

	Regulamin nagrywania rozmów telefonicznych w SPZOZ w Tomaszowie Lubelskim	Wyd. 1.0/2023
	Samodzielny Publiczny Zespół Opieki Zdrowotnej w Tomaszowie Lubelskim	

Regulamin nagrywania rozmów telefonicznych w SPZOZ w Tomaszowie Lubelskim.

Opracował:	Sprawdził:	Zatwierdził:
Inspektor Ochrony Danych Osobowych mgr Marcin Piwko	Adwokat Krystian Kłoczkowski	Dyrektor Naczelny Lek. med. Dariusz Gałecki
 INSPEKTOR OCHRONY Danych osobowych Marcin Piwko	 ADWOKAT Krystian Kłoczkowski	 DYREKTOR SAMODZIELNEGO PUBLICZNEGO ZESPOŁU OPIEKI ZDROWOTNEJ w Tomaszowie Lubelskim Lek. med. Dariusz Gałecki

§ 1.

Podstawa prawna regulaminu

1. Rozporządzeniem Ministra Zdrowia w sprawie świadczeń gwarantowanych z zakresu podstawowej opieki zdrowotnej z dnia 24 września 2013 r.
2. Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.
3. Ustawa z dnia 22 sierpnia 1997r. o ochronie osób i mienia.
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
6. Ustawa z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty
7. Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej
8. Ustawa z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia
9. Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 24 września 2013 r. w sprawie świadczeń gwarantowanych z zakresu podstawowej opieki zdrowotnej

§ 2.

1. Regulamin określa zasady nagrywania rozmów telefonicznych w SPZOZ w Tomaszowie Lubelskim. Regulamin określa komórki organizacyjne, 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.
2. Komórki organizacyjne objęte rejestrowaniem rozmów telefonicznych w SPZOZ w Tomaszowie Lubelskim to:
 - a. Nocna i świąteczna Opieka Zdrowotna
 - b. Szpitalny Oddział Ratunkowy
 - c. Izba Przyjęć

§ 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 zapoznawany z klauzulą informacyjną. Treść nagrania przedstawia zał. nr 3 do niniejszego Regulaminu.

Regulamin oraz klauzula informacyjna dotycząca nagrywania rozmów telefonicznych jest zamieszczona na stronie internetowej www.szpital-tomaszow.pl w formacie pdf, który można zapisać oraz stanowi załącznik nr 4 do niniejszego Regulaminu.

Celem nagrywania rozmów telefonicznych jest zbieranie materiałów potwierdzających proces /-y: udzielenie porady lekarskiej w ramach Nocnej i Świątecznej Opieki Zdrowotnej

- w Izbie Przyjęć oraz Szpitalnym Oddziale Ratunkowym w celach przyjęcia zgłoszeń, udzielania informacji o przyjęciach pacjentów i przekazywania informacji
 - umówienie się na wizytę w Podstawowej Opieki Zdrowotnej lub Poradni
2. Rejestrowanie rozmów w celu rejestracji pacjenta do poradni oraz przekazania i otrzymania informacji w Izbie Przyjęć i Szpitalnym Oddziale Ratunkowym 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 SPZOZ w Tomaszowie Lubelskim 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 w Podstawowej Opieki Zdrowotnej, rejestracji pacjenta, udzielenia porady lekarskiej w ramach Nocnej i Świątecznej Opieki Zdrowotnej jest Rozporządzenie Ministra Zdrowia w sprawie świadczeń gwarantowanych z zakresu podstawowej opieki zdrowotnej z dnia 24 września 2013 r.
 3. Rejestracja rozmów w każdej z tych jednostek odbywa się w prawnie uzasadnionym interesie placówki, tj. kontroli jakości udzielanych świadczeń przez pracowników w SPZOZ w Tomaszowie Lubelskim (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 w SPZOZ w Tomaszowie Lubelskim.

§ 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. System rejestrujący rozmowy składa się z:
 - a) oprogramowania nagrywającego rozmowy,
 - b) systemu telefonii cyfrowej,
2. Do rejestracji rozmów służy oprogramowanie Agent 003.
3. Elementy infrastruktury do nagrywania rozmów telefonicznych są na bieżąco udoskonalane, wymieniane i rozszerzane.

4. Rozmówcy są informowani o możliwości zapoznania się z Regulaminem na stronie internetowej www.szpital-tomaszow.pl
5. Czas przechowywania rozmów telefonicznych:
 - rozmowy z Izby Przyjęć i SOR – 2 lata
 - umówienie się na wizytę w Podstawowej Opieki Zdrowotnej – 2 lata
 - udzielenie porady lekarskiej w ramach Nocnej i Świątecznej Opieki Zdrowotnej – 2 lata

§ 6.

Miejsce, gdzie centralnie nagrywane są rozmowy telefoniczne:

1. Oprogramowanie rejestrujące rozmowy telefoniczne znajduje się w centralnej serwerowni w SPZOZ w Tomaszowie Lubelskim. Osoby upoważnione do odsłuchiwania mają nadane upoważnienia do przetwarzania danych osobowych.
2. Zapis mogą być udostępnione wyłącznie za zgodą Dyrektora.
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 o czym jest informowany Inspektor Ochrony Danych Osobowych drogą e-mail na konto: inspektorod@szpital-tomaszow.pl
4. Osoby, które mają wgląd do zarejestrowanych rozmów telefonicznych mają świadomość odpowiedzialności za ochronę danych osobowych. Sposób dostępu oraz sposób zabezpieczenia systemu określa powyższy dokument.
5. 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. O tym fakcie musi być poinformowany Inspektor Ochrony Danych Osobowych.
6. SPZOZ w Tomaszowie Lubelskim 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 przypadku identyfikacji zagrożenia w postaci możliwości udostępnienia danych osobowych osobom do tego nieupoważnionym, niezwłocznie poinformowany jest o tym fakcie Inspektor Ochrony Danych Osobowych, który po ustaleniach informuje w ustalony sposób o tym fakcie osoby, których dane

dotyczą np.: przez zamieszczenie stosownego powiadomienia na stronie internetowej www.szpital-tomaszow.pl

10. 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 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 opieczętować i podpisać przez osobę uprawnioną ze strony udostępniającego (Dyrektor lub osoba upoważniona).
5. Do przegrywania materiału archiwalnego z rejestratora upoważnione są osoby wskazane przez Dyrektora.
6. Każdy przypadek zapisu rozmowy na jakiegokolwiek przenośny nośnik musi zostać odnotowany stosownym protokołem wskazującym podstawę i cel takiej rejestracji.
7. SPZOZ w Tomaszowie Lubelskim prowadzi ewidencję wyżej wymienionych nośników z danymi zawartymi w zał. nr 2 do regulaminu.
8. SPZOZ w Tomaszowie Lubelskim przez okres 2 lat zobowiązana jest archiwizować zał. nr 2 do regulaminu.

§ 8.

Niniejszy regulamin został opracowany i wdrożony SPZOZ w Tomaszowie Lubelskim, w których ma miejsce nagrywanie rozmów telefonicznych.

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą procedura ostateczną decyzję podejmuje Dyrektor.
2. Regulamin może ulec zmianie w zależności m.in. od aktualnego stanu prawnego, zmian zasad rejestrowania rozmów. Każda zmiana Regulaminu w celu wejścia w życie musi zostać opublikowana na stronie internetowej.
3. Powyższy regulamin nagrywania rozmów telefonicznych wchodzi w życie z dniem wyjścia zarządzenia wprowadzającego regulamin.

Załączniki do regulaminu:

- Załącznik nr. 1 – Wniosek o udostępnienie danych osobowych
- Załącznik nr. 2 – Protokół przekazania na nośniku elektronicznym danych z systemu nagrań rozmów
- Załącznik nr. 3 – Informacja o nagrywaniu rozmów telefonicznych
- Załącznik nr. 4 – Klauzula informacyjna

WNIOSEK O UDOSTĘPNIENIE DANYCH OSOBOWYCH

1. Wniosek do:

2. Wnioskodawca:

.....
.....
(nazwa firmy i jej siedziba albo imię, nazwisko i adres zamieszkania wnioskodawcy, ew. NIP oraz nr REGON)

3. Podstawa prawna upoważniająca do pozyskania danych osobowych

.....
.....

4. Wskazanie przeznaczenia dla udostępnionych danych:

.....
.....

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

.....
.....

Zakres żądanych informacji ze zbioru:

.....
.....

6. Informacje umożliwiające wyszukanie w zbiorze żądanych danych:

.....
.....

.....
(data, podpis oraz pieczęć wnioskodawcy)

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

Dyrektor – 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.

Protokół sporządzono w dwóch jednakowych egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron. Egzemplarz Szpital jest przekazywany do archiwizacji oraz do IODO .

.....
Przekazujący, data

.....
Przyjmujący, data

Dzień Dobry,

Dodzwonili się Państwo do Samodzielnego Publicznego Zespołu Opieki Zdrowotnej w Tomaszowie Lubelskim. Uprzejmie informujemy, iż rozmowa będzie nagrywana m.in. w celu kontroli jakości udzielanych świadczeń oraz kontroli przekazywanych informacji.

Jeżeli nie wyrażają Państwo zgody na nagrywanie prosimy o rozłączenie się. W trakcie rozmowy z rejestracją możecie zostać Państwo poproszeni o podanie danych osobowych. Podanie tych danych jest niezbędne w celu realizacji świadczeń medycznych. Obowiązek ich podania wynika z odrębnych przepisów prawa.

W oczekiwaniu na połączenie wysłuchacie Państwo krótkiej informacji dotyczącej przetwarzania danych osobowych.

Uprzejmie informujemy, iż administratorem Państwa danych osobowych jest Samodzielny Publiczny Zespół Opieki Zdrowotnej w Tomaszowie Lubelskim Aleje Grunwaldzkie 1.

Szczegółowe informacje związane z rejestrowaniem rozmów telefonicznych są dostępne na stronie internetowej: www.szpital-tomaszow.pl w regulaminie nagrywania rozmów telefonicznych.

Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych możliwy jest pod adresem mailowym: inspektorod@szpital-tomaszow.pl

Klauzula informacyjna dotycząca nagrywania rozmów telefonicznych

1. Uprzejmie informujemy, iż administratorem Państwa danych osobowych jest: **Samodzielny Publiczny Zespół Opieki Zdrowotnej w Tomaszowie Lubelskim**, położony przy Alejach Grunwaldzkich 1, 22-600 Tomaszów Lubelski.
2. Inspektorem Ochrony Danych Osobowych jest Marcin Piwko. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych możliwy jest pod adresem mailowym: inspektorod@szpital-tomsaszow.pl
3. Podane dane osobowe przetwarzane będą w celu świadczenia usług medycznych.
4. Odbiorcami danych mogą być wyłącznie podmioty uprawnione do ich uzyskania na podstawie przepisów prawa oraz umów zawartych z Administratorem Danych Osobowych w celu realizacji usług medycznych oraz obsługi administracyjnej i informatycznej, jak również podmioty wykonujące zadania z zakresu ubezpieczenia zdrowotnego.
5. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c, d, e oraz f oraz art. 9 ust. 2 lit. h Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady 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. Prawnie uzasadnionym celem administratora jest możliwość kontroli jakości udzielanych świadczeń oraz umożliwienia weryfikacji przekazywanych informacji.
6. Dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany w tym również w formie profilowania.
7. Mają Państwo prawo do żądania od administratora danych osobowych dostępu do danych, ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania, usunięcia oraz prawo do wniesienia sprzeciwu co do ich przetwarzania. Żądanie takie zostanie uwzględnione, o ile zachodzą będą przesłanki określone przepisami prawa. Żądanie takie należy przesłać na adres mailowy: inspektorod@szpital-tomsaszow.pl
8. Mają Państwo również prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
9. Nagrane rozmowy przechowywane będą w świetle obowiązującego prawa są pod ochroną przez 2 lat od nagrania, chyba, że wcześniej znajdą przesłanki nakazujące ich usunięcie.
10. Dane osobowe przechowywane będą zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta; Ustawa z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty; Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej; Ustawa z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia (Dz. U. z 2011 r. Nr 113, poz. 657) oraz zgodnie z Rozporządzeniem 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