

Privatlivspolitik

Hos PrimaCare A/S ("PrimaCare" "vi", "os" eller "vores") vægter vi fortrolighed og sikkerhed af dine personoplysninger højt. Privatlivspolitikken giver dig de oplysninger, som du har krav på at modtage i henhold til gældende databeskyttelseslovgivning.

1. Dataansvarlig og kontaktoplysninger

PrimaCare er dataansvarlig for dine personoplysninger, hvis du benytter PrimaCares sundhedsordning og netværk af behandlere via din arbejdsgivers aftale med PrimaCare, eller hvis du benytter vores produkt FI-DIMI. PrimaCare er også dataansvarlig for behandlingen af visse personoplysninger i relation til vores eksterne sundhedsfaglige behandlere.

Vores kontaktoplysninger er følgende:

Dataansvarlig

PrimaCare A/S
Hørkær 12B
2730 Herlev
Tlf. + 45 78 79 39 40
E-mail: privacy.legal@prima-care.dk.

DPO (Databeskyttelsesrådgiver)

I henhold til databeskyttelsesforordningen er vi forpligtet til at have en DPO (databeskyttelsesrådgiver) tilknyttet. Du kan kontakte vores DPO via mail på Databeskyttelsesraadgiver@prima-care.dk. Vi henstiller, at du ikke sender følsomme eller fortrolige oplysninger på mail.

2. Sådan behandler vi dine personoplysninger

Personer der benytter PrimaCares netværk eller sundhedsordning		
Til hvilket formål bliver personoplysningerne anvendt	Typer af personoplysninger	Hvad er retsgrundlaget for behandlingen?
Brug af sundhedsordning Når du gør brug af sundhedsordningen og kontakter PrimaCare for hjælp, foretager PrimaCare en indledende vurdering af, hvilken sundhedsfaglig behandling du har behov for. Det gør vi for at kunne henvise dig til den korrekte behandling hos en ekstern sundhedsfaglig behandler i vores	Almindelige personoplysninger • Navn • Adresse • E-mailadresse • Telefonnummer • Arbejdsgiver • Afdeling • Medarbejdergruppe • Alder	<u>Databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra b (opfyldelse af kontrakt):</u> For at kunne opfylde den kontrakt som din arbejdsgiver har indgået med os, har vi behov for at behandle dine personoplysninger, så vi kan se at du er dækket af en sundhedsordning hos os og kan gøre brug af den

netværk.	• Brugernavn/unikt ID • Fødselsdag • CPR-nummer Følsomme personoplysninger • Helbredsoplysninger	Databeskyttelsesloven § 11, stk. 2, nr. 4, jf. databeskyttelsesforordningens art. 9, stk. 2, litra f. <u>Databeskyttelsesforordningens art. 9, stk. 2, litra f (retskrav):</u> Behovet for at kunne fastslå din ret til modtagelse af behandling efter den sundhedsordning du er omfattet af. Dette gælder både ved første kontakt og den løbende vurdering på en sag.
Journalpligt Modtager du psykologsamtaler af vores autoriserede psykologer, fører de i den forbindelse journal som påkrævet i psykologloven.	Almindelige personoplysninger • Navn • Adresse • E-mailadresse • Telefonnummer • Arbejdsgiver • Alder • Brugernavn/unikt ID • Fødselsdag • CPR-nummer Følsomme personoplysninger • Helbredsoplysninger	<u>Databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra c (retlig forpligtelse) jf. psykologloven § 14.</u> <u>Databeskyttelsesforordningens art. 9, stk. 2, litra b (sundhedsretlig forpligtelse) jf. psykologloven § 14.</u> Databeskyttelseslovens § 11, stk. 2, nr. 1 jf. <u>psykologloven § 14.</u>
Retskrav For at kunne fastlægge, forsvare og gøre retskrav gældende.	Almindelige personoplysninger • Navn • Adresse • E-mailadresse • Telefonnummer • Arbejdsgiver • Afdeling • Medarbejdergruppe • Alder • Fødselsdag • CPR-nummer (fortrolig personoplysning) • Andre relevante oplysninger til brug for overholdelse af den retlige forpligtelse eller til brug for retskravet Følsomme personoplysninger • Helbredsoplysninger	Behandlingen af dine personoplysninger foretages som følge af vores legitime interesse i at kunne fastlægge, forsvare og gøre retskrav gældende jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra f (almindelige personoplysninger), databeskyttelsesforordningens artikel 9, stk. 2, litra f (følsomme personoplysninger) og databeskyttelseslovens § 11, stk. 2, nr. 4 jf. databeskyttelsesforordningens artikel 9, stk. 2, litra f (CPR-numre).
Stresscoaching	Almindelige personoplysninger • Navn • E-mailadresse	<u>Databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra f (legitim interesse):</u> Vi har en legitim interesse i at kunne

PrimaCare leverer rådgivning til forebyggelse af stress.	• Telefonnummer • Alder Følsomme personoplysninger • Helbredsoplysninger	behandle dine personoplysninger for at kunne give dig vores rådgivning om forebyggelse af stress. Denne interesse mener vi går forud for din interesse i at vi ikke behandler dine personoplysninger. <u>Databeskyttelsesforordningens art. 9, stk. 2, litra a (samtykke):</u> Vi behandler dine helbredsoplysninger med dit samtykke.
Optagelse af telefonsamtaler PrimaCare optager telefonsamtaler til brug for træning og kvalitetssikring	Almindelige personoplysninger • Navn • Telefonnummer • Samtalens øvrige indhold Følsomme personoplysninger • Helbredsoplysninger	<u>Databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra a (samtykke):</u> Vi optager og anvender telefonsamtalerne til de angivne formål med dit samtykke. <u>Databeskyttelsesforordningens art. 9, stk. 2, litra a (samtykke):</u> Vi optager og anvender telefonsamtalerne til de angivne formål med dit samtykke.
Fakturering, bogføring og regnskaber For at fakturere, bogføre og udarbejde regnskaber.	Almindelige personoplysninger • Navn • Adresse • Telefonnummer • Faktura • Betalingsoplysninger	Behandlingen af dine personoplysninger sker for at gennemføre betalinger, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra b samt for at overholde vores retlige forpligtelser i henhold til bogføringsloven og regnskabslovgivningen jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra c.
Tilfredshedsundersøgelser PrimaCare udsender tilfredshedsundersøgelser efter modtagelse af din behandling med henblik på at optimere vores produkter, services samt PrimaCares eksterne og egne sundhedsfaglige behandlere. Det er helt frivilligt at besvare disse tilfredshedsundersøgelser.	Almindelige personoplysninger • Navn • E-mailadresse • Angivelse af tilfredshed med behandlere samt forløbet • Andre besvarelser, der fremgår af tilfredshedsundersøgelsen	Behandlingen af personoplysningerne sker på baggrund af PrimaCares legitime interesse i at kunne udsende og modtage svar på tilfredshedsundersøgelser med henblik på at kunne forbedre egne produkter og services samt PrimaCares netværk af eksterne og egne sundhedsfaglige behandlere jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra f.
Business Intelligence (statistikker og analyser) PrimaCare udarbejder statistikker og analyser via Business	Almindelige personoplysninger • Navn • Navn på arbejdsgiver	<u>Databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra b (opfyldelse af kontrakt):</u> For at kunne opfylde den kontrakt som din arbejdsgiver har

Intelligence (BI) med henblik på at forbedre produkter og services, kvalitetssikre, udvikle samt for at foretage anonym rapportering til kunderne (din arbejdsgiver).	• Om behandlingen har været afholdt hos ekstern behandler • Omkostninger forbundet med behandlingen • CPR-nummer (fortrolig personoplysning) • Behandlingstype	indgået med os, har vi behov for at behandle dine personoplysninger. <u>Databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra f (interesseafvejning):</u> Vi har en berettiget legitim interesse i at behandle dine almindelige personoplysninger, for at foretage statistik og analyser. Denne interesse vurderer vi, overstiger hensynet til din interesse i, at vi ikke behandler dine personoplysninger.
Udsendelse af servicemeddelelser PrimaCare udsender i visse tilfælde servicemeddelelser.	Almindelige personoplysninger • E-mailadresse • Telefonnummer	PrimaCares legitime interesse i at kunne behandle e-mailadresse og telefonnummer med henblik på at udsende servicemeddelelser jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra f (legitim interesse)
Overdragelse til ekstern sundhedsfaglig behandler Som en del af PrimaCares sundhedsordning, har PrimaCare indgået samarbejdsaftaler med en række sundhedsklinikker og behandlingssteder. For at du kan modtage behandling hos det eksterne sundhedspersonale, er det nødvendigt for PrimaCare at videregive dine personoplysninger.	Følgende personoplysninger bliver videregivet til den eksterne sundhedsfaglige behandler, hvor du skal modtage yderligere specialiseret behandling: Almindelige personoplysninger • Navn • E-mailadresse • Telefonnummer • Arbejdssted • CPR-nummer Følsomme personoplysninger • Helbredsoplysninger	PrimaCare indhenter et udtrykkeligt samtykke efter databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra a (almindelige personoplysninger), artikel 9, stk. 2, litra a (følsomme personoplysninger) samt databeskyttelseslovens § 11, stk. 2, nr. 2 (CPR-nummer) for at videregive personoplysninger til den eksterne sundhedsfaglige behandler.
Test og udvikling af systemer PrimaCare kan anvende dine persondata til test og udvikling af vores systemer, så vi sikrer, at alt virker som det skal. Vores test- og udviklingsmiljøer er underlagt den samme sikkerhed som vores produktionsmiljøer.	Almindelige personoplysninger • Navn • Navn på arbejdsgiver • E-mailadresse • Jobtitel • Alder • Køn • Fødselsdag • Telefonnummer • Korrespondance • CPR-nummer Følsomme personoplysninger	<u>Databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra b (opfyldelse af kontrakt)</u> <u>Databeskyttelsesforordningens art. 9, stk. 2, litra f (retskrav)</u> databeskyttelseslovens § 11, stk. 2, nr. 4 jf. databeskyttelseslovens § 7, stk. 3.

	• Helbredsoplysninger	
Analyser og sundhedsrapporter PrimaCare udarbejder statistikker og analyser med henblik på at forbedre og udvikle produkter og services, samt for at foretage anonym rapportering til vores kunder (din arbejdsgiver).	Almindelige personoplysninger • Navn • Adresse • E-mailadresse • Telefonnummer • Startdato • Medarbejder ID • Type medlemskab Følsomme personoplysninger • Helbredsoplysninger	PrimaCares legitime interesse i at kunne behandle almindelige personoplysninger med henblik på at kunne analysere på brugen af PrimaCares ydelser og levere en anonymiseret rapport til din arbejdsgiver jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra f (legitim interesse). Databeskyttelsesforordningens artikel 9, stk. 2, litra a (samtykke) for behandling af dine helbredsoplysninger.
Anonymisering PrimaCare kan anonymisere dine personoplysninger med henblik på markedsføring, udvikling af produkter og services, machine-learning, udarbejdelse af statistikker samt til brug for deling, rapportering til din arbejdsgiver, salg og offentliggørelse af fuldstændigt anonyme data. Dine data bliver anonymiseret i henhold til vores interne anonymiseringsregler herfor.	Databeskyttelsesreglerne finder ikke anvendelse på anonyme data.	Databeskyttelsesreglerne finder ikke anvendelse på anonyme data.
Ovenstående personoplysninger er indhentet enten fra din arbejdsgiver eller direkte fra dig selv, i visse tilfælde fra Forsikringsselskabet Dansk Sundhedssikring A/S og/eller fra den eksterne sundhedsfaglige behandler.		

Kontaktpersoner hos eksterne behandlere i PrimaCares netværk		
Til hvilket formål bliver personoplysningerne anvendt	Typer af personoplysninger	Hvad er retsgrundlaget for behandlingen?
Overholde samarbejdsaftale PrimaCare behandler dine personoplysninger med henblik på at registrere din sundhedsklinik eller behandlingssted i vores netværksdatabase over godkendte behandlere samt efterfølgende med henblik på at overholde samarbejdsaftalen.	Almindelige personoplysninger • Navn • Adresse • Telefonnummer • Type behandling, der udbydes • Kontraktoplysninger	Behandlingen af dine personoplysninger sker for at overholde kontrakten (samarbejdsaftalen), jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra b.
Fakturering, bogføring og regnskaber	Almindelige personoplysninger	Behandlingen af dine personoplysninger sker for at gennemføre

For at fakturere, bogføre og udarbejde regnskaber.	• Navn • Adresse • Telefonnummer • Faktura • Betalingsoplysninger	betalinger, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra b samt for at overholde vores retlige forpligtelser i henhold til bogføringsloven og regnskabslovgivningen jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra c.
Tilfredshedsundersøgelser PrimaCare udsender tilfredshedsundersøgelser efter modtagelse af en behandling bl.a. med henblik på at få tilbagemeldinger på din behandling.	Almindelige personoplysninger • Oplysninger om kunders tilfredshed med din behandling	Behandlingen af personoplysningerne sker på baggrund af PrimaCares legitime interesse i at kunne udsende og modtage svar på tilfredshedsundersøgelser med henblik på at kunne forbedre egne produkter og services samt PrimaCares netværk af eksterne og egne sundhedsfaglige behandlere jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra f.
Retskrav For at overholde vores retlige forpligtelser samt for at kunne fastlægge, forsvare og gøre retskrav gældende.	Almindelige personoplysninger • Navn • Adresse • Telefonnummer • Type behandling, der udbydes • Kontraktoplysninger • Korrespondancer	Behandlingen af dine personoplysninger foretages med det formål at overholde vores retlige forpligtelser jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra c. Behandlingen af dine personoplysninger foretages derudover som følge af vores legitime interesse i at kunne fastlægge, forsvare og gøre retskrav gældende jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra f.

Værger eller fuldmagtshavere for personer der benytter PrimaCares netværk eller sundhedsordning

Til hvilket formål bliver personoplysningerne anvendt	Typer af personoplysninger	Hvad er retsgrundlaget for behandlingen?
Administrere forholdet med den person, der repræsenteres af en værge eller fuldmagtshaver Vi skal kunne identificere dig og kommunikere med dig om vores kundes brug af sin sundhedsordning eller igangværende forløb hos en behandler i vores netværk.	Almindelige personoplysninger • Navn • Telefonnummer • E-mail	<u>Databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra b (opfyldelse af kontrakt):</u> For at kunne opfylde den kontrakt som vores kunde har indgået med os, har vi behov for at behandle dine personoplysninger til at kunne identificere dig, når du repræsenterer vores kunde.

2.2 Om dine muligheder for påvirkning af vores retsgrundlag

Tilbagetrækning af samtykke

Ved de behandlingsaktiviteter, hvor vi anvender samtykke som retsgrundlag, har du altid mulighed for at trække dit samtykke tilbage.

Hvis du vil trække dit samtykke tilbage, skal du skrive til privacy.legal@prima-care.dk. Trækker du samtykket tilbage, vil vi ikke længere foretage den behandling af dine personoplysninger, som vi baserer på samtykket. Tilbagetrækningen vil ikke påvirke lovligheden af vores behandling af personoplysningerne fra det tidspunkt samtykket blev givet og til det trækkes tilbage.

Indsigelser mod interesseafvejning

Såfremt du har en indsigelse til en eller flere behandlingsaktiviteter, som vi baserer på en legitim interesse som beskrevet ovenfor, har du mulighed for at rette henvendelse til os på e-mail privacy.legal@prima-care.dk, hvor du kan fremføre din indsigelse mod den konkrete behandling. Vi vil herefter tage stilling til, om din indsigelse er berettiget og om behandlingen bør indstilles på baggrund heraf.

3. Overladelse til databehandlere og videregivelse til dataansvarlige

Databehandlere

For at opfylde ovenstående formål, kan PrimaCare give tredjeparter adgang til dine personoplysninger, der på baggrund af et kontraktuelt forhold med PrimaCare leverer relevante ydelser. Sådanne serviceleverandører vil kun behandle personoplysninger i overensstemmelse med vores instruktioner i henhold til indgåede databehandlafter. På nuværende tidspunkt anvender PrimaCare følgende databehandlere eller kategorier af databehandlere:

- a. Leverandør af tekniske løsninger for udarbejdelse af tilfredshedsundersøgelser.
- b. Leverandør af callcenterløsninger.
- c. Forsikringselskabet Dansk Sundhedssikring A/S ("DSS"), der er vores koncernforbundne selskab. DSS leverer vores bookingsystem og portal for journalføring, assisterer med udarbejdelse af analyser og statistikker (BI), IT-drift og support, juridisk rådgivning, fakturering og rekruttering.

Dataansvarlige samarbejdspartnere

I visse tilfælde vil det også være nødvendigt at videregive dine personoplysninger til selvstændige dataansvarlige. Det drejer sig om følgende kategorier af modtagere på baggrund af følgende retsgrundlag:

- a. Advokatkontorer, domstole og offentlige myndigheder på baggrund af vores legitime interesse i at kunne fastlægge, forsvare og gøre retskrav gældende (databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra f (almindelige personoplysninger), databeskyttelsesforordningens artikel 9, stk. 2, litra f (helbredsoplysninger) og databeskyttelseslovens § 11, stk. 2, nr. 2, nr. 4 jf. databeskyttelsesforordningens artikel 9, stk. 2, litra f (CPR-numre).
- b. Eksterne sundhedsklinikker og behandlingssteder, der er godkendt som en del af PrimaCares specialiserede netværk (samtykke efter databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra a (almindelige personoplysninger), artikel 9, stk. 2, litra a (følsomme personoplysninger) samt databeskyttelseslovens § 11, stk. 2, nr. 2 (CPR-nummer). Vi henviser til skemaet ovenfor.

Dine personoplysninger overføres som det klare udgangspunkt hverken til databehandlere eller dataansvarlige, der er lokaliseret i usikre lande uden for EU/EØS.

Relevansen af ovenstående oplysning af databehandlere og modtagere af personoplysninger, vil afhænge af dit forhold til PrimaCare, som nærmere angivet i skemaet ovenfor.

4. Hvor længe opbevarer vi dine oplysninger?

Vi opbevarer dine personoplysninger så længe, vi har et legitimt formål med opbevaringen, hvorefter personoplysningerne slettes eller anonymiseres.

Den danske lovgivning regulerer, hvor længe personoplysninger skal gemmes.

Oplysninger om anmeldte sager på sundhedsordningen slettes 10 år efter sagens afslutning.

Psykologsamtaler: Dokumentation for psykologsamtaler opbevares i 5 år fra sidste aktivitet på journalen.

Personoplysninger, der er genstand for klage-, tilsyns- eller erstatningssager, slettes efter sagens endelige afslutning, såfremt sagen strækker sig ud over de fastsatte opbevaringsperioder.

Telefontagelser gemmes i 6 mdr.

Andre personoplysninger, som ikke er direkte relevante for din(e) sag(er), vil som udgangspunkt blive gemt i 5 år + løbende regnskabsår jf. Bogføringsloven.

De personoplysninger, vi anvender til test og udvikling af vores systemer, slettes i vores test-miljø straks efter de pågældende tests er udført.

5. Sikkerhed

Vi beskytter fortroligheden, integriteten og tilgængeligheden af dine personoplysninger. Derfor har vi implementeret sikkerhedsforanstaltninger for at sikre, at vores interne procedurer lever op til de fastlagte sikkerhedsstandards og gældende lovkrav. Følsomme og fortrolige personoplysninger, skal behandles i sagsbehandlingsportaler, hvortil personoplysningerne opbevares og transmitteres krypteret i overensstemmelse med Datatilsynets vejledninger.

PrimaCare har derudover udarbejdet og implementeret interne regler om informationssikkerhed, som indeholder instrukser og foranstaltninger, der beskytter dine personoplysninger mod at blive tilintetgjort, gå tabt, blive ændret, uautoriseret offentliggørelse, og mod at uvedkommende får adgang eller kendskab til dem.

6. Dine rettigheder

Når PrimaCare behandler personoplysninger om dig som angivet ovenfor, har du en række rettigheder i henhold til databeskyttelseslovgivningen:

- a. Du har ret til at få en indsigt i og en kopi af de personoplysninger, som PrimaCare behandler om dig, dog med visse lovbestemte undtagelser. Du kan via portalen anmode om indsigt i dine personoplysninger som PrimaCare er i besiddelse af.
- b. Du har ret til at få berigtiget personoplysninger, der er blevet forældede eller som er urigtige.

- c. Du har ret til at få slettet eller begrænset behandlingen af dine personoplysninger, medmindre PrimaCare er berettiget eller retligt forpligtet til at fortsætte behandlingen.
- d. Du har i visse tilfælde ret til at få udleveret de personoplysninger, som PrimaCare har registreret om dig i et struktureret, almindelig anvendt og maskinlæsbart format samt bede PrimaCare om at transmittere disse personoplysninger til en anden dataansvarlig (dataportabilitet).
- e. Du har ret til at tilbagekalde eventuelle afgivne samtykker. Dette berører dog ikke lovligheden af den behandling, der er baseret på samtykket inden tilbagekaldelsen heraf. Hvis du vil tilbagekalde et samtykke, skal du kontakte privacy.legal@prima-care.dk.
- f. Du har altid ret til at gøre indsigelse mod indsamlingen og mod den videre behandling af dine personoplysninger, herunder ret til at gøre indsigelse mod vores behandling på baggrund af interesseafvejningsreglen efter databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra f.

7. Spørgsmål og klage

Hvis du har spørgsmål til eller ønsker at klage over vores behandling af dine personoplysninger, kan du kontakte vores databeskyttelsesrådgiver/DPO på Databeskyttelsesraadgiver@prima-care.dk.

Du har også ret til at klage over PrimaCares behandling af dine personoplysninger til Datatilsynet, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, telefon: 33 19 32 00, e-mail: dt@datatilsynet.dk.

8. Ændringer af privatlivspolitikken

Denne privatlivspolitik udgør ikke en aftale mellem PrimaCare og dig, men danner i stedet grundlag for PrimaCares oplysningspligt efter databeskyttelseslovgivningen. Vi forbeholder os retten til at foretage ændringer af denne privatlivspolitik fra tid til anden i overensstemmelse med den gældende databeskyttelseslovgivning. Ved ændringer vil datoen nederst i privatlivspolitikken blive ændret. Den, til enhver tid, gældende privatlivspolitik vil være tilgængelig på vores hjemmeside. Ved væsentlige ændringer af privatlivspolitikken, vil du modtage en e-mail fra PrimaCare med den opdaterede privatlivspolitik.

Revideringsdato: 19. januar 2026