

Regulamin nagrywania rozmów telefonicznych w Przychodni Lekarza Rodzinnego w Śmiglu Sp. z o.o.

§ 1

Podstawy prawne Regulaminu:

1. Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2018, poz. 1000).
2. Ustawa z dnia 22 sierpnia 1997r. o ochronie osób i mienia (Dz.U. 1997, nr 114, poz. 740 z późn.zm.).
3. Rozporządzenie 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.
4. Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. 2009, nr 52, poz. 417 z późn.zm.).
5. Ustawa z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty (Dz.U. 1997, nr 28, poz. 152 z późn.zm.).
6. Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz.U. 2011, nr 112, poz. 654 z późn.zm.).
7. Ustawa z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia (Dz. U. z 2011 r. Nr 113, poz. 657).
8. Ustawa z dnia 27 sierpnia 2004r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowych ze środków publicznych (Dz. U. 2004, nr 210, poz. 2135).
9. Rozporządzenie Ministra Zdrowia w sprawie świadczeń gwarantowanych z zakresu podstawowej opieki zdrowotnej z dnia 24 września 2013r. (Dz.U 2013, poz. 1248).

§ 2

Regulamin określa zasady nagrywania rozmów telefonicznych w Przychodni Lekarza Rodzinnego w Śmiglu Sp. z o.o.. Regulamin określa warunki, w których dochodzi do nagrywania rozmów telefonicznych, oraz reguły rejestracji dźwięku i zapisu treści rozmów oraz sposób ich zabezpieczenia, a także możliwość udostępniania zgromadzonych informacji.

§ 3

1. Przed rozpoczęciem rejestrowania rozmowy telefonicznej rozmówca jest informowany o nagrywaniu rozmów i jeżeli nie wyraża zgody na nagrywanie proszony jest o wyłączenie się. Przed połączeniem się rozmówca jest krótko zapoznawany z zasadami przetwarzania danych osobowych.

Treść nagrania przedstawia zał. nr 3 do niniejszego Regulaminu.

Regulamin oraz klauzula informacyjna dotycząca nagrywania rozmów telefonicznych jest zamieszczona na stronie internetowej www.przychodnia-smigiel.pl w formacie pdf oraz stanowi załącznik nr 4 do niniejszego Regulaminu.

Celem nagrywania rozmów telefonicznych jest zbieranie materiałów potwierdzających proces /-y:

- umówienie się na wizytę w Przychodni,
 - informowanie o rodzaju usług udzielanych przez placówkę,
 - ewentualne porady lekarskie dla Pacjentów, wymagających natychmiastowej pomocy.
2. Rejestrowanie rozmów w celu rejestracji Pacjenta do Przychodni oraz przekazania i otrzymania informacji 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 Lekarza Rodzinnego w Śmiglu Sp. z o.o., a Pacjentem oraz w celu kontroli udzielania informacji przez pracowników, a także utrwalania informacji przekazywanych przez osoby dzwoniące do Przychodni.

Podstawą prawną nagrywania rozmów w celu umówienia się na wizytę, rejestracji Pacjenta, czy ewentualnie udzielenia porady lekarskiej jest. oraz Ustawa z dnia 27 sierpnia 2004r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (Dz. U 2004, nr 210, poz. 2135).

3. Rejestracja rozmów odbywa się w prawnie uzasadnionym interesie placówki, tj. kontroli jakości udzielanych świadczeń przez pracowników Przychodni Lekarza Rodzinnego w Śmiglu Sp. z o.o. (art. 6 ust.1 lit f RODO).

4. Zebrane rozmowy nie mogą być wykorzystywane w innych celach niż wskazanych powyżej, chyba, że przepisy prawa nakładają obowiązek ich wykorzystania w innym celach niż niniejszym.

5. Administratorem danych osobowych zgromadzonych w czasie rejestrowania rozmów jest każdorazowo Przychodnia Lekarza Rodzinnego w Śmiglu Sp. z o.o.. Klauzula Informacyjna stanowi Załącznik nr 5 do niniejszego Regulaminu.

§ 4

1. Nagrywanie rozmów funkcjonuje w formule całodobowej i codziennej.

2. Rejestracji i zapisowi podlega tylko fonia, brak transkrypcji fonii, chyba, że w okolicznościach konkretnego przypadku jest to niezbędne do realizacji celów wskazanych w §3.

3. Podczas rejestrowania rozmowy rejestrowane są wszystkie dane osobowe przekazywane przez rozmówcę.

4. Jakakolwiek awaria systemu rejestracji rozmów nie wstrzymuje możliwości połączenia się i rozmowy telefonicznej.

5. W oparciu o otrzymane dane osobowe, nie są podejmowane zautomatyzowane decyzje względem rozmówców ani rozmówca nie jest profilowany.

§ 5

1. Rozmówcy są informowani o możliwości zapoznania się z Regulaminem na stronie internetowej www.przychodnia-smigiel.pl.

2. Czas przechowywania rozmów telefonicznych to 5 lat, licząc od daty rozmowy.

§ 6

Miejsce, gdzie centralnie nagrywane są rozmowy telefoniczne:

1. Oprogramowanie rejestrujące rozmowy telefoniczne znajduje się w Przychodni Lekarza Rodzinnego w Śmiglu Sp. z o.o.. Osoby upoważnione do odsłuchiwania mają nadane upoważnienia do przetwarzania danych osobowych ze zbioru rozmowy telefoniczne.

2. Zapisy mogą być udostępnione wyłącznie za zgodą Administratora Danych Osobowych w Przychodni Lekarza Rodzinnego w Śmiglu Sp. z o.o..w trybie wskazanym w Regulaminie.

3. Zapisy te udostępnia się ponadto uprawnionym instytucjom, jeśli obowiązek ich udostępnienia wynika z przepisów prawa, w zakresie prowadzonych przez nie czynności prawnych np. Sądom, Prokuraturze. Płyta z materiałem archiwalnym może być nagrana i przekazana organom ścigania na ich pisemny wniosek w celu wyjaśnienia prowadzonej sprawy.

4. Osoby, które zostały nagrane, po uprzednim złożeniu wniosku, mają prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo do ich: sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Mają również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. do Prezesa Urzędu Ochrony Danych

Osobowych, gdy uznają, że przetwarzanie danych osobowych dotyczących ich osoby narusza przepisy dot. ochrony danych osobowych.

5. Przychodnia Lekarza Rodzinnego w Śmiglu Sp. z o.o.. zapewnia odpowiedni poziom bezpieczeństwa przechowywania danych osobowych zgromadzonych w czasie rejestracji rozmów.
6. Infrastruktura techniczna służąca rejestrowaniu oraz przechowywaniu rozmów została skonstruowana w sposób uniemożliwiający dostęp do zarejestrowanych materiałów przez osoby do tego nieupoważnione.
7. Okresowo dokonuje się przeglądu ww. infrastruktury celem weryfikacji sposobu zabezpieczenia gromadzenia danych osobowych.
8. W każdym przypadku naruszenia ochrony danych osobowych, podejmowane są niezwłoczne działania wymagane przepisami prawa w takich sytuacjach oraz podejmują wszelkie możliwe środki celem ograniczenia skutków naruszenia.

§ 7

Zasady obowiązujące przy przekazywaniu płyty CD lub innego nośnika danych z materiałem archiwalnym organom uprawnionym z mocy prawa:

1. Przedstawiciele organów uprawnionych do uzyskania zapisów archiwalnych muszą oficjalnie wystąpić o udostępnienie nagrań rozmów np. druk zał. 1 do niniejszego Regulaminu.
2. Przedstawiciele organów uprawnionych do uzyskania zapisów archiwalnych muszą oficjalnie wystąpić o udostępnienie danych z nagranych rozmów i pisemnie kwituje odbiór nośnika.
3. W pokwitowaniu odbioru zaznacza znaki szczególne nośnika: zawartość nośnika (np. nagranie z dnia – dzień, miesiąc, rok) - zał. nr 2 do Regulaminu.
4. Płyta lub inny nośnik zostaje zapakowana do koperty, którą należy opieczetować i podpisać przez osobę uprawnioną ze strony udostępniającego.
5. Do przegrywania materiału archiwalnego z rejestratora upoważnione są osoby wskazane przez Prezesa lub członka zarządu.
6. Każdy przypadek zapisu rozmowy na jakikolwiek przenośny nośnik musi zostać odnotowany stosownym protokołem wskazującym podstawę i cel takiej rejestracji.
7. Przychodnia Lekarza Rodzinnego w Śmiglu Sp. z o.o. prowadzi ewidencję wyżej wymienionych nośników z danymi zawartymi w zał. nr 2 do regulaminu.
8. Przychodnia Lekarza Rodzinnego w Śmiglu Sp. z o.o. przez okres 5 lat zobowiązana jest archiwizować zał. nr 2 do niniejszego Regulaminu.

§ 8

Powyższy regulamin nagrywania rozmów telefonicznych wchodzi w życie z dniem wejścia zarządzenia wprowadzającego niniejszy Regulamin.