



**REPUBLIKA HRVATSKA  
AGENCIJA ZA ZAŠTITU  
OSOBNIH PODATAKA**

KLASA:

URBROJ:

Zagreb, 13. listopada 2023.

Agencija za zaštitu osobnih podataka na temelju članka 57. stavak 1. i 58. stavak 1. Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) SLEU L119, članka 34. Zakona o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka („Narodne novine“, broj 42/18) te članka 41. i 96. Zakona o općem upravnom postupku („Narodne novine“, broj 47/09,110/21), a povodom zahtjeva za utvrđivanje povrede prava na zaštitu osobnih podataka X, zastupane po suprugu Y donosi sljedeće

**R J E Š E N J E**

1. Zahtjev za utvrđivanje povrede prava na zaštitu osobnih podataka X je osnovan.
2. Utvrđuje se da je obradom osobnih podataka (podataka o zdravlju) X, od strane voditelja obrade Poliklinike X odnosno dostave istih trećoj osobi (njezinoj sestri) bez postojanja pravne osnove došlo do nezakonite obrade osobnih podataka protivno članku 5., 6. i 9. Opće uredbe o zaštiti podataka.
3. Zabranjuje se Poliklinici X svaka daljnja neovlaštena obrada osobnih podataka X protivna članku 5., 6. i 9. Opće uredbe o zaštiti podataka.

**O b r a z l o ž e n j e**

Agencija za zaštitu osobnih podataka (u daljnjem tekstu: Agencija) zaprimila je zahtjev za utvrđivanje povrede prava na zaštitu osobnih podataka X, zastupane po Y, (dalje u tekstu: podnositeljica zahtjeva), u kojem suprug podnositeljice zahtjeva navodi da je nakon traumatičnog poroda svoje supruge, uz pomoć njezine sestre, ugovorio termin za psihoterapiju, odnosno pregled u Poliklinici X (dalje u tekstu: Poliklinika). Nadalje, ističe da se njegova supruga na spomenutom pregledu otvorila psihologinji o svojim problemima, uz poticaj, na

način da nitko drugi neće saznati što je rečeno i da je zaštićena zakonom. Suprug podnositeljice zahtjeva tvrdi da je psihologinja prvotno ismijala njegovu suprugu uslijed čega je ona prekinula poziv, jer je osjetila da ju psihologinja ismijava. U razgovoru je podnositeljica zahtjeva, između ostalog, ispričala i da su njezine sestre ljubomorne jer ima dobrog muža i zamolila psihologinju da o onome što je ispričala nikome ne govori, a psihologinja je usprkos tome i iako je imala *Skype* i poštansku adresu supruge, na koje je mogla poslati nalaz, isti prosljedila sestri podnositeljice zahtjeva.

Zahtjev je osnovan.

Radi dodatnog razjašnjavanja činjenica iz zahtjeva od strane Agencije je dopisom KLASA: X, URBROJ: X zatraženo očitovanje Poliklinike X o okolnostima slučaja. Zatražena je dostava dokaza obrađuje li Poliklinika X osobne podatke podnositeljice zahtjeva, temeljem koje pravne osnove, u koju svrhu i u kojem opsegu te jesu li i iz kojih razloga postupili suprotno izričitim molbama podnositeljice zahtjeva i prosljedili njezin nalaz trećoj osobi (njezinoj sestri).

Poliklinika X se očitovala da je u kontakt s Poliklinikom stupila sestra podnositeljice zahtjeva, tražeći termin za razgovor svoje sestre sa zaposlenicom Poliklinike. U daljnjoj komunikaciji ponuđen joj je termin, na što je sestra podnositeljice zahtjeva pristala, no molila je razgovor putem videopoziva korištenjem aplikacije *Skype*. Uzimajući u obzir specifičnost djelatnosti Poliklinike, ali i epidemiološku situaciju, takav vid komunikacije omogućen je pacijentima Poliklinike. Slijedom toga, dogovoren je termin, a sestra podnositeljice zahtjeva informirana je o e-mail adresi Poliklinike i načinima plaćanja.

Također se navodi da suprug podnositeljice zahtjeva nije ni na koji način sudjelovao u dogovaranju termina, odabiru osobe s kojom će njegova supruga obaviti razgovor, modalitetu razgovora niti bilo čemu sličnome - bar ne izravno u kontaktu s Poliklinikom. Ime supruga pojavilo se samo na dokazu o uplati koju je ponovno sestra podnositeljice dostavila putem e-maila.

Iz Poliklinike X svoje očitovanje nastavljaju navodeći da je dana 21. listopada 2020. godine obavljeno prethodno dogovoreno savjetovanje između djelatnice Poliklinike i podnositeljice zahtjeva. Pritom je vrlo bitno za naglasiti kako je prije započinjanja savjetovanja sama podnositeljica zahtjeva, svojevolumeno i samoinicijativno, dostavila svoju medicinsku dokumentaciju kako bi djelatnica Poliklinike bila upoznata s njenim zdravstvenim stanjem i anamnezom. Djelatnica s kojom je savjetovanje obavljeno, u skladu s pozitivnim propisima, vodila je bilješke o provedenom savjetovanju i utvrdila je kako je stanje podnositeljice zahtjeva u skladu s podacima iz medicinske dokumentacije i pritom vrlo ozbiljno.

Uzimajući u obzir kako je medicinska dijagnoza s kojom je sama podnositeljica zahtjeva upoznala djelatnicu Poliklinike vrlo ozbiljna, za koje se ne može predvidjeti hoće li se i kada dogoditi, može dovesti do posljedica kako za samu podnositeljicu zahtjeva, tako i za njenu okolinu (osobito malodobno dijete), djelatnica Poliklinike je naglasila važnost nastavka terapije

propisanim medikamentima, no zbog posvemašnje rastresenosti podnositeljice zahtjeva nije bilo moguće uspostaviti s istom ozbiljan razgovor o toj temi. Slijedom toga, djelatnica je u samom razgovoru predložila podnositeljici zahtjeva da se suprug ili njena sestra uključe u razgovor, ili da im prenese savjet da budu podrška i jamac postupanja s medikamentima na propisani način, a u slučaju pogoršanja da se obrate liječniku odgovarajuće specijalnosti. Sestra, odnosno suprug bili su u tom trenutku, sa stručnog stajališta djelatnice Poliklinike, osobe od povjerenja za podnositeljicu zahtjeva, a identičan je zaključak proizlazio i iz medicinske dokumentacije koju je supruga podnositeljice, ponavlja se, svojevolumno i samoinicijativno dostavila. Međutim, razgovor je od podnositeljice zahtjeva naprasno prekinut.

Nadalje navode da suprug podnositeljice zahtjeva nije kontaktirao Polikliniku nakon obavljenog savjetovanja, unatoč savjetu djelatnice njegovoj supruzi kako bi isto bilo uputno, a uzimajući u obzir ozbiljnost psihološkog stanja supruge podnositelja predstavke i iskazane suicidalne misli. Zbog rastuće zabrinutosti djelatnica Poliklinike smatrala je svojom profesionalnom obvezom obratiti se suprugu, kako bi osigurala odgovarajuću skrb i njegovoj supruzi i njihovom djetetu, no zbog izostanka bilo kakve participacije supruga u fazi pripreme za savjetovanje i tijekom samog savjetovanja, nije postojao nikakav modalitet stupanja u kontakt s istim. Jedina osoba koja je kontaktirala s Poliklinikom bila je sestra podnositeljice zahtjeva, a koja je, kako je već navedeno, prema stručnoj procjeni djelatnice Poliklinike bila osoba od povjerenja podnositeljice zahtjeva.

U završnom dijelu svog očitovanja iz Poliklinike ističu da Zakon o zaštiti osoba s duševnim smetnjama („Narodne novine“, broj: 76/14) u odredbi čl. 6. st. 3. definira kako se slobode i prava osobe s duševnim smetnjama mogu ograničiti pod uvjetima i u postupku propisanim zakonom i u mjeri u kojoj je to nužno radi njezine zaštite ili zaštite drugih osoba. Odredba čl. 21. istog Zakona definira kako, premda svaka osoba koja postupa prema osobi s duševnim smetnjama ima obvezu čuvati kao tajnu sve što sazna o njoj tijekom postupanja, pristanak osobe s duševnim smetnjama za otkrivanje tajne nije potreban ako je otkrivanje tajne potrebno u javnom interesu ili interesu druge osobe koji preteže nad interesom čuvanja tajne. Javni interes je u daljnjem tekstu iste odredbe definiran i kao, između ostaloga, sprječavanje izlaganja druge osobe ozbiljnoj i izravnoj opasnosti za njezin život ili zdravlje. Dakle, ponovno je, kao i prema Uredbi, potrebno provesti test razmjernosti i utvrditi postoji li osnov za otkrivanje tajne. Taj test je djelatnica Poliklinike provela i utvrdila kako interes zaštite života i zdravlja, podnositeljice zahtjeva, tako i njenog malodobnog djeteta, preteže nad interesom zaštite njezinih osobnih podataka.

U vezi sa navedenim, ističemo kako se od 25. svibnja 2018., u svim državama članicama Europske unije, pa tako i u Republici Hrvatskoj, izravno primjenjuje Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) SL EU L119 koja u svojem članku 4. propisuje da su osobni podaci svi podaci koji se odnose na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi, a pojedinac čiji se identitet može utvrditi jest osoba koja se može identificirati izravno ili neizravno, osobito uz pomoć identifikatora kao što su ime, identifikacijski broj, podaci o

lokaciji, mrežni identifikator ili uz pomoć jednog ili više čimbenika svojstvenih za fizički, fiziološki, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili socijalni identitet tog pojedinca.

Opća uredba o zaštiti podataka u članku 4. stavak 1. točka 1. propisuje da su osobni podaci svi podaci koji se odnose na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi, a pojedinac čiji se identitet može utvrditi jest osoba koja se može identificirati izravno ili neizravno, osobito uz pomoć identifikatora kao što su ime, identifikacijski broj, podaci o lokaciji, mrežni identifikator ili uz pomoć jednog ili više čimbenika svojstvenih za fizički, fiziološki, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili socijalni identitet tog pojedinca. Također, stavkom 1. točkom 15. istog članka propisano je da „podaci koji se odnose na zdravlje“ osobni podaci povezani s fizičkim ili mentalnim zdravljem pojedinca, uključujući pružanje zdravstvenih usluga, kojima se daju informacije o njegovo zdravstvenom stanju.

Sukladno članku 5. Opće uredbe o zaštiti podataka osobni podaci moraju biti: 1. (a) zakonito, pošteno i transparentno obrađivani s obzirom na ispitanika („zakonitost, poštenosti transparentnost”); (b) prikupljeni u posebne, izričite i zakonite svrhe te se dalje ne smiju obrađivati na način koji nije u skladu s tim svrhama; daljnja obrada u svrhe arhiviranja u javnom interesu, u svrhe znanstvenog ili povijesnog istraživanja ili u statističke svrhe, u skladu s člankom 89. stavkom 1. ne smatra se neusklađenom s prvotnim svrhama („ograničavanje svrhe”); (c) primjereni, relevantni i ograničeni na ono što je nužno u odnosu na svrhe u koje se obrađuju („smanjenje količine podataka”); (d) točni i prema potrebi ažurni; mora se poduzeti svaka razumna mjera radi osiguravanja da se osobni podaci koji nisu točni, uzimajući u obzir svrhe u koje se obrađuju, bez odlaganja izbrišu ili isprave („točnost”); (e) čuvani u obliku koji omogućuje identifikaciju ispitanika samo onoliko dugo koliko je potrebno u svrhe radi kojih se osobni podaci obrađuju; osobni podaci mogu se pohraniti na dulja razdoblja ako će se osobni podaci obrađivati isključivo u svrhe arhiviranja u javnom interesu, u svrhe znanstvenog ili povijesnog istraživanja ili u statističke svrhe u skladu s člankom 89. stavkom 1., što podliježe provedbi primjerenih tehničkih i organizacijskih mjera propisanih ovom Uredbom radi zaštite prava i sloboda ispitanika („ograničenje pohrane”); (f) obrađivani na način kojim se osigurava odgovarajuća sigurnost osobnih podataka, uključujući zaštitu od neovlaštene ili nezakonite obrade te od slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja primjenom odgovarajućih tehničkih ili organizacijskih mjera („cjelovitost i povjerljivost”); 2. Voditelj obrade odgovoran je za usklađenost sa stavkom 1. te je mora biti u mogućnosti dokazati („pouzdanost”).

Članak 6. Opće uredbe o zaštiti podataka propisuje da je obrada zakonita samo ako i u onoj mjeri u kojoj je ispunjeno najmanje jedno od sljedećega: (a) ispitanik je dao privolu za obradu svojih osobnih podataka u jednu ili više posebnih svrha; (b) obrada je nužna za izvršavanje ugovora u kojem je ispitanik stranka ili kako bi se poduzele radnje na zahtjev ispitanika prije sklapanja ugovora; (c) obrada je nužna radi poštovanja pravnih obveza voditelja obrade; (d) obrada je nužna kako bi se zaštitili ključni interesi ispitanika ili druge fizičke osobe; (e) obrada je nužna za izvršavanje zadaće od javnog interesa ili pri izvršavanju službene ovlasti voditelja obrade; (f) obrada je nužna za potrebe legitimnih interesa voditelja obrade ili treće strane, osim kada su od tih interesa jači interesi ili temeljna prava i slobode ispitanika koji zahtijevaju zaštitu osobnih podataka, osobito ako je ispitanik dijete.

Člankom 9. stavkom 1. Opće uredbe o zaštiti podataka propisano je da se zabranjuje obrada osobnih podataka koji otkrivaju rasno ili etničko podrijetlo, politička mišljenja, vjerska ili filozofska uvjerenja ili članstvo u sindikatu te obrada genetskih podataka, biometrijskih podataka u svrhu jedinstvene identifikacije pojedinca, podataka koji se odnose na zdravlje ili podataka o spolnom životu ili seksualnoj orijentaciji pojedinca. Stavkom 2 istog članka taksativno su navedene pravne osnove za obradu osobnih podataka odnosno kada se posebne kategorije osobnih podataka mogu obrađivati.

Zakon o zaštiti osoba s duševnim smetnjama („Narodne novine“, broj:76/14) u članku 21. stavku 1. propisuje da svatko tko na temelju ovoga Zakona postupa prema osobi s duševnim smetnjama dužan je čuvati kao tajnu sve što sazna o njoj tijekom postupanja. Osoba iz stavka 1. navedenog članka može otkriti ono što je saznala samo uz pisani pristanak osobe s duševnim smetnjama. Pristanak osobe s duševnim smetnjama nije potreban ako je saznanje iz stavka 1. navedenog članka potrebno otkriti u javnom interesu ili interesu druge osobe koji preteže nad interesom čuvanja tajne. Javnim interesom ili interesom koji preteže nad interesom čuvanja tajne smatra se: 1. otkrivanje saznanja da osoba s duševnim smetnjama priprema počinjenje težeg kaznenog djela, 2. zaštita javnog zdravlja i sigurnosti na temelju posebnog zakona, 3. sprječavanje izlaganja druge osobe ozbiljnoj i izravnoj opasnosti za njezin život ili zdravlje.

Zakonom o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“, broj:169/04, 37/08) u članku 25. propisuje se da pacijent ima pravo na povjerljivost podataka koji se odnose na stanje njegova zdravlja sukladno propisima o čuvanju profesionalne tajne i zaštiti osobnih podataka. Pacijent ima pravo dati usmenu ili pisanu izjavu o osobama koje mogu biti obaviještene o njegovu prijmu u stacionarnu zdravstvenu ustanovu kao i o njegovom zdravstvenom stanju. Pacijent može imenovati i osobe kojima zabranjuje davanje tih podataka.

Slijedom navedenog, u ovoj upravnoj stvari na temelju provedenog postupka utvrđeno je da je u prvotni kontakt sa navedenom Poliklinikom stupila sestra podnositeljice zahtjeva tražeći termin za razgovor za podnositeljicu zahtjevu. Nakon uplaćenog iznosa od strane supruga podnositeljice zahtjeva, a na traženje sestre podnositeljice zahtjeva, razgovor se obavio putem videopoziva, aplikacije Skype. Također utvrđeno je da je prije razgovora, Poliklinika od same podnositeljice zahtjeva zaprimila medicinsku dokumentaciju kako bi bili upoznati, prije razgovora, s njezinim zdravstvenim stanjem. Nadalje, utvrđeno je da je nakon prekida razgovora iniciranog od strane podnositeljice zahtjeva djelatnica Poliklinike kontaktirala sestru podnositeljice zahtjeva i otkrila informacije odnosno osobne podatke koje je podnositeljica zahtjeva iznijela u razgovoru koji je vodila s djelatnicom Poliklinike. Djelatnica Poliklinike smatrala je da je kontaktiranje sestre podnositeljice zahtjeva opravdano s medicinskog i pravnog aspekta, a posebice budući da temeljem razgovora s podnositeljicom zahtjeva i dogovora oko termina ostavljen dojam bliskog odnosa sa podnositeljicom zahtjeva.

Dakle, temeljem svega navedenog osobni podaci podnositeljice zahtjeva obrađivani su za potrebe izvršenja ugovornog odnosa budući da je podnositeljica zahtjeva koristila usluge navedene Poliklinike. Nadalje, podnositeljica zahtjeva svoje zdravstvene podatke (nalaz)

dobrovoljno je dala Poliklinici, a Poliklinika je osobne podatke obrađivala u svrhu medicinske dijagnoze i pružanja zdravstvene skrbi, što je u skladu s člankom 6. i 9. Opće uredbe o zaštiti podataka. Međutim, za kontaktiranje sestre podnositeljice zahtjeva i time otkrivanje osobnih odnosno zdravstvenih podataka podnositeljice zahtjeva, njezinoj sestri od strane Poliklinike nije utvrđeno postojanje pravne osnove i zakonite svrhe iz članka 6. i 9. Opće uredbe o zaštiti podataka.

Naime, u postupku nije utvrđeno da postoji pisani pristanak podnositeljice zahtjeva da se njezini osobni podaci otkrivaju drugim osobama, niti je dokazano da postoji iznimka koja bi govorila u prilog da pristanak nije potreban, a sve u smislu Zakona o zaštiti osoba s duševnim smetnjama. Nadalje, nije dokazano da je podnositeljica zahtjeva dala izjavu koje osobe mogu biti obaviještene o njezinom zdravstvenom stanju, temeljem Zakona o zaštiti prava pacijenata.

Stoga, u konkretnom predmetu, s aspekta propisa o zaštiti podataka, posebice uzimajući u obzir pravne osnove za obradu posebnih kategorija osobnih podataka (u konkretnom slučaju podataka o zdravlju) iz članka 9. Opće uredbe o zaštiti podataka, ničim nije dokazano da podnositeljica zahtjeva nije mogla dati pristanak/privolu za obradu svojih osobnih podataka niti je dokazano da postoji značajan javni interes koji bi pretežio u odnosu na zaštitu osobnih podataka podnositeljice zahtjeva.

Uzimajući u obzir navedeno, djelatnica Poliklinike mogla je preko podatka koje je imala stupiti izravno u kontakt s podnositeljicom zahtjeva te, istoj osobno, iznijeti svoje medicinsko gledište njezinog zdravstvenog stanja odnosno njezine osobne podatke. Naime, predmetna Poliklinika raspolagala je podacima s računa tj. uplatom računa za uslugu koji je prethodio razgovoru podnositeljice zahtjeva s djelatnicom Poliklinike, zatim podacima s Skype računa/kontakta, kao i podacima podnositeljice sestre preko koje se mogao zatražiti kontakt sa podnositeljice zahtjeva, a također se u zahtjevu navodi da je Poliklinika raspolagala brojem podnositeljice zahtjeva kao i njezinom poštanskom adresom.

Dakle iz svega navedenog, proizlazi da je povrijeđeno pravo na povjerljivost podataka podnositeljice zahtjeva odnosno njezino pravo na zaštitu osobnih podataka, te je temeljem iznesenog, odlučeno kao u izreci Rješenja.

#### **UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:**

Protiv ovog rješenja žalba nije dopuštena, ali se može pokrenuti upravni spor tužbom pred Upravnim sudom u X u roku od 30 dana od dana dostave ovoga rješenja.

ZAMJENIK RAVNATELJA

Igor Vulje

Dostaviti:

1. X
2. Poliklinika X
3. Pismohrana, ovdje