) dane techniczne: adres IP, informacje o urządzeniu, systemie i przeglądarce oraz dzienniki zdarzeń systemu, w zakresie niezbędnym do zapewnienia działania i bezpieczeństwa Serwisu.

2. Podanie danych jest dobrowolne, jednak bez ich podania nie jest możliwe zamówienie Usługi i udzielenie świadczenia zdrowotnego. Dane identyfikujące Pacjenta muszą zostać zamieszczone w dokumentacji medycznej na podstawie przepisów prawa.

3. Jeżeli Klient zamawia Usługę na rzecz innej osoby, Administrator otrzymuje dane Pacjenta od Klienta. Pacjent otrzymuje wówczas informacje, o których mowa w niniejszej Polityce prywatności, najpóźniej przy pierwszym kontakcie z Lekarzem lub Spółką.

4. W zakresie niezbędnym do udzielenia świadczenia i wystawienia dokumentów Lekarz może uzyskiwać dane Pacjenta z systemów publicznych, w szczególności z Systemu e-Zdrowie (P1) prowadzonego przez Centrum e-Zdrowia oraz z Platformy Usług Elektronicznych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, na zasadach określonych w przepisach prawa.

§ 4. Cele i podstawy prawne przetwarzania

1. Dane osobowe przetwarzane są w następujących celach i na następujących podstawach prawnych:

   a) **udzielanie świadczeń zdrowotnych** w postaci Teleporad i Wizyt domowych, w tym ocena stanu zdrowia, diagnoza i leczenie oraz wystawianie e-recept, e-skierowań, e-ZLA i zaświadczeń – art. 9 ust. 2 lit. h RODO w związku z przepisami ustawy o działalności leczniczej oraz ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, a także art. 6 ust. 1 lit. b i c RODO;

   b) **prowadzenie, przechowywanie i udostępnianie dokumentacji medycznej** – art. 6 ust. 1 lit. c oraz art. 9 ust. 2 lit. h RODO w związku z przepisami ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz przepisami wydanymi na jej podstawie;

   c) **zawarcie i wykonanie umowy oraz obsługa zamówienia**, w tym przyjęcie zamówienia, przydzielenie Lekarza, kontakt telefoniczny, SMS i e-mail, udostępnienie Linku do zamówienia oraz czatu – art. 6 ust. 1 lit. b RODO, a w zakresie danych dotyczących zdrowia art. 9 ust. 2 lit. h RODO;

   d) **obsługa płatności i zwrotów, wystawianie dowodów zakupu oraz wykonywanie obowiązków podatkowych i rachunkowych** – art. 6 ust. 1 lit. c RODO w związku z przepisami podatkowymi i ustawą o rachunkowości;

   e) **prowadzenie konta w Serwisie** – art. 6 ust. 1 lit. b RODO;

   f) **rozpatrywanie reklamacji i wniosków**, w tym wniosków o zmianę terminu, oświadczeń o odstąpieniu od umowy i wniosków o udostępnienie dokumentacji medycznej – art. 6 ust. 1 lit. b i c RODO;

   g) **dokumentowanie zgód i oświadczeń złożonych przy zamówieniu**, w tym oświadczeń, o których mowa w art. 21 ust. 2 ustawy o prawach konsumenta – art. 6 ust. 1 lit. c i f RODO, przy czym prawnie uzasadnionym interesem Administratora jest możliwość wykazania ich złożenia;

   h) **zapewnienie bezpieczeństwa Serwisu, zapobieganie nadużyciom oraz ustalenie, dochodzenie lub obrona roszczeń** – art. 6 ust. 1 lit. f RODO, a w zakresie danych dotyczących zdrowia art. 9 ust. 2 lit. f RODO;

i) **przesyłanie informacji handlowych** – wyłącznie na podstawie odrębnej zgody (art. 6 ust. 1 lit. a RODO) oraz zgody wymaganej przepisami ustawy – Prawo komunikacji elektronicznej; zgodę można wycofać w każdej chwili, w szczególności za pomocą odnośnika „Wypisz się” w wiadomości.

2. Wiadomości e-mail, SMS i powiadomienia wysyłane przez Serwis nie zawierają informacji o stanie zdrowia, rozpoznaniu ani nazwach leków. Informacje te są dostępne wyłącznie w Linku do zamówienia, na koncie w Serwisie oraz w wystawionych dokumentach.

§ 5. Odbiorcy danych

1. Dane osobowe mogą być udostępniane wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji celów określonych w § 4:

   a) Lekarzom i innym osobom wykonującym zawód medyczny, które udzielają świadczeń w imieniu Spółki i są zobowiązane do zachowania tajemnicy;

   b) podmiotom przetwarzającym dane na zlecenie Spółki na podstawie umów powierzenia przetwarzania danych (art. 28 RODO), w szczególności dostawcy serwerów OVHcloud, na których przechowywane są dane Serwisu, dostawcy systemu dokumentacji medycznej MedFile, w którym prowadzona jest dokumentacja medyczna i za pośrednictwem którego do Systemu e-Zdrowie (P1) przekazywane są dokumenty i zdarzenia medyczne, dostawcom usług hostingu strony internetowej, dostawcom poczty elektronicznej i usług wysyłki wiadomości e-mail, dostawcy usług SMS, dostawcy usług telefonii, połączeń wideo i asystenta głosowego infolinii, dostawcom oprogramowania i wsparcia technicznego oraz podmiotowi prowadzącemu obsługę księgową;

   c) podmiotom, którym Spółka jest obowiązana przekazywać dane na podstawie przepisów prawa, w szczególności Centrum e-Zdrowia w ramach Systemu e-Zdrowie (P1) w zakresie e-recept, e-skierowań i zdarzeń medycznych oraz Zakładowi Ubezpieczeń Społecznych w zakresie e-ZLA;

   d) organom i podmiotom uprawnionym do dostępu do dokumentacji medycznej na podstawie art. 26 ust. 3 ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, w szczególności sądom, prokuraturom, Rzecznikowi Praw Pacjenta i organom samorządu zawodów medycznych, w zakresie niezbędnym do wykonywania ich zadań;

   e) operatorowi płatności, za pośrednictwem którego Klient dokonuje płatności, działającemu jako odrębny administrator danych;

   f) osobom upoważnionym przez Pacjenta oraz przedstawicielowi ustawowemu Pacjenta.

2. Jeżeli Usługę zamówił Klient na rzecz innej osoby, Klient otrzymuje informacje dotyczące realizacji zamówienia (np. termin, status, płatność). Informacje o stanie zdrowia Pacjenta i dokumentacja medyczna są udostępniane Klientowi wyłącznie wtedy, gdy jest on przedstawicielem ustawowym Pacjenta albo osobą upoważnioną przez Pacjenta.

§ 6. Przekazywanie danych poza Europejski Obszar Gospodarczy

1. Dane osobowe są przechowywane na serwerach zlokalizowanych w Polsce: dane Serwisu na serwerach OVHcloud, a dokumentacja medyczna i dane o zdarzeniach medycznych w systemie MedFile.
2. Niektórzy dostawcy usług, w szczególności usług hostingu strony internetowej, telefonii i asystenta głosowego, mogą mieć siedzibę lub podmioty powiązane w państwach trzecich, w tym w Stanach Zjednoczonych. W takim przypadku dane mogą być przekazywane wyłącznie na podstawie decyzji Komisji Europejskiej stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony, w tym decyzji dotyczącej ram ochrony danych UE–USA (EU–US Data Privacy Framework), albo standardowych klauzul umownych przyjętych przez Komisję Europejską (art. 46 ust. 2 lit. c RODO).
3. Kopię zabezpieczeń stosowanych przy przekazywaniu danych poza Europejski Obszar Gospodarczy można uzyskać, kontaktując się z inspektorem ochrony danych.

§ 7. Okres przechowywania danych

1. Dane osobowe są przechowywane przez następujące okresy:
   a) dokumentacja medyczna – przez 20 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano ostatniego wpisu, a w przypadkach określonych w art. 29 ust. 1 ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta przez inny okres wskazany w tym przepisie, w szczególności 30 lat w przypadku zgonu pacjenta na skutek uszkodzenia ciała lub zatrucia, 22 lata w przypadku dokumentacji dotyczącej dzieci do ukończenia 2. roku życia oraz 5 lat w przypadku skierowań na badania lub zleceń lekarza;
   b) dane dotyczące płatności i dowody zakupu – przez okres wymagany przepisami podatkowymi i ustawą o rachunkowości, co do zasady 5 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym upłynął termin płatności podatku;
   c) dane związane z zawarciem i wykonaniem umowy, w tym zapis złożonych zgód i oświadczeń – przez okres realizacji umowy, a następnie do upływu terminu przedawnienia roszczeń z niej wynikających;
   d) dane konta w Serwisie – do czasu usunięcia konta, z zastrzeżeniem, że dane zawarte w dokumentacji medycznej są przechowywane przez okres wskazany w lit. a;

e) dane przetwarzane na podstawie zgody – do czasu jej wycofania;

f) korespondencja, wnioski i reklamacje – do upływu terminu przedawnienia roszczeń, których mogą dotyczyć;

g) dzienniki dostępu do dokumentacji medycznej i historii jej zmian – przez okres przechowywania dokumentacji medycznej, której dotyczą;

h) pozostałe dane techniczne i dzienniki zdarzeń systemu – przez okres niezbędny do zapewnienia bezpieczeństwa Serwisu i wyjaśniania incydentów, nie dłużej niż 12 miesięcy, chyba że są niezbędne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

§ 8. Prawa osób, których dane dotyczą

1. Każdej osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo:

   a) dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii (art. 15 RODO);

   b) sprostowania danych nieprawidłowych lub uzupełnienia danych niekompletnych (art. 16 RODO);

   c) usunięcia danych (art. 17 RODO), z zastrzeżeniem, że dane zawarte w dokumentacji medycznej nie mogą zostać usunięte przed upływem okresu jej przechowywania wynikającego z przepisów prawa;

   d) ograniczenia przetwarzania danych (art. 18 RODO);

   e) przenoszenia danych (art. 20 RODO) – w zakresie danych przetwarzanych na podstawie umowy lub zgody w sposób zautomatyzowany;

   f) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora (art. 21 RODO);

   g) wycofania zgody w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.

2. Prawo dostępu do dokumentacji medycznej Pacjent, jego przedstawiciel ustawowy lub osoba upoważniona przez Pacjenta realizują na zasadach określonych w ustawie o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta. Pierwsza kopia dokumentacji w żądanym zakresie jest udostępniana bezpłatnie.

3. Wnioski dotyczące danych osobowych można składać wiadomością e-mail na adres iod@wizyty24.pl lub kontakt@wizyty24.pl albo pisemnie na adres siedziby Spółki. Administrator udziela odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie miesiąca od otrzymania wniosku; w razie potrzeby termin ten może zostać przedłużony o kolejne dwa miesiące, o czym wnioskodawca zostanie poinformowany.

4. Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, jeżeli uważa, że przetwarzanie jej danych narusza przepisy RODO.

§ 9. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji

1. Dane osobowe nie są wykorzystywane do profilowania ani do podejmowania decyzji wywołujących wobec osoby skutki prawne lub w podobny sposób istotnie na nią wpływających, opartych wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w rozumieniu art. 22 RODO.
2. Przyjęcie zamówienia i przydzielenie Lekarza następuje automatycznie na podstawie dostępności Lekarzy w wybranym terminie i miejscu, a nie na podstawie oceny osoby Klienta lub Pacjenta. Wszelkie decyzje medyczne podejmuje wyłącznie Lekarz.

§ 10. Bezpieczeństwo danych

1. Administrator stosuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do ryzyka związanego z przetwarzaniem danych dotyczących zdrowia, w szczególności szyfrowanie transmisji danych, kontrolę i rejestrowanie dostępu do danych, uwierzytelnianie osób upoważnionych, kopie zapasowe oraz zobowiązanie personelu i podmiotów przetwarzających do zachowania poufności.
2. Dostęp do danych dotyczących zdrowia mają wyłącznie osoby upoważnione przez Administratora, w zakresie niezbędnym do wykonywania ich zadań.
3. Link do zamówienia jest unikalny i umożliwia dostęp do informacji o zamówieniu bez logowania. Klient nie powinien udostępniać go osobom nieuprawnionym.

§ 11. Postanowienia końcowe

1. Polityka prywatności może być zmieniana, w szczególności w przypadku zmiany przepisów prawa, dostawców usług lub funkcji Serwisu. O istotnych zmianach Administrator informuje w Serwisie, a osoby posiadające konto także wiadomością e-mail.
2. Polityka prywatności wchodzi w życie z dniem …… r.