

## **Behandling af personoplysninger hos Østerbro Dyreklinik**

### **1. Indledende bemærkninger**

#### **1.1 Formål**

1.1.1. Hos Østerbro Dyreklinik vil vi løbende komme til elektronisk - og på anden systematisk måde at behandle forskellige persondata om dig i forbindelse med, at du er oprettet som klient hos os. Dette er nødvendigt for, at du kan være klient hos os, således at vi kan behandle dit/dine dyr. Vi er i den forbindelse forpligtede til at orientere dig om, hvilke oplysninger om dig, vi indhenter, registrerer, videregiver eller i øvrigt behandler.

1.1.2. Det overordnede formål med behandlingen af dine oplysninger er, at kunne foretage den administration, der er knyttet til konsultationer/behandling for dit/dine dyr, dvs. aftaleindgåelsen, behandlingsprocessens opstart, forløb og afslutning, herunder i relation til ydelser mv., du har ret til, samt de forpligtelser, du er underlagt.

#### **1.2 Dataansvar og kontraktoplysninger**

1.2.1. Østerbro Dyreklinik er dataansvarlig for de oplysninger, der behandles af os, og har således i henhold til databeskyttelseslovgivningen ansvaret for, at dine personoplysninger behandles lovligt.

1.2.2. For alle de nævnte personoplysninger gælder, at de behandles i overensstemmelse med de retningslinjer og rammer, databeskyttelseslovgivningen samt evt. øvrig lovgivning sætter herfor.

1.2.3. Dette indebærer bl.a., at du til enhver tid kan rette henvendelse til Østerbro Dyreklinik, Strandboulevarden 117, 2100 København Ø, [info@osterbrodyreklinik.dk](mailto:info@osterbrodyreklinik.dk), hvis du har spørgsmål til vores behandling af dine personoplysninger, eller hvis du ønsker at gøre dine rettigheder gældende i henhold til databeskyttelseslovgivningen.

### **2. Behandling af persondata**

#### **2.1 Kundekartotek**

2.1.1. Når du kontakter os, opretter vi en journal på dig og dit/dine dyr i vort kundekartotek (elektroniske it-system-openVPMS). Her registrerer vi en række forskellige personoplysninger, der som udgangspunkt stammer fra dig selv.

Dette dokument tilhører Dyr lægevirksomhedernes Arbejdsgiverforening og ophavsretten til dokumentet er beskyttet.

2.1.2. Vi registrerer som udgangspunkt identifikationsnummer på dit/dine dyr og ejers kontaktoplysninger, herunder ejers navn, privatadresse, privat- og arbejdstelefonnummer, e-mailadresse samt undtagelsesvis cpr.nr. ved behov herfor.

Herudover registreres løbende journaloplysninger om dit/dine dyr. Endelig registreres oplysninger om andre særlige forhold som fx forsikringer, aftaler om evt. kredit, sundhedsordninger og aftaler om andre betalere.

2.1.3. Oplysningerne i systemet kan vi evt. samkøre med oplysninger om andre kunder, fx for at lave forskellige former for statistikker og opgørelser til internt brug, samt ved påkrav fra offentlige myndigheder.

2.1.4. Retsgrundlaget for behandlingen følger i udgangspunktet af persondatalovens § 6, stk. 1, nr. 2 (pr. 25. maj 2018 databeskyttelsesforordningens artikel 6 (1), litra b.

## **2.2 Røntgen- og scanningsbilleder**

2.2.1. Når der tages røntgen- og scanningsbilleder, registrerer vi i den forbindelse dit navn og telefonnummer, samt identifikationsoplysninger om dit/dine dyr.

2.2.2. Retsgrundlaget for behandlingen følger i udgangspunktet af persondatalovens § 6, stk. 1, nr. 2 (pr. 25. maj 2018 databeskyttelsesforordningens artikel 6 (1), litra b.

## **2.3 Ordinerig. indberetning samt fortegnelser over receptpligtige lægemidler**

2.3.1. Veterinære recepter indeholder dine personoplysninger, som dit navn og adresse. Det er fastsat ved lov, hvilke oplysninger, herunder personoplysninger, en veterinær recept skal indeholde, for at et apotek må godkende den udstedte veterinære recept, og du som klient kan få udleveret den ordinerede medicin til dit/dine dyr. Veterinære recepter er hjemlet i bekendtgørelse om recepter og dosisdispensering af lægemidler.

## **2.4 E-mails og telefonopkald**

2.4.1 Vi logger centralt de e-mails, der bliver sendt fra dig til Østerbro Dyreklinik og sendt fra Østerbro Dyreklinik til dig. Det vil sige, at vi registrerer, hvem e-mailen er fra, at den er sendt til eller fra dig, hvornår e-mailen er sendt og modtaget. Indholdet af de e-mails, som du modtager og sender til Østerbro Dyreklinik, vil ofte blive journaliseret på dit/dine dyrs elektroniske journal.

2.4.2. Som klient hos Østerbro Dyreklinik vil du – hvis du samtykker dertil – modtage remindere på behandlinger, som er aftalt eller behandlinger der bør gentages inden for en fastsat dato som fx revaccination.

2.4.3. Retsgrundlaget for behandlingen følger i udgangspunktet af persondatalovens § 6, stk. 1, nr. 2 (pr. 25. maj 2018 databeskyttelsesforordningens artikel 6 (1), litra b.

2.4.4. Telefonopkald til Østerbro Dyreklinik optages og gemmes. Optagelserne bliver primært brugt til intern træning af personalet, samt afklaring af evt. tvivlsspørgsmål f.eks. ved tidsbestilling eller oplysning om priser.

## **2.5 Kalendersystem**

2.5.1. I vores elektroniske kalender registrerer vi de aftaler, vi har med klienten. Vi anfører i den forbindelse dit navn og eventuelt identifikationsoplysninger på dit/dine dyr.

2.5.2. Retsgrundlaget for behandlingen følger i udgangspunktet af persondatalovens § 6, stk. 1, nr. 2 (pr. 25. maj 2018 databeskyttelsesforordningens artikel 6 (1), litra b.

I forbindelse med aftaler, sender vi er reminder på sms for at huske dig på aftalen.

## **2.6 Laboratorieprøver samt -svar**

2.6.1. Såfremt der udtages prøver på dit/dine dyr, vil Østerbro Dyreklinik i selv kunne udføre nogle af prøverne i vores eget laboratorie. Såfremt Østerbro Dyreklinik i ikke har udstyret til at udføre testen på en udtaget prøve, vil prøven blive sendt til eksternt laboratorie i Danmark, EU/EØS lande samt eventuelt lande uden for EU/EØS. Når prøven sendes og svar herpå modtages, vil denne indeholde personoplysninger på dig som dit navn samt identifikationsnummer og navn på din/dine dyr. Dine personoplysninger vil blive behandlet, jf. denne skrivelses pkt. 3.2.

2.6.2. Retsgrundlaget for behandlingen følger i udgangspunktet af persondatalovens § 6, stk. 1, nr. 2 (pr. 25. maj 2018 databeskyttelsesforordningens artikel 6 (1), litra b.

## **2.7. Registrering af dyr i registre**

### **2.7.1. Registrering af hunde i Det Danske Hunderegister**

Du har, jf. bekendtgørelse af lov om hunde (hundeloven), pligt til at lade din hund registrere i Det Danske Hunderegister samt omregistrere din hund, såfremt du sælger den, ligesom du skal give meddelelse til Det Danske Hunderegister ved din hunds død. Såfremt du indgår aftale med Østerbro Dyreklinik om, at vi, på

Dette dokument tilhører Dyr lægevirksomhedernes Arbejdsgiverforening og ophavsretten til dokumentet er beskyttet.

dine vegne, registrerer din hund i Det Danske Hunderegister, da sender vi personoplysninger på dig samt identifikationsoplysninger på din hunde til Det Danske Hunderegister.

### 2.7.2. Registrering af katte

Det er ikke lovpligtigt i Danmark at lade sin kat registrere. Såfremt du ønsker din kat registreret i fx Det Danske Katteregister eller Dansk Katteregister, og indgår du aftale med Østerbro Dyreklinik om, at vi, på dine vegne, registrerer din kat i Det Danske Katteregister, da sender vi personoplysninger på dig samt identifikationsoplysninger på din kat til det pågældende register.

### 2.7.5. Retsgrundlag

Retsgrundlaget for behandlingen følger i udgangspunktet af persondatalovens § 6, stk. 1, nr. 2 (pr. 25. maj 2018 databeskyttelsesforordningens artikel 6 (1), litra b.

## **2.8 Betaling**

2.8.1. Vores system til håndtering af betaling er samkørt med kundekartoteket, hvorfor behandling af dine personoplysninger sker jf. denne skrivelses pkt. 2.1.

2.8.2. Såfremt kreditaftale indgås mellem dig som kunde og Østerbro Dyreklinik, vil dette som udgangspunkt kun være muligt, såfremt du afgiver dit cpr.nr. Samtykkeerklæring til behandling af cpr.nr. udfyldes og underskrives af kunden, inden kreditaftale indgås.

2.8.3. Retsgrundlaget for behandlingen følger i udgangspunktet af persondatalovens § 6, stk. 1, nr. 1-2 (pr. 25. maj 2018 databeskyttelsesforordningens artikel 6 (1), litra a-b.

### **3. Opbevaring, overførsel og videregivelse mv.**

#### **3.1. Opbevaring af persondata**

3.1.1. Oplysningerne om dig opbevares på virksomhedens adresse.

3.1.2. Visse oplysninger opbevares tillige hos vores databehandlere i forbindelse med de drifts- og it-sikkerhedsmæssige opgaver (som fx ekstern hosting af it-programmer, softwarebackup mv.). Vi får løst eksternt. Opbevaring af oplysningerne hos eksterne samarbejdspartnere (Spot-on marketing) er undergivet de danske databeskyttelsesregler, og der er indgået databehandleraftaler med databehandlere, der skal sikre, at dine oplysninger bl.a. ikke kommer uvedkommende i hænde.

3.1.3. Dine personoplysninger kan også overlades til vores advokater eller revisorer til brug for løsningen af en konkret opgave. Det kan fx være, hvis Østerbro Dyreklinik har brugt juridisk eller revisionsmæssig bistand i en sag, hvor du er involveret, og hvor de relevante personoplysninger derfor skal bruges af vores revisor eller advokat.

#### **3.2. Overførsel til tredjelande**

3.2.1. Visse af dine data kan i særlige tilfælde blive overført til lande beliggende uden for EU/EØS.

3.2.2. Overførsel af dine personoplysninger til Østerbro Dyreklinik sker på baggrund af (fx EU's standardkontrakter om overførsel af personoplysninger til tredjelande), der derved garanterer et tilstrækkeligt beskyttelsesniveau.

#### **3.3. Videregivelse**

3.3.1. I forbindelse med bl.a. refusion fra forsikringselskaber, refusion fra kommuner og videregivelse af journalmateriale, herunder røntgenbilleder og prøvesvar til anden dyrlæge, i forbindelse med henvisning til bl.a. specialist, eller kundens ønske om skift til anden dyrlæge, videregives epikriser eller kundens journal, jf. Den Danske Dyrlægeforenings Etiske kodeks til relevante offentlige myndigheder og private virksomheder som beskrevet ovenfor i denne skrivelse. Materialet vil indeholde personoplysninger og dig samt identifikationsoplysninger om dit/dine dyr.

Derudover kan Østerbro Dyreklinik videregive personoplysninger om dig og dit/dine dyr til vores forsikringselskab eller andre forsikringselskaber, hvis dette er relevant og nødvendigt til brug for deres behandling af anmeldte skader mv.

3.3.2. Der kan endvidere ske videregivelse af dine personoplysninger i forbindelse med et potentielt køb og salg af Østerbro Dyreklinik, herunder i forbindelse med den undersøgelses- og afklaringsproces (due diligence-undersøgelse), der måtte blive gennemført forud for et eventuelt salg mv.

Dette dokument tilhører Dyrlægevirksomhedernes Arbejdsgiverforening og ophavsretten til dokumentet er beskyttet.

### **3.4. Sletning af data**

3.4.1. Databeskyttelseslovgivningen indeholder ikke specifikke regler om, hvornår personoplysninger skal slettes i kundeforhold. Dette skal afgøres af Østerbro Dyreklinik som dataansvarlig i den enkelte situation. Ved vurderingen heraf skal der navnlig lægges vægt på, om en fortsat opbevaring tjener et sagligt formål.

3.4.2. Hensynet til at kunne opbevare dokumentation for historikken i en kundesag/kundejournal, herunder at Østerbro Dyreklinik har mulighed for at se, hvilke skridt der tidligere er foretaget i kundesagen/kunde-journalen, anses i praksis for et sagligt formål. De data, Østerbro Dyreklinik bruger til at administrere dit kundeforhold, vil derfor som udgangspunkt først blive slettet, tidligst 5 år efter kundeforholdet er ophørt, idet det er lovpligtigt, at recepter opbevares i 5 år. Derudover nødvendiggør Den Danske Dyrlægeforenings Etske kodeks, at originale journaler, røntgenbilleder og scanningsbilleder mv. tilhører den dyrlæge, som har foretaget optegnelserne/fotograferingerne, bør bevares i minimum 5 år.

3.4.3. Øvrige oplysninger om dig, som ikke er nødvendige at opbevare for at administrere dit kundeforhold, vil blive slettet på det tidspunkt, hvor der ikke længere er noget sagligt behov for fortsat opbevaring, eller hvis lovgivningen i øvrigt pålægger os at slette disse oplysninger på et bestemt tidspunkt.

## **4. Dine rettigheder**

### **4.1 Oplysningspligt**

4.1.1. Databeskyttelseslovgivningen giver dig forskellige rettigheder, når vi behandler persondata om dig elektronisk. Og lovgivningen pålægger os visse pligter – som fx at fortælle dig, at vi har indsamlet eller vil indsamle persondata om dig.

4.1.2. Hvis vi i særlige tilfælde behandler andre persondata om dig eller foretager en anden form for behandling end den, vi beskriver her i denne skrivelse, vil Østerbro Dyreklinik informere dig særskilt om det.

### **4.2 Indsigt, berigtigelse mv.**

4.2.1. Du har også ret til at få at vide, hvilke personoplysninger om dig, vi har samlet i forbindelse med dit kundeforhold, og du har ret til at få indsigt i oplysningerne.

Du har ret til at bede om, at vi begrænser, retter eller sletter personoplysninger, hvis du mener, at de fx er forkerte eller giver et forkert indtryk.

4.2.2. Ingen lov hjemler som udgangspunkt journalpligt for en dyrlægevirksomhed. Er en dyrlægevirksomhed medlem af Dyrlægevirksomhedernes Arbejdsgiverforening under Den Danske Dyrlægeforening, skal dyrlægevirksomheden efterleve foreningens Etske kodeks, hvoraf følgende fremgår:

*”Det anses for god etik, at dyrlægevirksomheden udfærdiger en journal, som kan benyttes i kvalitetssikringsammenhæng, og som kan benyttes af dyrlægen/dyrlægevirksomheden i offentlige og forsikringsmæssige forretninger.*

Dette dokument tilhører Dyrlægevirksomhedernes Arbejdsgiverforening og ophavsretten til dokumentet er beskyttet.

*At udlevere kopi af journal, røntgenbilleder, scanningsbilleder mv. til anden dyrlæge, når dyrlægevirksomheden i konkrete tilfælde anmodes herom.*

*At undlade at udlevere kopi af journal, røntgenbilleder eller scanningsbilleder mv. til lægmand, med mindre der er tale om dyrets ejer*

4.2.3. I det omfang du har givet dit samtykke til behandling af dine persondata, har du altid mulighed for at tilbagekalde dette. Østerbro Dyreklinik kan dog fortsat behandle dine personoplysninger, hvis Østerbro Dyreklinik har et grundlag herfor.

### **4.3 Yderligere oplysninger**

4.3.1 I det omfang du har spørgsmål til ovenstående eller dine rettigheder i henhold til databeskyttelseslovgivningen, har du altid mulighed for at kontakte Østerbro Dyreklinik. Du kan læse mere om databeskyttelseslovgivningen og dine rettigheder på Datatilsynets hjemmeside [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk) Datatilsynet er den myndighed, der i sidste ende kan vurdere, om dine persondata behandles lovligt – fx som led i en klagesag. Du har derfor altid mulighed for at indgive en klage til Datatilsynet.

..