

Uchwała Zarządu NZOZ ZDROWIE Sp. z o.o. w Kluczach
z dnia 21 maja 2021 roku

w sprawie: organizacji nagrywania połączeń przychodzących na numery telefonów użytkowanych w NZOZ ZDROWIE Sp. z o.o. z siedzibą w Kluczach

Na podstawie art. 6 ust. 1 lit e) i f) Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 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 (DZ. Urz. UE serii L Nr 119 z 04.05.2016 r., S.1, w związku z art. 22² § 3 Kodeksu Pracy, w ramach realizacji obowiązków:

- 1) zapewnienia bezpieczeństwa w przychodniach NZOZ ZDROWIE Sp. z o.o. z siedzibą w Kluczach przy ul. Zawierciańskiej 14 i filiach NZOZ ZDROWIE Sp. z o.o. w Jaroszewcu przy ul. Leśnej 37 A oraz w Bydlinie przy ul. Żołnierzy Września 4,
- 2) ochrony i respektowania praw pracowniczych,
- 3) ochrony danych osobowych osób wykonujących połączenia na wybrane numery telefonów należących do NZOZ ZDROWIE Sp. z o.o.
- 4) rzetelnego, kompleksowego, a zarazem terminowego załatwiania skarg i wniosków w rozumieniu § 35 Regulaminu Organizacyjnego i Świadczenia Opieki Zdrowotnej NZOZ ZDROWIE Sp. z o.o. w Kluczach, w tym skarg w rozumieniu § 35 wyżej oznaczonego Regulaminu,

oraz wobec zamiaru uruchomienia w jednostkach organizacyjnych NZOZ ZDROWIE Sp. z o.o. w Kluczach systemu nagrywania połączeń przychodzących na wybrane numery telefonów użytkowanych w jednostkach organizacyjnych NZOZ ZDROWIE Sp. z o.o. w Kluczech – zwanego dalej „System nagrywania połączeń”, a w szczególności dla zapewnienia realizacji praw i obowiązków określonych w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 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 (DZ. Urz. UE serii L Nr 119 z 04.05.2016 r., S.1, zwanego dalej „RODO),

zarządza się, co następuje:

§ 1.

1. Wprowadza się funkcjonowanie systemu nagrywania połączeń znajdującego się w siedzibie NZOZ ZDROWIE Sp. z o.o. w Kluczech przy ul. Zawierciańskiej 14 oraz w filiach NZOZ ZDROWIE Sp. z o.o. w Jaroszewcu przy ul. Leśnej 37 A oraz w Bydlinie przy ul. Żołnierzy Września 4.
2. Funkcjonowanie systemu nagrywania połączeń w siedzibie NZOZ ZDROWIE Sp. z o.o. w Kluczech oraz jego jednostkach organizacyjnych regulują poniższe postanowienia.

§ 2.

Celem systemu nagrywania rozmów jest w szczególności:

- 1) ograniczenie możliwości dopuszczania się naruszeń obowiązującego prawa lub norm współżycia społecznego przez osoby dokonujące połączeń na numeru telefonów funkcjonujących w NZOZ ZDROWIE Sp. z o.o. w Kluczach i jego filiach, a także przez osoby odbierające takie połączenia,
- 2) zabezpieczenie materiału dowodowego pozwalającego na wyjaśnienie, czy miały miejsce naruszenia, o których mowa w pkt. 1 powyżej, a także ustalenie sprawcy lub sprawców takich naruszeń,
- 3) zapewnienie ochrony danych osobowych osób dokonujących połączeń na numery telefonów NZOZ ZDROWIE Sp. z o.o. w Kluczach, a także danych osobowych innych osób, o których w czasie połączeń była lub mogła być mowa,
- 4) umożliwienie obiektywnej oceny realizacji uprawnień przysługujących osobom dokonującym połączeń na numery telefonów NZOZ ZDROWIE Sp. z o.o. w Kluczach,
- 5) zapewnienie, aby skargi, o których mowa w § 14 Regulaminu Organizacyjnego i Świadczenia Opieki Zdrowotnej NZOZ ZDROWIE Sp. z o.o. w Kluczach, dotyczące obsługi osób dokonujących połączeń z numerami telefonów NZOZ ZDROWIE Sp. z o.o. w Kluczach były rozpatrywane terminowo i rzetelnie, a zarazem w sposób uwzględniający wiarygodne informacje.

§ 3.

1. NZOZ ZDROWIE Sp. z o.o. w Kluczach jest administratorem danych osobowych gromadzonych w ramach systemu nagrywania rozmów przychodzących na numery użytkowane przez NZOZ ZDROWIE Sp. z o.o. z siedzibą w Kluczach i jego filie w Jaroszowcu przy ul. Leśnej 37 A oraz w Bydlinie przy ul. Żołnierzy Września 4.
2. Dane osobowe, o których mowa w ust. 1, przetwarzane są wyłącznie w celach, o których mowa w § 2, tj. w celu ustalenia, dochodzenia lub ochrony roszczeń w rozumieniu art. 9 ust. 2 lit. g) RODO.

§ 4.

1. Pacjentów i Interesantów wykonujących połączenia przychodzące na numery objęte systemem nagrywania informuje się poprzez komunikat odtwarzany automatycznie w oczekiwaniu na połączenie o tym że:
2. rozmowa jest nagrywana,
3. w wypadku nie wyrażenia zgody na nagrywanie należy się rozłączyć,
4. brak rozłączenia będzie równoznaczny z wyrażeniem zgody na nagrywanie rozmowy i przetwarzanie danych osobowych ujawnionych podczas rozmowy,
5. administratorem danych osobowych ujawnionych podczas rozmowy jest NZOZ ZDROWIE Sp. z o.o. z siedzibą w Kluczach, zaś dokładne informacje o celach, sposobach i zakresie przetwarzania danych oraz o prawach przysługujących osobie wykonującej połączenie znajdują się na stronie internetowej NZOZ ZDROWIE Sp. z o.o. z siedzibą w Kluczach w zakładce „Regulamin Zakładu” § 14 Regulaminu oraz w zakładce „Informacja prawna” – Informacja o Administratorze Danych osobowych.

§ 5.

1. Decyzję w sprawie objęcia konkretnych numerów NZOZ ZDROWIE Sp. z o.o. w Kluczach i jego filii systemem nagrywania rozmów podejmuje Administrator Danych, po zasięgnięciu opinii Inspektora Ochrony Danych, mając na uwadze cele, o których mowa w § 2 i 3.
2. Systemem nagrywania rozmów nie są i nie mogą być objęte numery telefonów NZOZ ZDROWIE Sp. z o.o. w Kluczach i jego filii obsługujące teleporady medyczne i lekarskie, które są wyłączone z systemu i które są objęte tajemnicą lekarską.

§ 6.

1. System nagrywania połączeń funkcjonuje całodobowo.
2. Nagrania w nim utrwalone są przechowywane nie dłużej niż 90 dni, a następnie są usuwane poprzez nadpisywanie danych, z zastrzeżeniem dalszych ustępów w niniejszym paragrafie.
3. W interesie publicznym, a w szczególności na żądanie właściwego organu władzy publicznej, dane utrwalone w systemie nagrywania połączeń mogą być odpowiednio wyodrębnione i przetwarzane dłużej niż 90 dni, a także udostępniane takiemu organowi z uwzględnieniem przepisów regulujących jego funkcjonowanie oraz obowiązki administratora danych osobowych.
4. W uzasadnionych przypadkach, a w szczególności:
 - a) w razie wniesienia skargi, o której mowa w § 2, Zarząd NZOZ ZDROWIE Sp. z o.o. w Kluczach może zarządzić odsłuchanie istniejącego nagrania; odsłuchania dokonuje się wyłącznie w obecności osób uprawnionych, względnie osoby zainteresowanej na jej pisemny i uzasadniony wniosek.
 - b) w razie podejrzenia popełnienia czynu zagrożonego karą, naruszenia dóbr osobistych pracowników NZOZ ZDROWIE Sp. z o.o. albo naruszenia ochrony danych osobowych zagrożonego innymi sankcjami, a także na uzasadniony wniosek właściwego organu władzy publicznej lub osoby albo instytucji mającej w tym interes prawny wykazany na piśmie Zarząd NZOZ ZDROWIE Sp. z o.o. w Kluczach albo osoba przez niego upoważniona może zarządzić sporządzenie, zabezpieczenie i udostępnienie kopii nagrania danego połączenia,
 - c) na wniosek osoby pełniącej w NZOZ ZDROWIE Sp. z o.o. w Kluczach funkcję Inspektora Ochrony Danych w rozumieniu przepisów regulujących ochronę danych tego rodzaju,
 - d) na wniosek innej osoby, mającej usprawiedliwiony interes faktyczny lub prawny, Zarząd NZOZ ZDROWIE Sp. z o.o., po konsultacji z Inspektorem Ochrony Danych, może zarządzić odsłuchanie nagrania. W odsłuchaniu mogą uczestniczyć wyłącznie osoby uprawnione, w tym osoby lub przedstawiciele osób prawnych lub instytucji zgodnie z zasadami reprezentacji lub upoważnieni na piśmie przez organy reprezentacji,
6. Urządzenia techniczne obsługujące System nagrywania połączeń znajdowały się będą w NZOZ ZDROWIE Sp. z o.o. w Kluczach w serwerowni do której dostęp mają tylko upoważnione osoby a w NZOZ ZDROWIE Sp. z o.o. w Jaroszewcu i w Bydlinie w rejestracji, do której dostęp mają tylko upoważnione osoby.
7. Dostęp do urządzeń technicznych obsługujących System nagrywania połączeń będą miały wyłącznie następujące osoby:

- a) upoważnieni na piśmie pracownicy lub współpracownicy NZOZ ZDROWIE Sp. z o.o. z siedzibą w Kluczach,
 - b) upoważnieni na piśmie pracownicy lub współpracownicy podmiotu świadczącego usługi technicznej obsługi urządzeń systemu rejestracji nagrań wyłącznie w celach serwisowych, naprawy lub wymiany albo modernizacji urządzeń technicznych wchodzących w skład przedmiotowego systemu i obsługujących ten system,
 - c) przedstawiciele organów władzy publicznej w przypadkach przewidzianych obowiązującymi przepisami prawnych lub w wykonaniu ustawowych obowiązków.
8. Każda zabezpieczona kopia nagrania jest przechowywana w miejscu odpowiednio chronionym przez okres niezbędny dla realizacji celu jej sporządzenia. W uzasadnionych przypadkach Zarząd NZOZ ZDROWIE Sp. z o.o. może zobowiązać do dalszego jej przechowywania.

§ 7.

1. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia i podlega opublikowaniu przez okres 14 dni na tablicy ogłoszeń przy rejestracji NZOZ ZDROWIE Sp. z o.o. z siedzibą w Kluczach oraz na stronie internetowej NZOZ ZDROWIE Sp. z o.o. z siedzibą w Kluczach www.zdrowie-klucze.pl w zakładce „Rejestracja” oraz „Informacja prawna”.
2. Każda nowo zatrudniona osoba w NZOZ ZDROWIE Sp. z o.o. z siedzibą w Kluczach i jego filiach zobowiązana jest do zapoznania się z treścią niniejszej uchwały oraz stosowaniem się do jej treści, a w szczególności z celami, zakresem i sposobem prowadzenia systemu nagrywania połączeń w NZOZ ZDROWIE Sp. z o.o. z siedzibą w Kluczach.