

S.C. Team4Brain S.R.L. ("T4B"),
Adresa: Str. Pechea nr. 13, Sectorul 1, Bucuresti,
J40/21092/2017, CUI RO38644564

Contact@neurohope.ro
www.neurohope.ro



INFORMARE PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL ale PACIENȚILOR de către TEAM4BRAIN S.R.L.

1. Despre societatea noastră

TEAM4BRAIN S.R.L., societate denumită în continuare "TEAM4BRAIN", NeuroHope sau "societatea noastră", având sediul social în București, Sector 1, Str. Pechea nr. 13, Cod Unic de Înregistrare 38644564, nr. de înmatriculare în Registrul Comerțului: J2017021092402, adresă de e-mail contact@neurohope.ro și nr. de telefon 031 005 0510, este o societate ce prestează servicii medicale. Având în vedere că prelucrarea datelor cu caracter personal este indispensabilă prestării serviciilor medicale, TEAM4BRAIN are și calitatea de **Operator de date cu caracter personal**.

Prin această Informare, dorim să vă explicăm modul în care prelucrăm datele dumneavoastră cu caracter personal, **în contextul furnizării serviciilor medicale pe care ni le solicitați**, precum și să vă asigurăm că datele dumneavoastră personale sunt prelucrate responsabil și în conformitate cu legislația privind protecția datelor cu caracter personal, inclusiv cu *Regulamentul (UE) nr. 679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date* (cunoscut ca "GDPR").

Aveți posibilitatea de a ne contacta pentru orice problemă referitoare la prelucrarea și protecția datelor cu caracter personal, utilizând datele de contact de mai jos:

Adresă de corespondență: Str. Pechea nr.13, Sector 1, București; număr de telefon 031 005 0510

Adresă de e-mail: gdpr@neurohope.ro, contact@neurohope.ro sau

DPO : adnana.scripcariu@neurohope.ro

Mai jos găsiți un material complet, destinat clienților, care sintetizează informațiile privind prelucrarea datelor cu caracter personal de către S.C. Team4Brain S.R.L. ("TEAM4BRAIN" sau "Neurohope"), așa cum reiese din documentele furnizate.

Informare Completă privind Prelucrarea Datelor cu Caracter Personal și Acorduri Suplimentare de către TEAM4BRAIN S.R.L. (Neurohope)

2. Ce date cu caracter personal colectăm și de unde le obținem?

3.

Datele cu caracter personal sunt, de regulă, obținute direct de la dumneavoastră sau de la reprezentanții dumneavoastră legali, în contextul solicitării serviciilor medicale, fie direct în locațiile noastre, fie telefonic, prin e-mail sau prin formularul de contact de pe site-ul nostru. De asemenea, datele sunt colectate automat prin sistemele **CCTV** (supraveghere video) montate în spațiile comune (precum recepția, holurile de acces și zona intrării) atunci când vizitați locațiile noastre.



Principalele categorii de date personale pe care le putem prelucra includ:

- a) **Date medicale (date cu caracter personal sensibile):** informații despre boli existente și anterioare, starea de sănătate, istoricul medical, simptome, grupa de sânge, analize, medicamente prescrise, recomandări medicale, rezultate ale investigațiilor/intervențiilor, diagnostic, prognostic, tratament, precum și orice alte informații relevante oferite cu privire la starea de sănătate a dumneavoastră, a membrilor familiei sau a altor persoane apropiate, necesare pentru prestarea serviciilor medicale.
- b) **Date biometrice (date cu caracter personal sensibile):** dacă este cazul.
- c) **Date de identificare:** nume și prenume, sex/gen, vârstă/data nașterii, cetățenie, CNP, alte informații din actul de identitate (carte de identitate/buletin/pașaport/permis de ședere), semnătură olografă, imagine.
- d) **Date de contact:** adresă de domiciliu/reședință, număr de telefon mobil/fix, adresă de e-mail.
- e) **Date necesare pentru efectuarea plăților:** informații legate de contul bancar și datele cardului, adresă de facturare.
- f) **Date referitoare la asigurări:** calitatea de asigurat/neasigurat, asigurătorul (în cazul asigurărilor private).
- g) **Date referitoare la interacțiunea cu societatea noastră:** evidențe ale programărilor, istoricul serviciilor medicale achiziționate.
- h) **Date referitoare la opiniile dumneavoastră personale:** feedback-uri transmise direct sau prin platforme sociale/alte canale de comunicare.
- i) **Orice alte date cu caracter personal** pe care ni le oferiți/comunicați în cadrul interacțiunilor.

Nu aveți nicio obligație de a ne furniza toate datele enumerate, însă este important să rețineți că, dacă nu ne furnizați datele esențiale (de la punctele a) – f)), **este posibil să nu vă putem presta serviciile medicale solicitate**. De asemenea, cererile sau sesizările anonime nu pot primi răspuns.

3. Scopurile prelucrării datelor (pentru ce le putem folosi)

TEAM4BRAIN poate prelucra datele dumneavoastră cu caracter personal în următoarele scopuri:

- **Încheierea și executarea contractului de prestări servicii medicale:** identificare, programări, notificări privind serviciile, primirea plăților, emiterea documentelor fiscale (bonuri, chitanțe, facturi).
- **Prestarea propriu-zisă a serviciilor medicale:** consultații, investigații, analize, intervenții, operații, prescrierea/recomandarea tratamentelor, comunicarea rezultatelor, transmiterea datelor medicale către subcontractori sau alți furnizori de servicii medicale pentru analize/investigații ce nu pot fi efectuate în laboratoarele noastre.
- **Îndeplinirea obligațiilor legale:** arhivare, verificare calitate asigurat, comunicări/raportări către autorități sau instituții publice, obligații contabile și fiscale.
- **Îmbunătățirea serviciilor prestate și soluționarea sesizărilor:** elaborarea de rapoarte, audituri, comunicarea pentru soluționarea cererilor sau sesizărilor, analiza calității serviciilor prin evaluarea satisfacției.



- **Soluționarea disputelor și apărarea drepturilor și intereselor societății noastre:** soluționare amiabilă, mediere, recuperarea debitelor, notificări legale, acțiuni în instanță și asigurarea apărării în dosare, formularea de cereri/apărări în fața oricăror organe jurisdicționale, autorități sau instituții publice.
- **Prevenirea și detectarea fraudelor și/sau a altor activități ilegale sau neautorizate.**
- **Supravegherea locațiilor societății noastre prin intermediul sistemelor CCTV** amplasate în spațiile comune (precum recepția, holurile de acces și zona intrării) pentru asigurarea pazei și securității imobilului și a bunurilor, precum și pentru protejarea vieții, integrității fizice și sănătății personalului, pacienților și a oricăror persoane aflate în incinta locațiilor noastre.
- **Scopuri de marketing:**
 - datele pot fi prelucrate pentru transmiterea de comunicări comerciale personalizate sau generice, incluzând newslettere referitoare la servicii, informări privind abonamente, pachete promoționale, reduceri, oferte speciale, programe de fidelizare, anunțuri despre servicii noi, extinderea activității sau invitații la evenimente medicale și culturale.
 - Informările de tip telefonic, SMS sau e-mail privind programările sau rezultatele serviciilor medicale solicitate nu au caracter comercial/promoțional, scopul acestora fiind de a asigura buna desfășurare a serviciilor medicale.

Nu se iau decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automată a datelor personale (inclusiv crearea de profiluri) care să producă efecte juridice semnificative asupra dumneavoastră.

4. Temeiurile legale pentru prelucrarea datelor

Temeiurile juridice pe baza cărora prelucrăm datele dumneavoastră cu caracter personal sunt:

- a) **Încheierea și executarea unui contract de prestări servicii medicale**, la cererea dumneavoastră.
- b) **Obligație legală**, atunci când prelucrarea este necesară pentru respectarea prevederilor legale aplicabile societății noastre.
- c) **Interesul legitim al societății noastre**, pentru îmbunătățirea serviciilor, soluționarea sesizărilor, soluționarea disputelor și apărarea drepturilor și intereselor societății, prevenirea și detectarea fraudelor, precum și supravegherea locațiilor prin CCTV.
- d) **Consimțământul dumneavoastră explicit**, în cazul prelucrării în scopuri de marketing a datelor dumneavoastră de contact (adresă de e-mail și/sau număr de telefon)

Pentru **datele cu caracter personal sensibile** (datele medicale și, după caz, datele biometrice), temeiurile suplimentare includ:

- a) Necesitatea prelucrării în scopuri legate de **medicină preventivă, stabilirea unui diagnostic medical, furnizarea de asistență medicală sau a unui tratament medical** sau de gestionarea sistemelor și serviciilor de sănătate, în temeiul legislației aplicabile sau al contractului încheiat.
- b) Necesitatea prelucrării pentru **protejarea intereselor vitale** ale dumneavoastră sau ale unei alte persoane fizice, în situații medicale urgente, atunci când vă aflați în incapacitate fizică sau juridică de a vă da consimțământul.



- c) Necesitatea prelucrării din **motive de interes public în domeniul sănătății publice**, cum ar fi protecția împotriva amenințărilor transfrontaliere grave la adresa sănătății sau asigurarea de standarde înalte de calitate și siguranță a asistenței medicale.
- d) Necesitatea prelucrării pentru **constatarea, exercitarea sau apărarea unui drept în instanță** sau ori de câte ori instanțele acționează în exercitiul funcției lor judiciare.
- e) Necesitatea prelucrării în scopuri de **arhivare în interes public, cercetare științifică sau în scopuri statistice**.

5. Destinatarii datelor și Transferul datelor

Ca regulă, **nu divulgăm datele dumneavoastră personale** către alte companii, organizații sau orice alte persoane fizice sau juridice din țară sau străinătate, altele decât cele menționate în acest document.

În anumite situații, este posibil să divulgăm/transmitem datele dumneavoastră personale către următoarele categorii de destinatari, pentru prelucrarea în scopurile amintite anterior:

- a) **Medici colaboratori și/sau alți profesioniști și furnizori de servicii medicale** implicați în procesul de prestare a serviciilor medicale, inclusiv subcontractori, furnizori de servicii medicale de urgență (ambulanță), medici colaboratori și clinici partenere ale Team4Brain SRL (NeuroHOPE) din țară sau din afara țării. Informațiile privind starea de sănătate, imagistica, amprenta stomatologică sau probele biologice pot fi comunicate către furnizori de servicii medicale acreditați din țară sau din alte state (UE sau non-UE), cu respectarea dispozițiilor legale aplicabile și, unde se impune, cu **Acordul pacientului informat**.
- b) **Persoane fizice sau juridice care prestează diverse categorii de servicii pentru societatea noastră:** servicii de procesare a plăților și emitere a chitanțelor/facturilor, servicii IT (inclusiv furnizori de platforme pentru servicii medicale de tip Call-center/ERP/CRM), servicii juridice și de recuperare a creanțelor, servicii contabile și de audit, servicii de consultanță profesională externă, servicii de arhivare, servicii de pază.
- c) **Autorități/instituții publice/persoane juridice de drept public din orice domeniu:** Casa Națională a Asigurărilor de Sănătate (CNAS), Casa de Asigurări de Sănătate a Municipiului București (CASMB) și orice alte instituții și/sau autorități de supraveghere și control (ex: ANSPDCP), în cazul în care există o obligație legală în acest sens sau în temeiul cererii acestora. Este posibil ca datele/informațiile să fie puse la dispoziție fără o solicitare prealabilă sau chiar dacă vă opuneți, dacă cerințele legale impun acest lucru.
- d) **Instanțe de judecată, organe jurisdicționale** și orice persoane fizice sau juridice cu atribuții în soluționarea disputelor apărute între dumneavoastră și societatea noastră.
- e) **Persoanele indicate de dumneavoastră**, la cerere, în calitate de pacient, potrivit dispozițiilor Legii drepturilor pacientului nr. 46/2003.
- f) **Asiguratorul dumneavoastră** (entități din România sau din alte state), în contextul serviciilor medicale de care ați beneficiat.
- g) **Instituții interne și internaționale abilitate** pentru derularea serviciilor de migrare.
- h) **Angajatorul dumneavoastră** (în contextul serviciilor legate de medicina muncii, fără însă a-i dezvălui alte informații decât cele necesare conform dispozițiilor legale aplicabile, adică fără a transmite rezultate ale/date legate de investigațiile medicale).



Menționăm că destinatarii enumerați mai sus, cu excepția persoanelor indicate de dumneavoastră, sunt obligați prin lege și/sau prin contractele încheiate cu societatea noastră să păstreze **confidențialitatea datelor dumneavoastră personale și, după caz, secretul profesional**. Destinatarii care prelucrează datele în numele și pe seama societății noastre, în calitate de persoane împuternicite, au obligația de a prelucra datele numai potrivit instrucțiunilor noastre și de a implementa măsuri pentru protejarea confidențialității și securității datelor.

Transferul datelor personale în străinătate:

- a) societatea noastră **nu transferă și nu intenționează să transfere datele dumneavoastră cu caracter personal** către companii, organizații sau orice alte persoane fizice sau juridice din state terțe sau către organizații internaționale *în acest moment*. În eventualitatea unui astfel de transfer, vă vom aduce la cunoștință acest aspect înainte de efectuarea transferului.
- b) la solicitarea expresă a pacienților, putem transmite date personale către alte centre medicale din țară sau din afara României, pentru efectuarea de analize/ investigații/ tratamente specializate/ suplimentare, cu respectarea prevederilor legale aplicabile.

6. Durata de stocare a datelor (pe ce perioadă păstrăm datele)

Durata de stocare a datelor dumneavoastră cu caracter personal variază în funcție de scopul prelucrării:

- a) **Obligații legale:** În cazul existenței unor obligații legale de păstrare a documentelor, vom stoca datele pe durata prevăzută de legislația în vigoare (precum cea financiar-contabilă, fiscală, medicală și privind arhivarea documentelor). Astfel, documentele cu caracter medical pot fi păstrate pentru o perioadă cuprinsă între **1 și 30 de ani**, iar buletinele de rezultate pentru analizele de laborator pe durata de existență a sistemului informatic medical.
- b) **Marketing (dacă ați acordat consimțământul):** Datele de contact vor fi stocate până la retragerea consimțământului. După retragere, datele vor fi păstrate doar dacă și în măsura în care sunt necesare pentru alte scopuri legale (de exemplu, comunicări legate de prestarea serviciilor medicale, precum programări sau comunicarea rezultatelor).
- c) **Alte situații:** Datele vor fi stocate doar pe perioada necesară îndeplinirii scopului pentru care sunt prelucrate.
- d) **Date referitoare la interacțiune și opinii personale:** Vor fi stocate pe o perioadă de cel mult **3 ani** de la încetarea relației contractuale (cu excepția cazurilor în care o obligație legală impune o durată mai mare).
- e) **Imagini CCTV:** Vor fi menținute pe o durată de maximum **30 de zile calendaristice** de la data înregistrării, cu excepția cazurilor când o durată mai extinsă este permisă sau impusă de legislația aplicabilă.
- f) **Apeluri telefonice înregistrate:** Vor fi menținute pe o perioadă de **45 de zile** de la data înregistrării, cu excepția cazurilor când o durată mai extinsă este permisă sau impusă de legislația aplicabilă.



7. Drepturile dumneavoastră privind prelucrarea datelor (GDPR)

În conformitate cu GDPR, Persoanei vizate îi sunt garantate următoarele drepturi:

- a) **Dreptul de a fi informat** cu privire la prelucrarea datelor dumneavoastră.
- b) **Dreptul de acces** la datele sale personale, inclusiv obținerea unei copii a acestora.
- c) **Dreptul la rectificare** a datelor incorecte sau incomplete.
- d) **Dreptul la ștergerea datelor („dreptul de a fi uitat”)**, în anumite condiții. Pentru imagini, Operatorul va depune eforturi rezonabile pentru a retrage imaginea din spațiul public (ex. TV, presă scrisă, rețele de socializare, pagini web), exclusiv de pe conturile și paginile oficiale gestionate și deținute de Operator. **Nu poate garanta ștergerea completă a imaginii din toate mediile publice** care nu sunt sub controlul său direct, odată ce imaginea a fost distribuită public.
- e) **Dreptul la restricționarea prelucrării**, în anumite condiții.
- f) **Dreptul la portabilitatea datelor**, în măsura în care este aplicabil (când prelucrarea se bazează pe consimțământ sau contract și este efectuată prin mijloace automate).
- g) **Dreptul la opoziție** față de prelucrare, în anumite condiții (în special pentru prelucrările bazate pe interesul legitim al TEAM4BRAIN).
- h) **Dreptul la retragerea consimțământului**: Vă puteți retrage consimțământul în orice moment, **în mod gratuit și fără a fi necesar să oferiți vreun motiv**. Retragera consimțământului va produce efecte numai pentru viitor și nu va afecta legalitatea prelucrării efectuate înainte de retragere. Pentru marketing, retragerea se poate face prin formular la sediu, e-mail la gdpr@neurohope.ro sau prin apăsarea linkului de dezabonare de la sfârșitul comunicărilor.
- i) **Dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automată**, inclusiv crearea de profiluri, care produce efecte juridice sau vă afectează în mod similar într-o măsură semnificativă.
- j) **Dreptul de a depune o plângere** la Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP) la adresa **www.dataprotection.ro** sau de a vă adresa instanțelor de judecată.

Cum vă puteți exercita drepturile?

Cererile pentru exercitarea unuia sau mai multor drepturi pot fi depuse direct în oricare dintre locațiile TEAM4BRAIN sau transmise la adresele:

- Adresă de corespondență: Str. Pechea nr.13, Sector 1, București.
- Adresă de e-mail: gdpr@neurohope.ro
- Pentru DPO (Responsabilul cu protecția datelor): contact@neurohope.ro

Termen de răspuns: Cererea dumneavoastră va fi soluționată în cel mai scurt timp posibil, dar **nu mai târziu de 1 lună de la primirea acesteia**. Termenul poate fi prelungit cu maximum 2 luni dacă situația este complexă sau numărul cererilor este mare, caz în care vă vom comunica motivele întârzierii în termen de cel mult 1 lună de la primirea cererii. Este important de reținut că drepturile enumerate nu sunt absolute, iar fiecare cerere va fi analizată individual. Dacă o cerere este considerată neîntemeiată, veți fi informat asupra motivelor refuzului și a dreptului dumneavoastră de a depune plângere la ANSPDCP și de a vă adresa justiției. Cererile anonime nu vor fi luate în considerare.



8. Politica de Cookies

Informațiile prezentate aici au scopul de a aduce la cunoștința utilizatorului detalii despre plasarea, utilizarea și administrarea cookie-urilor utilizate de site-ul **www.neurohope.ro**.

- a) **Ce sunt cookie-urile?** Sunt fișiere text mici și folositoare stocate pe computerul dumneavoastră atunci când vizitați anumite site-uri. Acestea rețin informații utile pentru anumite funcționalități (ex: menținerea autentificării). Cookie-urile nu sunt dăunătoare și sunt active pentru perioade diferite (de la închiderea browserului până la câteva săptămâni).
- b) **Tipuri de cookie-uri utilizate pe site:**
 - **Cookie-uri strict necesare:** Aceste fișiere sunt esențiale pentru funcționarea site-ului și nu pot fi dezactivate. Sunt configurate pentru a răspunde acțiunilor dumneavoastră (setări de confidențialitate, autentificare, completarea formularelor). Blocarea lor poate afecta funcționalitatea site-ului. Acestea **nu stochează informații de identificare personală**.
 - **Cookie-uri pentru statistică (de performanță):** Ne permit să numărăm vizitele și sursele de trafic pentru a măsura și îmbunătăți performanța site-ului. Ajută la identificarea paginilor populare și a numărului de vizitatori. Toate informațiile colectate de aceste cookie-uri sunt **agregate și, prin urmare, anonime**. Dacă nu le permiteți, nu vom ști când ați vizitat site-ul și nu vom putea monitoriza performanța. Acestea pot fi:
 - **Cookie-uri de sesiune:** stocate temporar în browser până la închiderea ferestrei.
 - **Cookie-uri persistente:** stocate pe hard-drive (depinde de durata de viață prestabilită), incluzând și „third party cookies” (plasate de alte site-uri decât cel vizitat) utilizate anonim pentru a memora preferințele.
 - **Cookie-uri de marketing:** Utilizate pentru a stoca preferințele de navigare ale utilizatorilor, astfel încât să se poată afișa conținut adecvat de marketing. Pe baza acestor cookie-uri pot fi identificate produsele și serviciile vizualizate, iar aceste informații servesc ulterior la transmiterea de mesaje publicitare relevante pentru interesele dumneavoastră.
- c) Dezactivarea cookie-urilor poate afecta unele funcționalități ale site-ului.
- d) Pentru mai multe informații despre cookie-uri, ne puteți contacta la contact@neurohope.ro sau gdpr@neurohope.ro

9. Modificări ale prezentei Informări

Societatea își rezervă dreptul de a face actualizări și/sau modificări ale prezentei Informări. În cazul unor astfel de modificări, vă vom informa în mod corespunzător. Ultima actualizare a documentului general este din **30 iulie 2025**.