



KLAUZULA INFORMACYJNA – NAGRYWANIE ROZMÓW TELEFONICZNYCH

(dot. połączeń z rejestracją Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Ogrodzieńcu (SPZOZ))

1. Administrator danych osobowych

Administratorem Państwa danych osobowych jest Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Ogrodzieńcu (SPZOZ), Plac Wolności 23, 42-440 Ogrodzieniec, e-mail: spzoz@ogrodzieniec.pl.
Kontakt z rejestracją: 32 67 32 021, 32 67 32 210.

2. Inspektor ochrony danych (IOD)

Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych (IOD), jest nim Maciej Zaremba, kontakt: e-mail: maciej@zarembowie.net, tel. 505 98 10 42.

3. Jakie dane przetwarzamy i skąd je mamy

Przetwarzamy dane przekazywane przez osobę dzwoniącą oraz utrwalone w nagraniu, w szczególności: głos i treść rozmowy.

Przetwarzamy także dane techniczne połączenia, w szczególności: numer telefonu (jeżeli jest dostępny), datę i godzinę połączenia, czas trwania połączenia oraz identyfikator połączenia w systemie.

Dane pozyskujemy bezpośrednio od osoby dzwoniącej oraz z systemu telefonicznego obsługującego połączenie.

W rozmowie mogą pojawić się również szczególne kategorie danych osobowych, w szczególności dane dotyczące zdrowia, jeżeli osoba dzwoniąca je przekaze.

4. Cele przetwarzania

Nagrywamy rozmowy:

w celu zapewnienia bezpieczeństwa pacjentów oraz ochrony ich praw w kontakcie telefonicznym, w szczególności przez możliwość odtworzenia ustaleń dokonanych w trakcie rozmowy;

w celu prawidłowej organizacji udzielania świadczeń zdrowotnych w kontakcie telefonicznym, w tym obsługi rejestracji;

aby wyjaśniać zgłoszenia oraz rozpatrywać skargi dotyczące obsługi telefonicznej i rejestracji;

aby ograniczać ryzyko nieporozumień co do ustaleń związanych z udzielaniem świadczeń zdrowotnych.

5. Podstawa prawna przetwarzania

Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. e RODO – przetwarzanie jest niezbędne do wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym w dziedzinie ochrony zdrowia (w zw. z art. 6 ust. 3 RODO), w związku z działalnością podmiotu leczniczego i organizacją udzielania świadczeń zdrowotnych, wynikającą z przepisów prawa, w szczególności z ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej, ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych, a także Statutu SPZOZ w Ogrodzieńcu.

Jeżeli w rozmowie pojawią się dane dotyczące zdrowia, podstawą ich przetwarzania jest art. 9 ust. 2 lit. h RODO, jeżeli przetwarzanie jest niezbędne do celów związanych z udzielaniem świadczeń zdrowotnych oraz zarządzaniem systemami i usługami opieki zdrowotnej.

6. Odbiorcy danych

Nagrania mogą być udostępniane:

osobom upoważnionym przez Administratora, które potrzebują dostępu do realizacji celów opisanych w pkt 4;

podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa;





podmiotom przetwarzającym dane w imieniu Administratora, na podstawie umów zapewniających wymaganą ochronę danych, w szczególności dostawcom usług teleinformatycznych utrzymującym system telefoniczny i rozwiązanie do nagrywania rozmów.

7. Okres przechowywania
Nagrania przechowujemy przez 30 dni od dnia nagrania, a następnie są trwale usuwane.
Jeżeli nagranie zostanie zabezpieczone w związku ze zgłoszeniem albo skargą, przechowujemy je do czasu ostatecznego zakończenia sprawy, a następnie usuwamy bez zbędnej zwłoki.
8. Prawa osób, których dane dotyczą
Przysługuje Państwu prawo dostępu do danych, w tym uzyskania kopii danych, oraz prawo sprostowania danych, ograniczenia przetwarzania i usunięcia danych, na zasadach określonych w RODO.
Przysługuje Państwu prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania opartego na art. 6 ust. 1 lit. e RODO z przyczyn związanych z Państwa szczególną sytuacją.
Przysługuje Państwu prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
W celu realizacji prawa dostępu do nagrania prosimy o wskazanie daty i przybliżonej godziny połączenia oraz numeru telefonu, z którego wykonano połączenie (jeżeli jest dostępny).
9. Informacja o obowiązku lub dobrowolności podania danych
Podanie danych w trakcie rozmowy jest dobrowolne, jednak może być niezbędne do załatwienia sprawy tą drogą.
Jeżeli chcą Państwo skorzystać z kontaktu bez nagrywania, prosimy o skorzystanie z e-Rejestracji albo z rejestracji osobistej w placówce.