



## Persónuvernd hjá Heyrðu

Heyrðu veitir almenna og sérhæfða heyrnarþjónustu. Eftirlit með heyrn tónlistarfólks, meðferðir við eyrnasuði (Tinnitus), heyrnarþjónusta við fyrirtæki og stofnanir og fyrirlestrar er tengjast heyrnarforvörnum er stór hluti af starfsemi fyrirtækisins. Sala á heyrnartengdum búnaði s.s. heyrnartækjum og heyrnarvörnum er hluti af starfsemi fyrirtækisins. Innan fyrirtækisins er einnig unnið vísindastarf á sviði heyrnar, jafnvægis og eyrnasuðs oft í samstarfi við innlenda og erlenda háskóla og sérfræðinga.

Persónuvernd er mikilvæg í allri starfsemi Heyrðu og felur meðal annars í sér að starfsmenn virða mannhelgi allra sem til fyrirtækisins leita eða þar starfa.

Til að geta veitt sem besta þjónustu er nauðsynlegt að skrá og vinna ýmsar persónu- og heilsufarstengdar upplýsingar. Rík áhersla er lögð á að við meðferð slíkra upplýsinga sé þagnarskylda og friðhelgi einkalífs virt og að upplýsingar séu varðveittar með öruggum hætti.

Í meðfylgjandi persónuverndarstefnu sem fyrirtækið hefur sett sér má sjá í hvaða tilgangi upplýsingum er safnað frá skjólstæðingum og starfsmönnum, hvaða upplýsingum er safnað, hvernig þær eru varðveittar, hvert þeim er miðlað og hvernig öryggis þeirra er gætt. Einnig má sjá hver réttur einstaklinga er gagnvart eigin upplýsingum.

## Persónuverndarstefna Heyrðu

### Persónuupplýsingar

Með persónuupplýsingum er átt við allar upplýsingar sem hægt er að tengja eða rekja til tiltekinn einstaklinga á beinan jafnt sem óbeinan hátt. Það gæti verið í rituðum texta, rafrænu upplýsingakerfi eða á mynd. Dæmi um þetta er nafn, kennitala, heimilisfang, netfang og heilbrigðisgögn af ýmsu tagi. Fyrir starfsmenn næði þetta m.a. til starfsaldurs, launaupplýsinga, viðveru- og fjarvistuupplýsinga, veikinda, orlofs og vinnutíma. Upplýsingar sem eru ópersónugreinanlegar teljast ekki persónuupplýsingar.

Margvísleg skráning upplýsinga er nauðsynleg, bæði vegna þeirrar þjónustu sem fyrirtækið veitir og vegna reksturs þess. Án þessarar skráningar væri ekki unnt að veita þá gæðþjónustu sem skjólstæðingar fyrirtækisins búast við að fá eða að stjórna starfseminni á skilvirkan hátt. Undir hugtakið vinnsla fellur öll notkun persónuupplýsinga, s.s. söfnun, skráning, varðveisla, miðlun og eyðing.

### Um hverja vinnur fyrirtækið persónuupplýsingar

Heyrðu vinnur persónuupplýsingar um skjólstæðinga, starfsfólk og viðskiptavini. Einnig eru vistaðar upplýsingar varðandi einstaklinga sem eiga í samskiptum við fyrirtækið og ýmsa tengiliði lögaðila. Öll vinnsla persónuupplýsinga er í samræmi við þá persónuverndarlöggjöf sem gildandi er hverju sinni. Vinnslan fer ávallt fram í skýrum, lögum og málefnalegum tilgangi og er þess gætt að upplýsingarnar séu viðeigandi og ekki umfram það sem nauðsynlegt er.

Hvaða persónuupplýsingar vinnur fyrirtækið og af hverju  
Heyrðu vinnur upplýsingar um framangreinda flokka einstaklinga, bæði almennar og viðkvæmar.  
Aðeins er safnað upplýsingum sem taldar eru nauðsynlegar og viðeigandi hverju sinni.

Fyrirtækið vinnur persónuupplýsingar til þess að geta sinnt þeirri þjónustu sem það veitir og til að  
uppfylla þær skyldur sem á því hvíla lögum samkvæmt. Veiting heyrnartengdar þjónustu ber þar hæst  
og er vinnsla heilbrigðisupplýsinga um einstaklinga því nokkuð umfangsmikil.

Persónuupplýsingum er einnig safnað á grundvelli samningssambanda, m.a. við starfsfólk eða aðila  
sem veita utanaðkomandi þjónustu, sem og í öryggis- og eignavörsluskyni.

### Réttur hins skráða

Skráðir einstaklingar eiga rétt á að vita hvaða upplýsingar eru skráðar um þá hjá fyrirtækinu og að fá  
aðgang að þeim. Þeir eiga einnig rétt á að láta leiðrétta rangar upplýsingar og takmarka vinnslu þeirra.  
Byggist vinnsla persónuupplýsinga á samþykki hins skráða, þá er ávallt hægt að afturkalla það.

### Trúnaður

Hjá Heyrðu er lögð rík áhersla á að trúnaðar gagnvart persónu- og heilbrigðisupplýsingum sé gætt á  
öllum tímum. Allt starfsfólk fyrirtækisins er bundið þagnareid og hefur þannig skuldbundið sig til þess  
að gæta fyllsta trúnaðar. Brot á slíku er tekið mjög alvarlega. Réttur allra skjólstæðinga fyrirtækisins  
sem og starfsmanna þess til trúnaðar er bundinn lögum um persónuvernd.

### Varðveislutími

Varðveislutími gagna er samkvæmt lögum og reglum um sjúkraskrár og bókhaldsgögn.

### Miðlun

Heyrðu miðlar persónuupplýsingum til ýmissa aðila í samræmi við þær lagaskyldur sem á því hvíla. Má  
þar nefna Sjúkratryggingar Íslands og Landlæknisembættið. Þá kann miðlun persónuupplýsinga að fara  
fram á grundvelli samnings við fyrirtækið, þar á meðal eru þjónustusamningar við aðila sem sinna  
þjónustu við tölvu- og upplýsingakerfi og lækningatæki. Loks getur miðlun farið fram á grundvelli  
upplýsts samþykkis þess einstaklings sem á í hlut.

Þegar fyrirtækið gerir samninga við utanaðkomandi aðila sem fela í sér miðlun persónuupplýsinga er  
ávallt að því gætt að þeir geti tryggt öryggi upplýsinganna.

### Öryggi

Heyrðu stuðlar að virkri öryggisvitund starfsmanna með viðeigandi fræðslu og þjálfun varðandi öryggi  
við vinnslu persónuupplýsinga og þagnarskyldu. Vinnsla upplýsinga og tæknilegar og skipulagslegar  
öryggisráðstafanir eru viðhafðar og í samræmi við upplýsingaöryggisstefnu fyrirtækisins.

### Ábyrgð og eftirlit

Heyrðu, Sigtúni 42, 105 Reykjavík, kt. 540706-1310 er skilgreindur ábyrgðaraðili upplýsinga sem  
varðveittar eru hjá fyrirtækinu og ber framkvæmdarstjóri ábyrgð á allri meðferð og vinnslu  
upplýsinganna.

Fyrirspurnum, beiðnum og kvörtunum tengdum persónuverndarstefnu þessari skal beint til  
framkvæmdarstjóra Heyrðu á netfangið [heyrd@heyrd.is](mailto:heyrd@heyrd.is)

### Endurskoðun

Heyrðu getur frá einum tíma til annars breytt persónuverndarstefnu þessari í samræmi við breytingar  
á lögum og reglugerðum eða vegna breytinga á því hvernig fyrirtækið vinnur með persónuupplýsingar.  
Verði gerðar breytingar á stefnu þessari verður slíkt kynnt á heimasíðu fyrirtækisins. Þessi  
persónuverndarstefna var samþykkt af stjórn Heyrðu þann 01.09.2018. Hún er í samræmi við ný

persónuverndarlög, sem lögfesta ákvæði reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2016/679 frá 27. apríl 2016 um vernd einstaklinga í tengslum við vinnslu persónuupplýsinga og frjálsa miðlun þeirra.

Hægt er að fræðast nánar um persónuverndarlögin á vef Persónuverndar.

## Í hvaða tilgangi vinnum við persónuupplýsingar?

### Skjólstæðingar

Hjá Heyrðu höfum við að markmiði að veita bestu fánlegu heyrnarþjónustu sem völ er á. Ef þú ert skjólstæðingur hjá okkur þá er nauðsynlegt að halda sjúkraskrá um þig, þína heilsu og þá meðferð sem við höfum veitt þér eða fyrirhugað er að veita þér. Starfsfólk fyrirtækisins mun þurfa vissar upplýsingar um þig. Þessar upplýsingar eru liður í því að þú fái bestu þjónustu sem mögulegt er að veita. Sjúkraskrár eru skráðar í hugbúnaðinn NOAH.

Upplýsingar um þig eru fyrst og fremst notaðar til þess að skipuleggja, stjórna og veita þér þjónustu þannig að:

- Þeir starfsmenn sem koma að þinni meðferð hafi nákvæmar og uppfærðar upplýsingar til að geta metið ástand heyrnar þinnar rétt og veitt þér þá meðferð sem þú þarfnast.
- Viðeigandi upplýsingar séu til reiðu ef þú kynnir að þurfa að sækja þér þjónustu hjá þriðja aðila.
- Hægt sé að fylgjast með gæðum þeirrar þjónustu sem þú hefur fengið og bera þau saman við viðurkennda gæðamælikvarða.
- Unnt sé að skoða á skilvirkan hátt hugsanlegar spurningar eða áhyggjur sem kunna að koma fram hjá þér eftir meðferð.

Önnur vinnsla á upplýsingum um þig getur verið:

- Að tryggja að þjónustan sem við veitum uppfylli þarfir skjólstæðinga okkar í dag sem og til framtíðar.
- Tölfræðivinnsla yfir starfsemi og rekstur fyrirtækisins.
- Menntun og þjálfun starfsfólks.
- Vísindarannsóknir, þróun og nýsköpun.
- Útreikningur/mat á fjármögnunarþörf fyrirtækisins.
- Endurskoðun á rekstri og þjónustu fyrirtækisins.
- Greining á kvörtunum, lagalegum kröfum og atvikum.

Ef upplýsingar um þig eru notaðar í ofangreindum tilgangi eru nafn þitt og kennitala í flestum tilvikum fjarlægð og þær því orðnar ópersónugreinanlegar. Þetta er gert til að viðhalda friðhelgi þinni og virða trúnað.

### Starfsmenn

Við söfnum starfsmannaupplýsingum til að hafa yfirsýn yfir starfsfólk okkar á hverjum tíma. Starfsmannaupplýsingar eru skráðar í bókhalds- og launahugbúnaðinn TOK.

Upplýsingar um starfsmenn okkar eru fyrst og fremst notaðar til þess að skipuleggja og stjórna starfsemi og rekstri fyrirtækisins:

- Að tryggja að þjónustan sem við veitum uppfylli þarfir og öryggi skjólstæðinga okkar í dag sem og til framtíðar.
- Við launaafgreiðslu.
- Tölfræðivinnsla yfir starfsemi og rekstur fyrirtækisins.

- Eftirlit með heilsu, öryggi og vinnuumhverfi starfsmanna.
- Starfsþróun starfsmanna.
- Vísindarannsóknir, þróun og nýsköpun.
- Útreikning/mat á fjármögnunarþörf fyrirtækisins.
- Endurskoðun á rekstri og þjónustu fyrirtækisins.
- Greiningu á atvikum starfsmanna.

Ef upplýsingar um starfsmenn eru notaðar í ofangreindum tilgangi eru nöfn þeirra og kennitölur í flestum tilvikum fjarlægðar og þær því orðnar ópersónugreinanlegar. Þetta er gert til að viðhalda friðhelgi starfsmanna og virða trúnað.

#### Umsækjendur

Ef þú ert að sækja um starf hjá Heyrðu munu öll innsend gögn frá þér einungis verða notuð við vinnslu starfsumsóknar þinnar eða til að uppfylla lagalega skyldu ef þörf krefur. Heyrðu er ábyrgðaraðili allra gagna sem þú kannt að láta af hendi í tengslum við ráðningarferlið nema annað sé tekið fram.

Upplýsingar um þig eru notaðar til þess að:

- Geta haft samband við þig og unnið frekar með þína umsókn.
- Meta hæfi þitt í auglýst starf.

Við söfnum ekki meiri upplýsingum en þörf er á til þess að uppfylla skilgreindan tilgang okkar með auglýstu starfi.

#### Aðstandendur

Ef skjólstæðingur tilgreinir aðila sem hans nánasta aðstanda eru skráðar upplýsingar um hvernig hægt er að hafa samband við viðkomandi í sjúkraskrá skjólstæðings.

#### Viðskiptavinir

Við skráum upplýsingar um viðskiptavini í rekstrar- og bókhaldslegum tilgangi.

## Hvaða persónuupplýsingum safnar Heyrðu?

Upplýsingar geta verið á pappírs- eða á rafrænu formi og er það síðar nefnda mun algengara. Upplýsingar sem við söfnum um skjólstæðinga okkar ná yfir:

- Lýðfræðilegar og persónuupplýsingar, svo sem nafn, kennitala, heimilsfang, heilsugæslulæknir, sérfræðiæknar o.s.frv.
- Nákvæma sögu um fyrri samskipti við fyrirtækið, s.s. síðustu heimsóknir.
- Skrár og athugasemdir um heilsufar, meðferðir og þá þjónustu sem viðkomandi hefur fengið.
- Niðurstöður rannsókna og meðferða, s.s. heyrnargreiningar, stillingar á heyrnartækjum og meðferð við eyrnasuði (Tinnitus).
- Viðeigandi upplýsingar frá öðrum meðferðaraðilum og aðstandendum.

Sjúkraskrá Heyrðu er safn upplýsinga um skjólstæðinga sem unnar eru í tengslum við greiningu, meðferð og eftirlit hjá fyrirtækinu eða fengnar eru annars staðar frá, vegna meðferðar hjá fyrirtækinu. Allar upplýsingar um skjólstæðinga eru skráðar þar.

Sjúkraskrárupplýsingar eru skilgreindar sem viðkvæmar persónuupplýsingar. Heilbrigðisstarfsmenn sem starfa hjá Heyrðu skrá í sjúkraskrá í samræmi við lög um sjúkraskrár (nr. 55/2009) og hafa aðgang að upplýsingum þar samkvæmt reglum fyrirtækisins um aðgangsheimildir starfsmanna.

### Starfsmenn

Upplýsingar geta verið á pappírs- eða á rafrænu formi og er það síðar nefnda mun algengara. Upplýsingar sem við söfnum um starfsmenn ná yfir:

- Lýðfræðilegar og persónuupplýsingar s.s. nafn, kennitala, heimilsfang, o.s.frv.
- Starfssögu hjá fyrirtækinu.
- Launakjör.
- Bankaupplýsingar.
- Stéttarfélagsaðild.
- Vinnuskil, viðveru og fjarvistir.
- Menntun og starfsþróun.

### Umsækjendur

Upplýsingar geta verið á pappírs- eða á rafrænu formi og er það síðar nefnda mun algengara. Upplýsingar sem við söfnum um umsækjendur um störf ná yfir:

- Lýðfræðilegar og persónuupplýsingar um þig s.s. nafn, kennitala, heimilsfang, o.s.frv.
- Ferilskrá og kynningarbréf.
- Prófskírteini.
- Meðmæli.
- Niðurstöður úr atvinnuviðtali, stigagjöf.
- Hæfnismat.

Viðbótarupplýsingar sem þeir sem fá störf hjá Heyrðu þurfa að afhenda eru:

- Bankaupplýsingar.
- Stéttarfélagsaðild.

Aðstandendur, viðskiptavinir og aðrir

Skráðar eru tengiliðaupplýsingar aðstandenda s.s. nafn, heimilisfang og símanúmer og í ákveðnum tilvikum kennitölur aðstandanda. Jafnframt eru bankaupplýsingar viðskiptavina fyrirtækisins skráðar.

Vafrakökur

Heyrðu notar vafrakökur\* á vef sínum til vefmælinga m.a. til að telja heimsóknir. Til þessa notum við Google Analytics. Við hverja komu inn á vefinn eru nokkur atriði skráð, svo sem tími og dagsetning, leitarorð, frá hvaða vef er komið og gerð vafra og stýrikerfis. Þessar upplýsingar má nota við endurbætur á vefnum og þróun hans, t.d. um það efni sem notendur sækjast mest eftir og fleira. Engum frekari upplýsingum er safnað og ekki er gerð tilraun til að tengja slíkar upplýsingar við aðrar persónugreinanlegar upplýsingar.

\*Vafrakökur eða „cookies“ er sérstök skrá sem komið er fyrir á tölvu notanda sem heimsækir viðkomandi vef og geymir upplýsingar um heimsóknina.

Lesu má meira um vafrakökur hér: <http://www.allaboutcookies.org/>

## Miðlun persónuupplýsinga

Heyrðu miðlar ekki persónuupplýsingum til þriðja aðila nema á grundvelli lagaskyldu, samningsákvæða eða með samþykki hins skráða.

Skjólstæðingar

Miðlun upplýsinga út fyrir fyrirtækið á sér eingöngu stað í samræmi við lög, m.a. geta heilbrigðisstarfsmenn sem starfa utan fyrirtækisins fengið upplýsingar sem eru varðveittar hjá fyrirtækinu þegar skjólstæðingar leita til þeirra vegna heyrnarkvilla og einnig hafa landlæknir og Sjúkratryggingar Íslands aðgang að upplýsingum í vissum tilvikum. Með samþykki viðkomandi skjólstæðinga er upplýsingum í einstaka tilvikum miðlað til annarra.

Starfsmenn

Allar launa- og starfsmannaupplýsingar ásamt upplýsingum um umsækjendur eru varðveittar í bókhalds- og launaforritinu TOK eins og fyrr segir. Upplýsingafyrirtækið Bluehost sér um hýsingu allra gagna fyrir hönd fyrirtækisins.

Í vissum tilvikum er nauðsynlegt að miðla upplýsingum um laun til Vinnumálastofnunar t.d. í þeim tilvikum þar sem um tímabundið atvinnu/dvalarleyfi er að ræða, eða þegar um er að ræða svokallaða vinnusamninga skv. ákvæðum 62 gr. laga nr. 55/2006 um vinnumarkaðsaðgerðir.

Almennt er upplýsingum um umsækjendur og viðskiptavini fyrirtækisins ekki miðlað út fyrir fyrirtækið.

## Öryggi og eftirlit

Sérhver starfsmaður Heyrðu ber lagalega skyldu til þess að þínar upplýsingar, hvort heldur þú ert skjólstæðingur eða starfsmaður, séu geymdar á öruggan hátt og að trúnaðar sé gætt og er það staðfest í ráðningarsamningi hvers og eins.

Upplýsingar um þig sem fyrirtækið geymir eru varðar samkvæmt ströngum reglum og ferlum bæði þegar kemur að mannhöndinni og rafrænu umhverfi. Á þetta einnig við um utanaðkomandi vinnsluaðila sem koma að afmörkuðum verkefnum fyrir fyrirtækið. Hér gæti verið um að ræða tæknivinnu vegna rafrænna upplýsingakerfa eða tímabundin úrvinnsluverkefni. Hvort heldur er ber Heyrðu ábyrgð á því að fyllsta öryggis sé gætt hjá vinnsluaðila við meðhöndlun upplýsinga. Þetta varðar

öryggi, lögmæti og trúnað. Þriðji aðili getur einungis unnið með gögn eins og Heyrðu fer fram á - ekki er hægt að nota þau á neinn annan hátt. Fyrirtækið er með samning við upplýsingatæknifyrirtækið Netheima í Reykjavík um hýsingu gagna úr NOAH bókunarkerfinu.

Oft er þörf á að deila þínum sjúkraskrárupplýsingum með öðrum heilbrigðisstarfsmönnum bæði innan og utan fyrirtækisins til þess að við getum unnið saman í þína þágu. En við munum eingöngu deila þínum upplýsingum þegar lögmæt nauðsyn er fyrir hendi og þá eru einungis notaðar traustar aðferðir við miðlun upplýsinga.

Í undantekningartilvikum kann þínum upplýsingum að vera deilt til þriðja aðila án þíns samþykkis. Til dæmis gæti slíkt komið upp í tengslum við dómsúrskurð eða vegna rannsóknar á alvarlegum glæp.

## Þinn réttur

- Þú hefur rétt á því að vera upplýst(ur) um það hvernig unnið er með upplýsingar um þig. Tilgangur persónuverndarstefnunnar er einmitt að upplýsa þig um það hvernig við notum þær upplýsingar. Ef þú ert óviss, eða hefur þörf fyrir ítarlegri útskýringar á meðferðaraðili þinn, eða sá starfsmaður sem þú ert í sambandi við, að geta aðstoðað þig frekar, eða vísað þér á aðila sem býr yfir þeim upplýsingum. Einnig má benda á lista aftast í þessum texta yfir aðila sem hægt að fá frekari upplýsingar frá.
- Þú hefur rétt á friðhelgi og trúnaði og vissu um að Heyrðu tryggi öryggi þinna trúnaðarupplýsinga.
- Þú hefur rétt á því að mótmæla notkun eða deilingu þinna trúnaðargagna umfram það sem snýr að þinni meðferð og umönnun; að mótmæli þín séu tekin til greina; og ef ekki er hægt að verða við þínum óskum, að gefa þér gild svör, þar með talið lagalegan rökstuðning fyrir því.
- Þú hefur rétt á að leiðréttingar séu gerðar á þeim gögnum sem við geymum um þig ef einhverjar staðreyndarvillur fyrirfinnast. Það er skylda okkar að tryggja að þær upplýsingar sem við geymum um þig séu ætíð réttar og uppfærðar. Við göngum úr skugga um það við hver ný samskipti sem þú átt við okkur. Við biðjum þig vinsamlegast um að hjálpa okkur að viðhalda þeim réttum, t.d. með því að láta okkur vita ef eitthvað hefur breyst s.s. ef heimilisfang þitt er annað en gefið er upp í þjóðskrá. Það skiptir máli að þínar upplýsingar séu réttar.
- Hvort sem þú ert skjólstæðingur eða starfsmaður hjá Heyrðu hefur þú rétt á aðgangi að þínum persónuupplýsingum. Ef þú ert skjólstæðingur gætir þú viljað fá afrit úr þinni sjúkraskrá. Ef þú ert umsækjandi um starf eða starfsmaður gætir þú viljað fá afrit af þínum skrá. Í slíkum tilvikum fyllir þú út þar til gert eyðublað um gagnaafhendingu.

## Aðgengi þitt að upplýsingum um þig

Hvernig þú getur nálgast sjúkraskrána þína

Samkvæmt lögum nr. 55/2009 um sjúkraskrár hefur þú, eða umboðsmaður þinn, þegar rétt á aðgangi að þinni sjúkraskrá eða að fá afhent afrit af henni óskir þú þess, í heild eða að hluta og til að fá útskýringar á hverju því sem þú hugsanlega skilur ekki. Undir vissum kringumstæðum, gæti þér verið meinaður aðgangur að hluta upplýsinga, t.d. ef talið er að slíkt gæti á einhvern hátt leitt til heilsufarsskaða fyrir þig eða ef það brýtur trúnað við þriðja aðila. Ef óskað er upplýsinga úr sjúkraskrá skal fylla út þar til gerða beiðni um upplýsingar úr sjúkraskrá.

Hvernig þú getur nálgast ráðningar- og starfsambandsupplýsingar um þig

Þú hefur rétt á því að fá afhent afrit af þeim skrá sem fyrirtækið heldur um þitt starfssamband. Ef óskað er upplýsinga um ráðningarferli eða starfssamband skal fylla út þar til gert eyðublað (eyðublað fyrir starfsmenn og aðra er í vinnslu).

## Samskipti við Heyrðu og persónuverndarfulltrúa

Framkvæmdarstjóri Heyrðu hefur eftirlit með því að öll meðferð persónuupplýsinga í tengslum við starfsemi og rekstur fyrirtækisins sé í samræmi við lög um persónuvernd. Fyrirspurnum og öðrum athugasemdum er varða persónuupplýsingar eða persónuvernd er unnt að beina til hans í gegnum netfangið [heyrdur@heyrdur.is](mailto:heyrdur@heyrdur.is) eða með bréfapósti til: Persónuverndarfulltrúi Heyrðu, Sigtúni 42, 105 Reykjavík.