
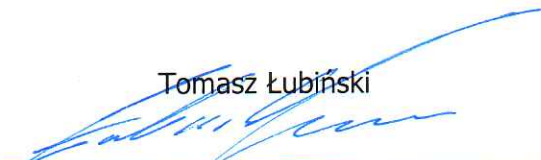

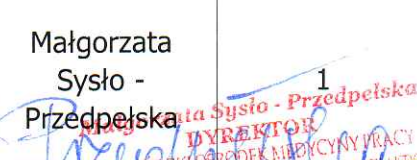


REGULAMIN NAGRYWANIA ROZMÓW TELEFONICZNYCH

Wojewódzkiego Ośrodka Medycyny Pracy – Zachodniopomorskiego Centrum Leczenia i Profilaktyki

	Regulamin nagrywania rozmów telefonicznych		Nr dokumentu:
	Edycja:	1.0	Obowiązuje od: 3 września 2018 r.
<p>Niniejszy dokument jest własnością Wojewódzkiego Ośrodka Medycyny Pracy-Zachodniopomorskiego Centrum Leczenia i Profilaktyki z siedzibą w Szczecinie. Wszelkie prawa zastrzeżone. Kopiowanie i rozpowszechnianie niniejszego dokumentu w całości lub w części, przez osoby nieupoważnione jest zabronione.</p>			
Opracował:	Sprawdził pod względem formalno-prawnym	Zatwierdził:	Egz. nr
 Tomasz Łubiński	 Anna Biel RADCA PRAWNY	Małgorzata Sysło - Przedpejska  Małgorzata Sysło - Przedpejska DYREKTOR	1

Wojewódzki Ośrodek Medycyny Pracy
 Zachodniopomorskie Centrum Leczenia i Profilaktyki
 70-347 Szczecin, ul. 801. Śmiałego 33

§ 1.

Podstawa prawna Regulaminu

1. 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.Urz.UE.L Nr 119, str. 1), dalej: „RODO”,
2. Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2018r. poz. 1000),
3. Rozporządzenie Ministra Zdrowia w sprawie świadczeń gwarantowanych z zakresu podstawowej opieki zdrowotnej z dnia 24 września 2013 r. (t.j. Dz.U. z 2016r. poz. 86).

§ 2.

Przedmiot Regulaminu

1. Regulamin określa zasady nagrywania (rejestrowania) rozmów telefonicznych we wszystkich jednostkach organizacyjnych WOMP - ZCLIP w Szczecinie. Regulamin wskazuje komórki organizacyjne, w których prowadzone jest nagrywanie rozmów telefonicznych, reguły rejestracji dźwięku i zapisu treści rozmów oraz sposób ich zabezpieczenia, a także możliwość udostępniania zgromadzonych informacji.
2. W WOMP-ZCLiP następujące rozmowy objęte są rejestrowaniem:
 - a) wszystkie rozmowy przychodzące z zewnątrz do WOMP-ZCLiP,
 - b) w Przychodni nr 1 przy ul. Bol. Śmiałego 33 w Szczecinie - rozmowy wychodzące na zewnątrz z call center, portierni oraz rejestracji,
 - c) w Przychodni nr 1 przy ul. Bol. Śmiałego 33 w Szczecinie - rozmowy wewnętrzne (przychodzące oraz wychodzące) z call center, portierni oraz rejestracji.

§ 3.

Cele i uzasadnienie nagrywania rozmów telefonicznych

1. Celem nagrywania rozmów telefonicznych jest zbieranie materiałów potwierdzających proces:
 - a) umówienia się pacjenta na wizytę w ramach podstawowej opieki zdrowotnej,
 - b) rejestracji pacjenta do poradni,

- c) udzielenie pacjentowi porady lekarskiej w ramach nocnej i świątecznej opieki zdrowotnej.
2. Nagrywanie rozmów telefonicznych w celu udzielenia pacjentowi porady lekarskiej w ramach nocnej i świątecznej opieki zdrowotnej uzasadnione jest zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Zdrowia w sprawie świadczeń gwarantowanych z zakresu podstawowej opieki zdrowotnej z dnia 24 września 2013 r. Nagrywanie rozmów w celu umówienia się na wizytę w ramach podstawowej opieki zdrowotnej oraz rejestracji pacjenta do poradni jest realizowane ze względu na prawnie uzasadniony interes placówki (art. 6 ust.1 lit f RODO) celem umożliwienia jednoznacznej oceny rozmowy w zakresie jej przebiegu na wypadek sytuacji spornych pomiędzy WOMP-ZCLiP a pacjentem.

§ 4.

Informacje przekazywane w trakcie rozmowy telefonicznej

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 ze skróconą wersją klauzuli informacyjnej dotyczącej przetwarzania danych osobowych. Treść informacji przekazywanej rozmówcy telefonicznie stanowi Załącznik nr 3 do niniejszego Regulaminu.
2. Rozmówca informowany jest również o tym w jaki sposób może zapoznać się z pełną treścią klauzuli informacyjnej. Treść pełnej klauzuli informacyjnej przedstawia Załącznik nr 4 do niniejszego Regulaminu.

§ 5.

Sposób, miejsce i czas rejestrowania rozmów telefonicznych

1. Nagrywanie rozmów funkcjonuje w formule całodobowej.
2. Rejestracji podlega fonia z rozmów przychodzących i wychodzących.
3. Elementy systemu rejestracji rozmów w miarę konieczności i możliwości finansowych są udoskonalane, wymieniane i rozszerzane.
4. Jednostki organizacyjne WOMP-ZCLiP, w których ma miejsce nagrywanie rozmów:
 - a) Przychodnia nr 1 przy ulicy Bolesława Śmiałego 33 w Szczecinie,
 - b) Przychodnia nr 2 - przy ulicy 3 Maja 25-27 / ul. Mikołaja Kopernika 18 w Szczecinie,

c) Przychodnia nr 3 Rehabilitacji Leczniczej i Zawodowej ul. Mikołaja Kopernika 18 w Szczecinie,

d) Przychodnia nr 4 przy ul. Adama Mickiewicza 18 w Stargardzie,

e) Przychodnia nr 5 przy alei Żołnierza 12 w Stargardzie.

7. Czas przechowywania nagrań rozmów telefonicznych wynosi:

a) umówienie się na wizytę w podstawowej opiece zdrowotnej – 10 lat,

b) rejestracja pacjenta do poradni – 10 lat,

c) udzielenie porady lekarskiej w ramach nocnej i świątecznej opiece zdrowotnej – 10 lat.

§ 6.

Zasady wykorzystania zapisów rozmów telefonicznych.

1. Rozmowy telefoniczne rejestrowane są na wbudowanym w centrali telefonicznej nośniku danych. Centrale telefoniczne znajdują się w pomieszczeniu portierni w Przychodni nr 1 przy ul. Bol. Śmiałego 33 w Szczecinie, a w pozostałych Przychodniach WOMP-ZCLiP - w serwerowniach.
2. Osoby upoważnione do odsłuchiwania rozmów mają nadane stosowne upoważnienia do przetwarzania danych osobowych ze zbioru danych Rozmowy telefoniczne oraz są poinformowane o odpowiedzialności za ochronę danych osobowych. Sposób dostępu określa Dokumentacja Ochrony Danych Osobowych.
3. Zapisy rozmów mogą być udostępniane wyłącznie za zgodą Dyrektora WOMP – ZCLIP.
4. Zapisy rozmów udostępnia się ponadto uprawnionym instytucjom w zakresie prowadzonych przez nie czynności, w szczególności sądom i prokuraturze. Płyta z materiałem archiwalnym lub inny nośnik danych może być nagrana i przekazana organom ścigania na ich pisemny wniosek w celu wyjaśnienia prowadzonej sprawy.
5. Zasady obowiązujące przy przekazywaniu płyty lub innych nośników danych z materiałem archiwalnym – nagraniem rozmowy telefonicznej:
 - a) osoba uprawniona do uzyskania zapisu rozmowy telefonicznej zobowiązana jest wystąpić z oficjalnym wnioskiem o udostępnienie nagrania zgodnie ze wzorem stanowiącym Załącznik nr 1 do Regulaminu,
 - b) osoba uprawniona do uzyskania zapisu rozmowy telefonicznej pisemnie kwituje odbiór nośnika danych z nagraniem rozmowy telefonicznej; w pokwitowaniu odbioru zaznacza znaki szczególne nośnika: zawartość nośnika, datę nagrania, zgodnie z Załącznikiem Nr 2 do Regulaminu,

- c) Egzemplarz protokołu WOMP-ZCLiP przekazywany jest do archiwizacji do Działu Informatyki,
- d) nośnik danych zostaje zapakowany do koperty, która powinna zostać opieczątowana i podpisana przez osobę uprawnioną ze strony udostępniającego (Dyrektora, Zastępcę Dyrektora, Kierownika Działu Informatyki lub Kierownika Działu Administracyjno-Technicznego),
- e) jeżeli materiał archiwalny jest kopiowany na inny nośnik, obowiązują takie same zasady, jak przy przekazywaniu nośnika,
- f) do przegrywania materiału archiwalnego z rejestratora upoważnione są osoby wskazane przez Dyrektora.

§ 7.

Pozostałe postanowienia

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie ostateczną decyzję podejmuje Dyrektor WOMP - ZCLIP.
2. Regulamin może ulec zmianie w związku ze zmianą stanu prawnego, zmian w rejestratorze rozmów lub w innych uzasadnionych przypadkach.



WNIOSEK O UDOSTĘPNIENIE DANYCH ZE ZBIORU DANYCH OSOBOWYCH

1. Wniosek do:

Dyrektora Wojewódzkiego Ośrodka Medycyny Pracy – Zachodniopomorskie Centrum
Leczenia i Profilaktyki
Ul. Bol. Śmiałego 33
70-347 Szczecin

2. Wnioskodawca:

.....
.....
.....
.....

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

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:

Zbiór Rozmowy telefoniczne

6. Zakres żądanych informacji ze zbioru:

.....
.....
.....
.....

7. Informacje umożliwiające wyszukanie w zbiorze żądanych danych:

.....
.....
.....

Małgorzata Sysio - Przedpełska
DYREKTOR
WOJEWÓDZKI OŚRODEK MEDYCyny PRACY -
ZACHODNIOPOMORSKIE CENTRUM LECZENIA I PROFILAKTYKI
70-347 Szczecin, Ul. Bol. Śmiałego 33

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

Załącznik Nr 2 do Regulaminu nagrywania rozmów telefonicznych WOMP - ZCLiP

Protokół przekazania na nośniku elektronicznym danych z systemu nagrywania rozmów telefonicznych w WOMP-ZCLiP, sporządzony w dniu.....

Administrator Danych Osobowych, zwany dalej *przekazującym dane*, przekazuje
.....
.....
....., zwanemu dalej *przyjmującym dane*, na podstawie pisemnego wniosku z dnia..... dane z rejestratora nagrań WOMP-ZCLiP, na następującym nośniku danych:.....

1. Przekazujący przekazuje, a przyjmujący przyjmuje następujące dane (zapis z numeru telefonu):

Data	Numer telefonu /miejsce nagrania	Czas nagrania

2. Przyjmujący dane oświadcza, że przekazane dane wykorzystane zostaną one wyłącznie do celów określonych w pisemnym wniosku, stanowiącym załącznik do niniejszego protokołu.
3. Protokół sporządzono w dwóch jednakowych egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

.....
Data i czytelny podpis Przekazującego

.....
Data i czytelny podpis Przyjmującego

Załącznik Nr 3 do Regulaminu nagrywania rozmów telefonicznych WOMP – ZCLiP

Tekst nagrania dla pacjentów

Dzień Dobry,

dodzwonili się Państwo do Wojewódzkiego Ośrodka Medycyny Pracy Zachodniopomorskie Centrum Leczenia i Profilaktyki w Szczecinie. Uprzejmie informujemy, iż rozmowa będzie nagrywana zgodnie z przepisami prawa, w tym Rozporządzeniem Ministra Zdrowia w sprawie świadczeń gwarantowanych z zakresu podstawowej opieki zdrowotnej z dnia 24 września 2013 r.

Jeżeli nie wyrażają Państwo zgody na nagrywanie prosimy o rozłączenie się.

W trakcie rozmowy z rejestracją zostaniecie Państwo poproszeni o podanie danych osobowych. Podanie tych danych jest niezbędne w celu realizacji świadczeń medycznych. Obowiązek ich podania wynika z odrębnych przepisów prawa.

Uprzejmie informujemy, iż administratorem Państwa danych osobowych jest Wojewódzki Ośrodek Medycyny Pracy Zachodniopomorskie Centrum Leczenia i Profilaktyki w Szczecinie przy ul. Bolesława Śmiałego 33. Szczegółowe informacje związane z nagrywaniem rozmowy telefonicznej są dostępne w zakładce www.womp.szczecin.pl/kontakt Regulamin nagrywania rozmów telefonicznych.

Klauzula informacyjna dotycząca nagrywania rozmów telefonicznych

Uprzejmie informujemy, iż administratorem Państwa danych osobowych jest Wojewódzki Ośrodek Medycyny Pracy Zachodniopomorskie Centrum Leczenia i Profilaktyki w Szczecinie, ul. Bolesława Śmiałego 33 w Szczecinie.

Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych możliwy jest pod adresem mailowym: iod@womp.szczecin.pl

Podane dane osobowe przetwarzane będą w celu świadczenia usług medycznych.

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, jak również podmioty wykonujące zadania z zakresu ubezpieczenia zdrowotnego.

Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c, d i e 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.

Dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania.

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. Mają Państwo również prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Nagrane rozmowy przechowywane będą przez 10 lat od dnia nagrania.

Dane osobowe przechowywane będą zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności Ustawą z dnia 6 listopada 2008 r. prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, Ustawą z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty, Ustawą z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej, Ustawa z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia.

Szczegółowe informacje w zakresie nagrania rozmowy dostępne są na stronie internetowej w zakładce www.womp.szczecin.pl/kontakt Regulamin nagrywania rozmów telefonicznych.