

Regulamin nagrywania rozmów telefonicznych w Leszczyńskim Centrum Medycznym „Ventriculus” z siedzibą w Lesznie

§ 1.

Podstawa prawna Regulaminu

1. Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U 2018, poz. 1000).
3. Ustawa z dnia 22 sierpnia 1997r. o ochronie osób i mienia (Dz.U 1997, nr 114, poz. 740 z późn.zm.).
4. 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.
5. Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta(Dz. U 2009, nr 52, poz. 417 z późn.zm.);
6. Ustawa z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty (Dz. U 1997, nr 28, poz. 152 z późn.zm.)
7. Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz. U 2011, nr 112, poz. 654 z późn.zm.);
8. Ustawa z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia (Dz. U. z 2011 r. Nr 113, poz. 657)
9. Ustawa z dnia 27 sierpnia 2004r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowych ze środków publicznych (Dz. U 2004, nr 210, poz. 2135).
10. 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 Leszczyńskim Centrum Medycznym „Ventriculus” z siedzibą w Lesznie. 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.ventriculus.pl/rodo w formacie pdf, który można zapisać oraz stanowi załącznik nr 4 do niniejszego Regulaminu.

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

- umówienie się na wizytę w Poradniach lub przyjęcie do szpitala,
- informowanie o rodzaju usług udzielanych przez placówkę,
- ewentualne porady lekarskie dla Pacjentów, wymagających natychmiastowej pomocy.

2. Rejestrowanie rozmów w celu rejestracji Pacjenta do poradni oraz przekazania i otrzymania informacji w na Oddziałach szpitalnych 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 Leszczyńskim Centrum Medycznym „Ventriculus” z siedzibą w Lesznie, a Pacjentem oraz w celu kontroli udzielania informacji przez pracowników, a także utrwalania informacji przekazywanych przez osoby dzwoniące do wyżej wymienionych jednostek;

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 finansowych ze środków publicznych (Dz. U 2004, nr 210, poz. 2135).

3. Rejestracja rozmów w każdej z tych jednostek odbywa się w prawnie uzasadnionym interesie placówki, tj. kontroli jakości udzielanych świadczeń przez pracowników Leszczyńskiego Centrum Medycznego „Ventriculus” z siedzibą w Lesznie (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 celu niż niniejszym Regulaminem.

5. Administratorem danych osobowych zgromadzonych w czasie rejestrowania rozmów jest każdorazowo Leszczyńskie Centrum Medyczne „Ventriculus” z siedzibą w Lesznie. Klauzula Informacyjna stanowi Załącznik nr 5 do nin. 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.ventriculus.pl/rodo**.
2. Czas przechowywania rozmów telefonicznych 5 lat, licząc od daty rozmowy.

§ 6.

Miejsce, gdzie centralnie nagrywane są rozmowy telefoniczne:

1. Oprogramowanie rejestrujące rozmowy telefoniczne znajduje się w Leszczyńskim Centrum Medycznym „Ventriculus” z siedzibą w Lesznie. Osoby upoważnione do odsłuchiwania mają nadane upoważnienia do przetwarzania danych osobowych ze zbioru rozmowy telefoniczne
2. Zapis mogą być udostępnione wyłącznie za zgodą Prezesa lub członka zarządu spółki 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.
6. Leszczyńskie Centrum Medyczne „Ventriculus” z siedzibą w Lesznie zapewnia odpowiedni poziom bezpieczeństwa przechowywania danych osobowych zgromadzonych w czasie rejestracji rozmów.
7. Infrastruktura techniczna służąca rejestrowaniu oraz przechowywaniu rozmów została skonstruowana w sposób uniemożliwiający dostęp do zarejestrowanych materiałów przez osoby do tego nieupoważnione.
8. Okresowo dokonuje się przeglądu ww. infrastruktury celem weryfikacji sposobu zabezpieczenia gromadzenia danych osobowych.
9. 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. Przedstawiciel organów uprawnionych do uzyskania zapisów archiwalnych muszą oficjalnie wystąpić o udostępnienie nagrań rozmów np. druk zał. 1 do nin. Regulaminu.
2. Przedstawiciel 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 (Prezes; Członek zarządu; lub osoba upoważniona).
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. Każda spółka w Leszczyńskim Centrum Medycznym „Ventriculus” z siedzibą w Lesznie prowadzi ewidencję wyżej wymienionych nośników z danymi zawartymi w zał. nr 2 do regulaminu.
8. Każda spółka w Leszczyńskim Centrum Medycznym „Ventriculus” z siedzibą w Lesznie przez okres 5 lat zobowiązana jest archiwizować zał. nr 2 do nin. Regulaminu.

§ 8.

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