

REGULAMIN NAGRYWANIA ROZMÓW TELEFONICZNYCH
w Wojskowej Specjalistycznej Przychodni Lekarskiej
Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej

1. Regulamin określa zasady nagrywania rozmów telefonicznych w Wojskowej Specjalistycznej Przychodni Lekarskiej Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej przy ul. Kapitańskiej 8-8b, 72-600 Świnoujście, zwanej dalej Przychodnią.
2. Regulamin określa reguły nagrywania dźwięku i zapisu treści rozmów oraz sposobów ich zabezpieczenia, a także możliwość udostępniania zgromadzonych informacji.
3. Przed rozpoczęciem nagrywania rozmowy telefonicznej rozmówca jest informowany o nagrywaniu rozmów. Nagrywanie rozmów odbywa się za zgodą rozmówcy (art. 6 ust. 1 lit. a RODO).
4. Jeżeli rozmówca nie wyraża zgody na nagrywanie, proszony jest o przerwanie połączenia. Treść nagrania przedstawia załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
5. Zgoda, o której mowa powyżej może zostać w każdym czasie oraz w każdej możliwej formie (pisemnie, ustnie, wyraźne działanie) wycofana, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
6. Celem nagrywania rozmów telefonicznych jest świadczenie usług przez Przychodnię na najwyższym poziomie jakości i bezpieczeństwa poprzez zbieranie materiałów potwierdzających proces umówienia się na wizytę i udzielonych informacji przez pracowników Przychodni.
7. Rejestrowanie rozmów jest realizowane ze względu na prawnie uzasadniony interes placówki (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) celem umożliwienia jednoznacznego oceny rozmowy w zakresie jej przebiegu w sytuacjach spornych pomiędzy Przychodnią a rozmówcą oraz w celu kontroli udzielania informacji przez pracowników.
8. Zebrane rozmowy nie mogą być wykorzystywane w innych celach niż wskazane powyżej, chyba, że przepisy prawa nakładają obowiązek ich wykorzystania w innych celach niż niniejszy Regulamin.
9. Nagrywanie rozmów funkcjonuje tylko w godzinach pracy Przychodni.
10. Rejestracji i zapisowi podlega tylko fonia.
11. Podczas rejestrowania rozmowy rejestrowane są wszystkie dane osobowe przekazywane przez rozmówcę - w postaci barwy głosu i przekazanych przy jego użyciu informacji.
12. Jakakolwiek awaria systemu rejestracji rozmów nie wstrzymuje możliwości połączenia się i rozmowy telefonicznej.
13. W oparciu o otrzymane dane osobowe, nie są podejmowane zautomatyzowane decyzje względem rozmówców ani rozmówca nie jest profilowany.
14. Do rejestracji rozmów służy oprogramowanie firmy OXYLION S.A.

15. Elementy infrastruktury do nagrywania rozmów telefonicznych są na bieżąco udoskonalane, wymieniane i rozszerzane.
16. Czas przechowywania rozmów telefonicznych wynosi 1 miesiąc
17. Oprogramowanie rejestrujące rozmowy telefoniczne znajduje się w serwerowni Przychodni zlokalizowanej w siedzibie Przychodni.
18. Osoby upoważnione do odsłuchiwania rozmów mają nadane upoważnienie do przetwarzania danych osobowych.
19. Osoby, które zostały nagrane, po uprzednim złożeniu wniosku (załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu), mają prawo dostępu do treści do swoich danych oraz prawo do ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych. Mają również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych), gdy uznają, że przetwarzanie danych osobowych dotyczących ich osoby narusza przepisy dotyczące ochrony danych osobowych.
20. Każdy przypadek zapisu rozmowy na jakikolwiek przenośny nośnik musi zostać odnotowany stosownym protokołem przekazania (załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu).
21. Przychodnia zapewnia odpowiedni poziom bezpieczeństwa przechowywania danych osobowych zgromadzonych w czasie rejestracji rozmów.
22. Okresowo dokonuje się przeglądu infrastruktury służącej do nagrywania rozmów, celem weryfikacji sposobu zabezpieczenia gromadzenia danych osobowych.
23. Regulamin może ulec zmianie w zależności m.in. od aktualnego stanu prawnego oraz zmian zasad rejestrowania rozmów telefonicznych.
24. Powyższy regulamin nagrywania rozmów telefonicznych wchodzi w życie z dniem wejścia zarządzenia wprowadzającego regulamin.
25. Regulamin dostępny jest w sekretariacie Przychodni, natomiast klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych rozmówcy jest dostępna na stronie internetowej oraz na tablicach ogłoszeniowych Przychodni (załącznik nr 4 do niniejszego Regulaminu).

Złącznik nr 1

Dzień dobry, dodzwonili się Państwo do Wojskowej Specjalistycznej Przychodni Lekarskiej SPZOZ w Świnoujściu. Uprzejmie informujemy, iż w trosce o najwyższą jakość i bezpieczeństwo świadczonych przez nas usług prowadzone rozmowy są rejestrowane. Jeżeli nie wyrażacie Państwo zgody na ich nagrywanie, prosimy o przerwanie połączenia. Szczegółowa informacja dotycząca przetwarzania Państwa danych osobowych znajduje się na naszej stronie internetowej.

Załącznik nr 2

WNIOSEK O UDOSTĘPNIENIE DANYCH ZE ZBIORU DANYCH OSOBOWYCH

1. Wnioskodawca:

.....
.....

(nazwa firmy i jej siedziba albo imię, nazwisko i adres zamieszkania wnioskodawcy)

2. Podstawa prawna upoważniająca do pozyskania danych osobowych:

.....

3. Wskazanie przeznaczenia dla udostępnionych danych:

.....
.....

4. Oznaczenie lub nazwa zbioru, z którego mają być udostępnione dane:

.....
.....

Zakres żądanych informacji ze zbioru:

.....
.....

5. Informacje umożliwiające wyszukanie w zbiorze żądanych danych:

.....
.....

Załącznik nr 3

**Protokół przekazania na nośniku elektronicznym danych z systemu nagrań rozmów
sporządzony w dniu**

Osoba reprezentująca Administratora Danych Osobowych zwany dalej przekazującym dane,
przekazuje

.....
..... zwanym dalej przyjmującym dane, na
podstawie pisemnego wniosku z dnia

dane z rejestratora nagrań.

1. Przekazujący przekazuje, a przyjmujący przyjmuje następujące dane (zapis z numeru telefonu):

Data -

Numer telefonu/miejsce nagrania -

Czas nagrania -

2. Przyjmujący dane oświadcza, że wykorzystane zostaną one wyłącznie do celów określonych w pisemnym wniosku, stanowiącym załącznik do niniejszego protokołu.
3. Protokół sporządzono w dwóch jednakowych egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

.....
(data, przekazujący)

.....
(data, przyjmujący)

Załącznik nr 4

Informacji o zasadach przetwarzania danych osobowych

Zgodnie z **art. 13** Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych – dalej Rozporządzenie UE), zwanego **RODO** oraz ustawy o ochronie danych osobowych informujemy, że:

Administratorem Danych Osobowych jest:

Dyrektor Wojskowej Specjalistycznej Przychodni Lekarskiej Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Świnoujściu, ul. Kapitańska 8-8b.

Inspektor Danych Osobowych:

W sprawach związanych z przetwarzaniem Państwa danych osobowych proszę kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych za pośrednictwem poczty elektronicznej: iodo@wspl.swinoujście.pl

Podstawa prawna przetwarzania danych wynika w szczególności z:

art. 6 ust 1 lit c) i art. 9 ust. 2 lit. h) RODO, tj. w celu niezbędnego wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze polegającego na zapewnieniu opieki zdrowotnej wynikającej z art. 24 ust. 1 ustawy z 06 listopada 2008r o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz w ramach służby medycyny pracy, tj. art. 6 ustawy z dnia 27 czerwca 1997r o służbie medycyny pracy, a także ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej; ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych; ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty; ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o zawodach pielęgniarki i położnej; ustawy z dnia 19 sierpnia 1994 r. o ochronie zdrowia psychicznego; ustawy z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia.

Cele zbierania danych osobowych:

- 1) Administrator przetwarza Państwa dane osobowe w celu realizacji zadań ustawowych i statutowych. Podstawowym celem Administratora jest **ochrona zdrowia, świadczenie działań zdrowotnych służących zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz świadczenie innych działań medycznych** wynikających z procesu leczenia lub odrębnych przepisów regulujących zasady wykonywania świadczeń medycznych przy utrzymaniu i zapewnieniu

bezpieczeństwa systemu teleinformatycznego, w którym przetwarzana jest dokumentacja medyczna, zgodnie z art. 9 ust. 2 lit. h) RODO.

Podanie danych w tym celu jest obowiązkowe i wynika z przepisów prawa – nie podanie danych może skutkować brakiem możliwości prowadzenia dokumentacji związanej z udzielaniem świadczeń zdrowotnych.

- 2) Przetwarzanie danych osobowych w innych celach niż opisane w pkt 1) np. w celu nagrywania **rozmów telefonicznych** w związku z realizacją połączenia telefonicznego z Przychodnią i zarejestrowaniem przez urządzenie nagrywające Państwa danych osobowych w postaci barwy głosu i przekazanych przy jego użyciu informacji, odbywa się na podstawie dobrowolnej, jednoznacznej i świadomej Państwa zgody, zgodnie z art. 9 ust.2 lit. a) Podanie danych uzyskanych na podstawie zgody jest dobrowolne, jednak ich nie podanie może skutkować brakiem możliwości realizacji celu.

Zgoda, o której mowa powyżej może zostać w każdym czasie oraz w każdej możliwej formie (pisemnie, ustnie, wyraźne działanie) wycofana, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

- 3) Przetwarzanie danych osobowych za pośrednictwem systemu **monitoringu wizyjnego (wizerunek)** w celu ochrony obiektu i mienia, zwiększenia bezpieczeństwa na terenie Przychodni oraz umożliwienia wykrywania zachowań szkodzących Przychodni lub narażających go na straty, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f) RODO - przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora.
- 4) Przetwarzanie danych osobowych w celach **archiwalnych**, naukowych lub statystycznych zgodnie z art. 9 ust. 2 lit. j) RODO.
- 5) Przetwarzanie danych osobowych w celach związanych z prowadzeniem **ksiąg rachunkowych i dokumentacji podatkowej** zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. c) RODO w związku ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości.

Udostępnianie danych:

1. W celu prawidłowej realizacji usług medycznych świadczonych przez Administratora, Państwa dane osobowe mogą być udostępnione pracownikom posiadającym stosowne upoważnienia do przetwarzania danych osobowych i podmiotom świadczącym usługi medyczne lub inne na rzecz Administratora na podstawie zawartych umów powierzenia, a także innym podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa. Dane z monitoringu mogą być udostępniane innym podmiotom lub organom upoważnionym na podstawie przepisów prawa, w tym policji czy ubezpieczycielom jeżeli mogą stanowić dowód w postępowaniu.
2. Administrator nie zamierza przekazać Państwa danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.
3. Administrator nie podejmuje decyzji w sposób zautomatyzowany w tym profilowanie w oparciu o Państwa dane osobowe.
4. W celu uzyskania kopii danych należy kontaktować się poprzez adres wspl@wspl.swinoujscie.pl.

Dodatkowo zgodnie z art. 13 ust. 2 RODO informujemy, że:

Okres przechowywania danych:

- 1) Zasady przechowywania dokumentacji medycznej określa art. 29 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
Po upływie terminów dokumentacja zostaje zniszczona w sposób uniemożliwiający identyfikację Pacjenta.
- 2) Zasady przechowywania nagrań rozmów telefonicznych wynikają z wewnętrznych uregulowań Przychodni. Okres przechowywania danych przetwarzanych przy pomocy rejestratora rozmów wynosi maksymalnie 1 miesiąc, chyba że nagrania stanowią dowód w postępowaniu lub powzięto wiadomość, iż mogą one stanowić dowód w postępowaniu – w takim przypadku termin przechowywania danych ulega przedłużeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania lub do momentu wycofania zgody, przy czym bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
- 3) Zasady przechowywania nagrań z monitoringu wizyjnego wynikają z wewnętrznych uregulowań Przychodni. Okres przechowywania danych przetwarzanych przy pomocy monitoringu wizyjnego wynosi maksymalnie 5 miesięcy, chyba że nagrania obrazu stanowią dowód w postępowaniu lub powzięto wiadomość, iż mogą one stanowić dowód w postępowaniu – w takim przypadku termin przechowywania danych ulega przedłużeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania.
- 4) W przypadku przetwarzania danych osobowych w celu prowadzenia ksiąg rachunkowych i dokumentacji podatkowej dane osobowe będą przechowywane przez wymagany przepisami prawa okres przechowywania dokumentacji księgowej i podatkowej.

Prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania:

Przysługuje Państwu prawo dostępu do treści swoich danych, ich sprostowania lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego: Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych .

Mają Państwo prawo do żądania od Administratora Danych Osobowych usunięcia danych osobowych lub wniesienia sprzeciwu wobec operacji przetwarzania danych osobowych, z wyjątkiem sytuacji, w których przetwarzanie wynika bezpośrednio z przepisów obowiązującego prawa.

Mają Państwo prawo do wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych na które wyrażono zgodę w każdym czasie, przy czym bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

