

THÔNG BÁO

V/v: *Xử lý Dữ liệu cá nhân được tiến hành bởi*
Công ty Cổ phần Phát triển Y tế VICTORIA HEALTHCARE

Kính gửi: Quý Khách hàng,

Công Ty Cổ phần Phát triển Y tế Victoria Healthcare, Hệ thống Phòng khám Đa khoa Victoria Healthcare (“**Victoria Healthcare**”) gửi tới Quý Khách hàng lời chúc sức khỏe và lời cảm ơn khi Quý khách đã luôn tin tưởng và đồng hành cùng Victoria Healthcare trong thời gian qua.

Victoria Healthcare rất coi trọng quyền riêng tư của Quý khách và nhận thức rõ được tầm quan trọng của việc bảo mật Dữ liệu cá nhân (“**DLCN**”) của Quý khách khi Quý khách cung cấp trong quá trình sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh tại Victoria Healthcare. Nhằm đảm bảo việc Quý khách biết được về hoạt động xử lý DLCN của mình, Victoria Healthcare gửi tới Quý khách Thông báo xử lý DLCN với các nội dung như sau:

1. Mục đích Xử lý DLCN

Victoria Healthcare tiến hành các hoạt động, như: thu thập, tiếp nhận, tổng hợp, phân tích, xác nhận, lưu trữ, chỉnh sửa, công khai, kết hợp, truy cập, truy xuất, thu hồi, mã hóa, giải mã, sao chép, chia sẻ, truyền đưa, cung cấp, chuyển giao, xóa, hủy DLCN của Quý khách (“**Xử lý**”), để thực hiện các mục đích sau:

- a. Liên hệ xác nhận yêu cầu sử dụng Dịch vụ cho Quý khách khi nhận được đăng ký từ Quý khách;
- b. Cung cấp thông tin Dịch vụ khi có yêu cầu từ Quý khách và đề xuất Dịch vụ mà Quý khách có thể quan tâm và cá nhân hoá trải nghiệm của Quý Khách với dịch vụ;
- c. Thực hiện các hoạt động nội bộ cần thiết để cung cấp Dịch vụ cho Quý Khách, bao gồm nhưng không hạn chế: đăng ký cấp mã hồ sơ bệnh nhân, tài khoản bệnh án điện tử, ghi nhận bệnh án, lập, quản lý, cập nhật và lưu trữ hồ sơ bệnh án cho Quý khách, khắc phục các lỗi phần mềm và sự cố vận hành, tiến hành phân tích dữ liệu, thử nghiệm và nghiên cứu, giám sát và phân tích xu hướng sử dụng và hoạt động;
- d. Thực hiện các nghĩa vụ theo Hợp đồng, thỏa thuận giữa Victoria Healthcare và Quý khách;
- e. Xác nhận các giao dịch và thực hiện các khoản thanh toán;
- f. Bảo vệ và thực thi các quyền, lợi ích hợp pháp và nghĩa vụ của Victoria Healthcare với tư cách là bên cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh theo thỏa thuận giữa Quý khách với Victoria Healthcare và theo quy định pháp luật;
- g. Gửi thông báo kết quả khám bệnh, tư vấn sức khỏe, cung cấp thông tin sức khỏe;
- h. Trả lời các câu hỏi, bình luận của Quý khách;

- i. Phân tích nhu cầu khám chữa bệnh của Quý khách;
- j. Liên lạc để hỗ trợ và giải quyết các vấn đề khác với Khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn: thực hiện bảo lãnh viện phí, thực hiện thủ tục yêu cầu bồi thường bảo hiểm.
- k. Gửi thông tin, thông báo bao gồm: xác nhận, hóa đơn, thông báo kỹ thuật, cập nhật, cảnh báo bảo mật, hỗ trợ, quản trị và các tài liệu liên quan đến Dịch Vụ mà Victoria Healthcare cho là cần thiết;
- l. Phát hiện, điều tra và ngăn chặn các hoạt động gian lận, vi phạm pháp luật trong phạm vi quyền và nghĩa vụ của Victoria Healthcare;
- m. Gửi các thông báo cập nhật các Dịch vụ, chương trình ưu đãi, chăm sóc khách hàng cho các Dịch Vụ của Victoria Healthcare đến Quý khách qua bưu điện, gọi điện thoại, dịch vụ tin nhắn, dịch vụ nhắn tin trực tuyến, văn bản thông báo hoặc email. Quý khách có thể hủy đăng ký nhận thông tin nói trên bằng cách thức theo hướng dẫn của Victoria Healthcare tại từng thời điểm. Victoria Healthcare cam kết và đảm bảo tuân thủ các quy định pháp luật tại từng thời điểm về tần suất gửi tin nhắn, email, thực hiện các cuộc gọi liên quan đến cập nhật các hoạt động Dịch vụ, chương trình ưu đãi.
- n. Tuân thủ nghĩa vụ pháp lý: Victoria Healthcare có nghĩa vụ pháp lý để thu thập, sử dụng hoặc lưu trữ DLCN của Quý khách trong một số trường hợp nhất định, bao gồm khi được yêu cầu, được tư vấn, đề nghị hoặc đòi hỏi bởi các cơ quan pháp lý hoặc bất kỳ quy định pháp luật, văn bản dưới luật, văn bản hoặc yêu cầu của chính phủ hay các cơ quan có thẩm quyền tại địa phương hoặc nước ngoài, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền bao gồm nhưng không giới hạn nghĩa vụ công bố thông tin, báo cáo theo quy định pháp luật về khuyến mại, lưu trữ hồ sơ, kiểm toán, điều tra và giải quyết khiếu nại hoặc tranh chấp, tuân thủ các lệnh của tòa án hoặc các yêu cầu pháp lý, văn bản hoặc yêu cầu của chính phủ hoặc quy định khác; hoặc các thỏa thuận khác; và bảo vệ quyền hoặc tài sản của chúng tôi trong trường hợp khiếu nại hoặc tranh chấp.

2. Loại DLCN mà Victoria Healthcare Xử lý

Loại DLCN của Quý khách được Victoria Healthcare Xử lý bao gồm DLCN cơ bản và DLCN nhạy cảm, cụ thể như sau:

- a. **Dữ liệu cá nhân cơ bản**, gồm: họ, chữ đệm và tên khai sinh, tên gọi khác (nếu có); ngày, tháng, năm sinh; giới tính; nơi sinh, nơi đăng ký khai sinh, nơi thường trú, nơi tạm trú, nơi ở hiện tại, quê quán, địa chỉ liên hệ; quốc tịch; hình ảnh của cá nhân; số điện thoại, số chứng minh nhân dân/căn cước công dân, số định danh cá nhân, số hộ chiếu, số bảo hiểm xã hội, số thẻ bảo hiểm y tế; tình trạng hôn nhân; thông tin về mối quan hệ gia đình (cha mẹ, con cái); dữ liệu cá nhân phản ánh hoạt động, lịch sử hoạt động trên không gian mạng.

b. **Dữ liệu cá nhân nhạy cảm** là dữ liệu cá nhân gắn liền với quyền riêng tư của Quý khách mà khi bị xâm phạm sẽ gây ảnh hưởng trực tiếp tới quyền và lợi ích hợp pháp của Quý khách, gồm: tình trạng sức khỏe và đời tư được ghi trong hồ sơ bệnh án, không bao gồm thông tin về nhóm máu; thông tin liên quan đến nguồn gốc chủng tộc, nguồn gốc dân tộc; thông tin về đặc điểm di truyền được thừa hưởng hoặc có được của Quý khách; thông tin về thuộc tính vật lý, đặc điểm sinh học riêng của Quý khách; thông tin về đời sống tình dục, xu hướng tình dục của Quý khách; thông tin về tài khoản ngân hàng

3. Cách thức Victoria Healthcare Xử Lý DLCN

Dữ liệu cá nhân của Quý khách sẽ được Victoria Healthcare Thu thập qua (các) cách thức sau:

a. Quý Khách trực tiếp cung cấp: Victoria Healthcare thu thập bất kỳ thông tin nào Quý khách cung cấp liên quan đến Dịch vụ mà Victoria Healthcare cung cấp trong quá trình tiến hành những hoạt động như (i) sử dụng Dịch vụ hoặc tham gia các dự án sức khỏe cộng đồng, hoạt động chuyên môn y khoa do Victoria Healthcare thực hiện; (ii) thực hiện đăng ký mở tài khoản, đăng nhập, tương tác với các Kênh Victoria Healthcare; (iii) tham gia các hội thảo, sự kiện khách hàng, cuộc thi, trò chơi, cuộc khảo sát/điều tra hoặc sự kiện khác do Victoria Healthcare tổ chức; (iv) sử dụng chức năng sinh trắc học để nhận diện cá nhân, xác thực giao dịch.

b. Thu thập Tự động: Victoria Healthcare tự động thu thập một số loại thông tin nhất định khi Quý Khách tương tác với Dịch vụ mà Victoria Healthcare cung cấp, bao gồm nhưng không giới hạn ở thông tin, dữ liệu về các bên cung cấp dịch vụ, hàng hóa cho Quý khách, thông tin giao dịch mà Quý khách thực hiện (loại hàng hóa, dịch vụ, địa điểm, thời gian giao dịch), phương thức thanh toán (không lưu giữ các dữ liệu quan trọng của thẻ thanh toán được sử dụng cho việc thanh toán bao gồm số thẻ chi tiết, số CVV hoặc mã số xác thực khác có giá trị pháp lý tương đương), thông tin thiết bị (như địa chỉ IP, hệ điều hành, loại trình duyệt, thông số phần cứng, UDID, MEIDs, định vị, địa chỉ của trang web giới thiệu (nếu có), các trang mà Quý khách ghé thăm từ Kênh Victoria Healthcare và các ứng dụng di động, số lần truy cập, phản hồi, tên tệp, phiên bản và nhận dạng quảng cáo và các thông tin liên quan khác (nếu có).

c. Thu thập và sử dụng cookies: Victoria Healthcare sử dụng cookie, pixel và các công nghệ tương tự khác (gọi chung là “cookie”) để nhận diện trình duyệt hoặc thiết bị của Quý Khách, tìm hiểu thêm về sở thích của Quý Khách, cung cấp cho Quý Khách các tính năng và dịch vụ thiết yếu và cho các mục đích bổ sung khác, bao gồm:

- Nhận diện Quý Khách khi Quý Khách đăng nhập sử dụng Dịch Vụ của chúng tôi. Điều này cho phép chúng tôi cung cấp cho Quý Khách các đề xuất, hiển thị nội dung được cá nhân hóa và cung cấp các tính năng và dịch vụ tùy chỉnh khác.

- Lưu tâm đến các tùy chọn mà quý khách đã chấp thuận. Điều này cho phép chúng tôi tôn trọng những điều Quý Khách lựa chọn, chẳng hạn như ngôn ngữ và cấu hình mà Quý Khách lựa chọn.
- Tiến hành nghiên cứu và phân tích để cải thiện chất lượng Dịch vụ của Victoria Healthcare.
- Ngăn chặn hành vi gian lận.
- Cải thiện an ninh.
- Cung cấp nội dung, bao gồm quảng cáo, có liên quan đến sở thích của Quý Khách trên các trang web của chúng tôi và trang web của bên thứ ba.
- Đo lường và phân tích chất lượng của các Dịch vụ.
- Cookie cho phép Quý Khách tận dụng một số tính năng cần thiết của chúng tôi. Ví dụ, nếu Quý Khách chặn hoặc từ chối cookie của chúng tôi, Quý Khách sẽ không thể sử dụng một số sản phẩm, dịch vụ nhất định yêu cầu Quý Khách đăng nhập hoặc Quý Khách có thể phải tự tay điều chỉnh một số tùy chọn hoặc cài đặt ngôn ngữ mỗi khi Quý Khách truy cập lại các trang web của Victoria Healthcare.
- Các bên thứ ba được chấp thuận cũng có thể đặt cookie khi Quý Khách tương tác với các Dịch vụ. Các bên thứ ba này thường bao gồm các công cụ tìm kiếm, nhà cung cấp dịch vụ đo lường và phân tích, mạng xã hội và các công ty quảng cáo. Các bên thứ ba sử dụng cookie trong quá trình cung cấp nội dung, bao gồm quảng cáo liên quan đến sở thích của Quý Khách, để đo lường hiệu quả của quảng cáo và thực hiện một số dịch vụ thay mặt cho chúng tôi.
- Quý Khách có thể quản lý cookie trình duyệt bằng việc cài đặt trình duyệt của mình. Tính năng 'Trợ giúp' trên hầu hết các trình duyệt sẽ cho quý khách biết cách ngăn trình duyệt chấp nhận các cookie mới, cách trình duyệt thông báo cho Quý Khách khi Quý khách nhận được cookie mới, cách tắt cookie và khi cookie hết hạn. Nếu Quý khách tắt tất cả cookie trên trình duyệt của mình, cả chúng tôi và bên thứ ba sẽ không thể chuyển cookie sang trình duyệt của Quý Khách. Tuy nhiên, nếu Quý Khách làm điều này, Quý Khách có thể phải tự tay điều chỉnh một số tùy chọn mỗi khi Quý Khách truy cập lại trang web và một số tính năng và dịch vụ có thể không hoạt động.

4. Tổ chức, cá nhân được phép Xử lý DLCN của Quý khách

Quý khách đồng ý cho phép Victoria Healthcare chia sẻ DLCN của Quý khách cho các tổ chức, cá nhân dưới đây trong phạm vi mục đích được nêu tại Thông báo này:

- a. Các cơ quan nhà nước theo quy định của pháp luật, bao gồm nhưng không giới hạn các cơ quan Bảo hiểm xã hội, Thuế, Công đoàn Cơ sở và Công đoàn cấp trên, Phòng và Sở lao động, Cơ quan Công an khi có yêu cầu;
- b. Các nhà tư vấn và cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho Victoria Healthcare, bao gồm và không giới hạn các bên cung cấp sản phẩm, thiết bị y tế cho Victoria Healthcare, các bên cung cấp dịch vụ công

nghe thông tin, các dịch vụ marketing, khảo sát thị trường, các dịch vụ đào tạo, dịch vụ pháp lý, dịch vụ kiểm toán, dịch vụ vận chuyển cho Victoria Healthcare;

c. Nhân viên, Người lao động của Victoria Healthcare;

d. Khi Victoria Healthcare thực hiện thỏa thuận kinh doanh hoặc đàm phán một thỏa thuận kinh doanh liên quan đến việc bán hoặc chuyển nhượng tất cả, hoặc một phần của doanh nghiệp, hoặc tài sản của Victoria Healthcare.

e. Bên thứ ba theo yêu cầu chia sẻ dữ liệu cá nhân từ Quý khách, bao gồm tổ chức, cá nhân khác khi Quý khách đồng ý cho phép đại diện và ủy quyền, hoặc tổ chức, cá nhân khác khi có sự đồng ý từ Quý khách.

5. Thời gian xử lý và lưu trữ

- **Bắt đầu:** từ thời điểm Quý khách cung cấp DLCN cho Victoria Healthcare.

- **Kết thúc:** Trong vòng 72 (bảy mươi hai) giờ kể từ thời điểm Quý khách: yêu cầu Victoria Healthcare xóa DLCN của Quý khách và chấp nhận các thiệt hại có thể xảy ra khi yêu cầu xóa dữ liệu; phản đối việc Xử lý dữ liệu mà Victoria Healthcare không có lý do chính đáng để tiếp tục Xử lý; cho rằng DLCN được xử lý không đúng với mục đích được nêu tại Thông báo này hoặc việc xử lý DLCN là vi phạm quy định của pháp luật.

- Sau khi Victoria Healthcare nhận thấy: Xử lý DLCN không đúng mục đích hoặc đã hoàn thành mục đích xử lý DLCN được Quý khách đồng ý; việc lưu trữ DLCN của Quý khách không còn cần thiết với hoạt động hoặc nghĩa vụ của Victoria Healthcare theo quy định pháp luật.

6. Hậu quả, thiệt hại không mong muốn có khả năng xảy ra

a. Tại Victoria Healthcare, bảo mật là ưu tiên cao nhất của Victoria Healthcare. Hệ thống của Victoria Healthcare được thiết kế có tính đến khả năng bảo đảm an toàn và riêng tư cho thông tin của Quý khách. Mọi DLCN của Quý khách đều được lưu giữ và bảo mật bởi hệ thống của Victoria Healthcare hoặc đơn vị cung cấp dịch vụ cho Victoria Healthcare theo quy định của pháp luật.

b. Khi xử lý DLCN của Quý khách, Victoria Healthcare cam kết sẽ nỗ lực tối đa trong phạm vi cho phép để bảo vệ DLCN của Quý khách, bao gồm: sử dụng hệ thống phần mềm Practice Partner (EGM Practice Partner) do McKesson (Hoa Kỳ), BKPACS, IQI có uy tín, mức độ bảo mật cao, sử dụng phần mềm có bảo vệ bằng mật mã, mã hóa SSL/TLS, Firewall, Anti – Virus, cài đặt quyền truy cập, chia sẻ an toàn, sao lưu định kỳ. Victoria Healthcare cũng thường xuyên phối hợp với các chuyên gia bảo mật nhằm cập nhật những thông tin mới nhất về an ninh mạng để đảm bảo sự an toàn cho DLCN của Quý khách trong trường hợp hệ thống của Victoria Healthcare bị tấn công hoặc có nguy cơ gây phương hại đến việc đảm bảo an toàn bảo mật DLCN của Quý khách. Victoria Healthcare sẽ tuân thủ nghĩa vụ theo

quy định pháp luật về việc đưa ra các biện pháp khắc phục và thực hiện thông báo đến Quý khách và cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

c. Quý khách tuyệt đối không sử dụng các công cụ, chương trình hay biện pháp nào khác để can thiệp trái phép vào hệ thống hay làm thay đổi cấu trúc dữ liệu trên Website của Victoria Healthcare, cũng như bất kỳ hành vi nào khác nhằm phát tán, cố vũ cho các hoạt động với mục đích can thiệp, phá hoại hay xâm nhập vào hệ thống dữ liệu của Victoria Healthcare. Trong trường hợp Victoria Healthcare phát hiện Quý khách có hành vi vi phạm, Victoria Healthcare có quyền chuyển thông tin về hành vi vi phạm của Quý khách cho các cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật.

d. Victoria Healthcare đã sử dụng những công nghệ bảo mật thông tin uy tín nhằm bảo vệ dữ liệu cá nhân của Quý khách được Xử lý một cách an toàn, bảo mật nhất có thể. Tuy nhiên, trong quá trình Xử lý DLCN của Quý khách, không loại trừ một số hậu quả, thiệt hại không mong muốn có thể xảy ra bao gồm nhưng không giới hạn:

(1) Lỗi phần cứng, phần mềm trong quá trình xử lý DLCN làm mất DLCN của Quý khách;

(2) Lỗi hỏng bảo mật hoặc sự tấn công của tin tặc nằm ngoài khả năng kiểm soát của Victoria Healthcare;

(3) Quý khách chủ quan làm lộ DLCN, như: bất cẩn hoặc bị lừa đảo truy cập các website/tải các ứng dụng có chứa phần mềm độc hại;

(4) Hoặc các sự kiện bất khả kháng khác mà Victoria Healthcare không thể lường trước và không thể khắc phục được.

e. Victoria Healthcare khuyến cáo Quý khách cần: (i) bảo mật các thông tin liên quan đến tài khoản của Quý khách trên Website, trên cổng thông tin bệnh án; (ii) bảo quản thiết bị điện tử trong quá trình sử dụng; (iii) khóa, đăng xuất hoặc thoát khỏi tài khoản trên Website, trên cổng thông tin bệnh án khi không sử dụng.

f. Victoria Healthcare sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm hoặc nghĩa vụ pháp lý nào đối với việc lưu trữ, bảo mật và sử dụng DLCN khi Quý khách sử dụng dịch vụ từ các công cụ, giao diện khác không phải là Website của Victoria Healthcare. Xin lưu ý rằng mỗi bên sẽ có chính sách bảo mật riêng của mình và việc lưu trữ, bảo mật, sử dụng những DLCN cung cấp cho các bên này nằm ngoài phạm vi quản lý của Victoria Healthcare. Quý khách vui lòng kiểm tra chính sách bảo mật hoặc các chính sách tương tự của các đơn vị này trước khi gửi bất kỳ DLCN nào cho họ.

g. Victoria Healthcare lưu trữ DLCN của Quý khách để đảm bảo cho Quý khách tận hưởng tối đa các Dịch vụ và lưu trữ trong thời hạn cần thiết để thực hiện được các mục đích của Victoria Healthcare nêu tại Thông báo này và/hoặc theo quy định của pháp luật. Thời gian Victoria Healthcare lưu giữ DLCN của Quý khách cụ thể khác nhau tùy thuộc vào Mục đích. Khi DLCN không còn cần thiết cho việc cung

cấp Dịch vụ hoặc Mục đích hoặc Victoria Healthcare không còn có mục đích kinh doanh hoặc pháp lý để giữ lại DLCN, Victoria Healthcare sẽ thực hiện các bước để ngăn chặn việc truy cập hoặc sử dụng DLCN của Quý khách cho bất kỳ mục đích nào ngoài việc tuân thủ theo Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân của Victoria Healthcare, hoặc cho mục đích an toàn, bảo mật, phát hiện và phòng chống gian lận; hoặc xóa phần thông tin định danh thuộc DLCN của Quý khách theo quy định pháp luật.

7. Thông tin liên hệ

Trong trường hợp Quý khách có bất kỳ câu hỏi nào liên quan đến việc Victoria Healthcare Xử lý DLCN hoặc các vấn đề khác liên quan đến thực hiện quyền và nghĩa vụ của Quý khách theo quy định pháp luật có liên quan, Quý khách có thể liên hệ Victoria Healthcare theo các cách thức sau:

a. **Liên hệ trực tiếp Victoria Healthcare theo các địa chỉ sau:**

- (1) Cơ sở 1: 37-39 Lương Định Của, P. An Khánh, TP Thủ Đức;
- (2) Cơ sở 2: 20-20Bis-22 Đinh Tiên Hoàng, P. Đa Kao, Quận 1;
- (3) Cơ sở 3: 135A Nguyễn Văn Trỗi, Phường 11, Q. Phú Nhuận;
- (4) Cơ sở 4: 1056 Nguyễn Văn Linh, Sky Garden 1, Phú Mỹ Hưng, Quận 7.

b. **Gửi thư qua email:** customercare@victoriavn.com

c. **Gọi điện trực tiếp tới đường dây nóng:** (028) 3910 4545

d. **Đặt câu hỏi trên Website:** www.victoriavn.com

BAN ĐIỀU HÀNH
HỆ THỐNG PHÒNG KHÁM QUỐC TẾ VICTORIA HEALTHCARE