

Załącznik do uchwały z dnia 16 marca 2021r.
Wspólników placówki medycznej
LOG-MED SYPNIEWSKA ZGOLAK SPÓŁKA JAWNA

**POLITYKA NAGRYWANIA ROZMÓW
TELEFONICZNYCH
W PLACÓWCE MEDYCZNEJ
LOG-MED SYPNIEWSKA ZGOLAK
SPÓŁKA JAWNA
Z SIEDZIBĄ W GNIEŹNIE**

§ 1.

Polityka nagrywania rozmów telefonicznych (dalej zwana jako Polityka) określa cel i zasady nagrywania rozmów telefonicznych, reguły rejestracji dźwięku i sposoby jego zabezpieczenia, a także tryb udostępniania danych z zapisu dźwięku rozmowy telefonicznej w LOG-MED Sypniewska Zgolak spółka jawna.

§ 2.

Administratorem danych systemu nagrywania rozmów telefonicznych jest LOG-MED SYPNIEWSKA ZGOLAK SPÓŁKA JAWNA (zwana dalej jako Placówka medyczna).

§ 3.

Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych za pośrednictwem systemu nagrywania rozmów telefonicznych jest zgoda osoby dzwoniącej, wyrażona w sposób dorozumiały poprzez kontynuację rozmowy, w oparciu o art. 6 ust. 1 lit. a Rozporządzenia 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 (RODO).

§ 4.

1. Celem nagrywania rozmów telefonicznych jest bezpieczeństwo i weryfikacja standardu prowadzonych rozmów służbowych z Pacjentami i kontrahentami w tym dochodzenie roszczeń, potwierdzenie faktu zawarcia umowy, rozpatrywanie reklamacji.
2. Rejestrowanie rozmów telefonicznych umożliwia jednoznaczne ocenienie przebiegu rozmowy w sytuacjach spornych pomiędzy Placówką medyczną, a Pacjentem lub kontrahentem, a także weryfikację informacji udzielanych przez pracowników Placówki medycznej.
3. Nagrane rozmowy mogą być tylko wykorzystane do celów do których zostały zebrane, z wyjątkiem obowiązku ich udostępnienia na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

§ 5.

1. Wszystkie przychodzące zewnętrzne rozmowy telefoniczne, łączone przez centralę na nr tel. **61 425 53 35** są nagrywane.
2. Przed rozpoczęciem nagrywania rozmowy telefonicznej rozmówca jest informowany o nagrywaniu rozmów. W sytuacji, gdy rozmówca nie wyraża zgody na nagrywanie zostanie poproszony o przerwanie połączenia. Treść nagrania przedstawia załącznik nr 1 do niniejszej Polityki.
3. Rozmowy nagrywane są tylko w godzinach pracy Placówki medycznej.
4. Rejestracji i zapisowi podlega tylko fonia.
5. Podczas rozmów telefonicznych rejestrowane są wszystkie dane osobowe przekazywane przez rozmówcę.

6. Czas przechowywania nagranych rozmów telefonicznych wynosi do 2 miesięcy i zależy od nadpisania danych na urządzeniu rejestrującym, co oznacza, że w praktyce okres ten może być krótszy niż 2 miesiące z uwagi na ilość zapisanych danych.
7. W uzasadnionych przypadkach związanych z dochodzeniem roszczeń okres przechowywania danych może ulec wydłużeniu o czas niezbędny do zakończenia postępowania, którego przedmiotem jest zdarzenie zarejestrowane przez rejestrator rozmów telefonicznych.

§ 6.

1. Do rejestracji rozmów służy program Record Man Klient firmy SLICAN z siedzibą w Bydgoszczy, który zlokalizowany jest w centrali telefonicznej Placówki medycznej LOG-MED SYPNIEWSKA ZGOLAK SPÓŁKA JAWNA przy ul. Pustachowska 1.
2. Placówka medyczna zapewnia odpowiedni poziom bezpieczeństwa przechowywania danych osobowych, zgromadzonych podczas rejestracji.
3. Centrala telefoniczna o której mowa w ust.1 podlega okresowym przeglądom służącym zapewnieniu odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa przechowywania danych osobowych, zgromadzonych w czasie rejestracji.
4. Odsłuchiwanie rozmów telefonicznych odbywa się tylko na wyraźne zlecenie Dyrekcji Placówki medycznej i przez osoby, którym zostało nadane stosowne upoważnienie do przetwarzania danych osobowych w tym zakresie.
5. Awaria systemu rejestracji rozmów nie wpływa na połączenie i przeprowadzenie rozmowy telefonicznej.
6. Podczas rozmowy telefonicznej rozmówca nie jest profilowany i nie są podejmowane zautomatyzowane decyzje w oparciu o pozyskane dane.

§ 7.

1. Zapis z systemu rejestracji rozmów może być udostępniony uprawnionym organom i instytucjom w zakresie prowadzonych przez nie czynności na podstawie przepisów prawa, np. NFZ, Rzecznikowi Praw Pacjenta, sądom, prokuraturze, policji, na ich pisemny wniosek za zgodą Administratora danych.
2. Udostępnienie zapisu z rejestratora nagrań konsultowane jest z osobą zajmującą się ochroną danych osobowych w Placówce medycznej.
3. Osoby, które zostały nagrane mogą zwrócić się pisemnie do LOG-MED Sypniewska Zgolak spółka jawna z siedzibą w Gnieźnie przy ul. Pustachowskiej 1 o dostęp do treści swoich danych nagranych podczas rozmowy telefonicznej, wskazując przeznaczenie udostępnienia danych.
4. Prawidłowo złożony wniosek musi zawierać nazwę podmiotu wnioskującego lub imię i nazwisko osoby, której dotyczy nagranie, adres siedziby/zamieszkania wnioskodawcy, a także dokładną datę i godzinę rozmowy telefonicznej oraz w przypadku, gdy wnioskującym jest organ lub instytucja wskazanie z imienia i nazwiska rozmówcy. **Wzór wniosku o udostępnienie nagrania z rozmowy telefonicznej stanowi załącznik nr 2** do niniejszej Polityki (do pobrania na stronie www.log-med.com w zakładce RODO – „Rozmowy telefoniczne”).
5. Na wniosek osoby zainteresowanej, osoba upoważniona do dostępu do danych z nagrania rozmów telefonicznych za zgodą Administratora Danych sporządza kopię nagrania z rejestratora nagrań za okres, którego dotyczy wniosek oraz oznacza ją w sposób trwały następującymi danymi:

- 1) numer porządkowy kopii;
 - 2) okres, którego dotyczy nagranie wraz z przedziałem czasowym nagrania;
 - 3) data wykonania kopii;
 - 4) dane osoby, która sporządziła kopię.
6. Osoba sporządzająca kopię nagrania przekazuje przedmiotową kopię Administratorowi danych w zamkniętym i specjalnie do tego przystosowanym miejscu.
 7. Kopia nagrania z rozmowy telefonicznej podlega zaewidencjonowaniu w rejestrze kopii z rejestratora nagrań, sporządzonej na wniosek osoby zainteresowanej.
 8. Rejestr zawiera następujące informacje:
 - 1) numer porządkowy kopii nagrania;
 - 2) okres, którego dotyczy nagranie;
 - 3) data wykonania kopii nagrania;
 - 4) nazwa podmiotu, któremu udostępniono kopię nagrania;
 - 5) informacja o zniszczeniu kopii nagrania (np. w przypadku jej nie odebrania);
 - 6) dane osoby, która sporządziła kopię nagrania;
 - 7) podpis osoby, która wydała wnioskującemu kopię nagrania;
 9. Rejestr kopii z rejestratora nagrania prowadzony jest w formie papierowej przez osobę zajmującą się ochroną danych osobowych w Placówce medycznej.
 10. Wpisy do rejestru dokonuje się po zawiadomieniu osoby zajmującej się ochroną danych osobowych w Placówce medycznej przez Administratora danych o:
 - 1) sporządzeniu kopii;
 - 2) wydaniu kopii wnioskującemu;
 - 3) nie odebraniu przez wnioskującego w wyznaczonym terminie kopii nagrania i jej zniszczeniu.
 11. Zapis z rejestratora nagrania wydawany jest wnioskodawcy za pisemnym pokwitowaniem, którego dokonuje się na wniosku o udostępnienie kopii nagrania.
 12. Kopia stworzona na pisemny wniosek osoby zainteresowanej zostaje zabezpieczona na okres nie dłuższy niż 3 miesiące. W przypadku bezczynności podmiotu uprawnionego do odbioru kopii nagrania przez okres 3 miesięcy kopia podlega fizycznemu zniszczeniu. Fakt ten dokumentuje się stosownym protokołem, który pozostawia się w dokumentacji osoby zajmującej się ochroną danych osobowych w Placówce medycznej.

§ 8.

1. Osoby, które mają dostęp do rejestratora nagrań zobowiązane są do przestrzegania przepisów prawa w zakresie ochrony danych osobowych, a ich uprawnienie dostępu do tych danych wymaga nadania wyraźnego upoważnienia przez Administratora Danych, które ewidencjonuje osoba zajmująca się ochroną danych osobowych w Placówce medycznej.
2. Administrator danych na mocy niniejszej polityki posiada prawo do przetwarzania danych objętych rejestratorem nagrań rozmów telefonicznych.
3. Obowiązek informacyjny względem osób, których dane osobowe mogą zostać utrwalone w rejestratorze nagrań jest realizowany poprzez klauzulę informacyjną oraz udostępnienie Polityki nagrywania rozmów telefonicznych za pośrednictwem strony internetowej www.log-med.com w zakładce RODO – „Rozmowy telefoniczne” oraz na tablicach informacyjnych i w rejestracji Placówki medycznej.

4. Każdej osobie przysługuje prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych z przyczyn związanych z jej szczególną sytuacją. Sprzeciw zostanie rozpatrzony przez Administratora danych.
5. Każda osoba ma prawo do żądania sprostowania danych, gdy są niezgodne ze stanem rzeczywistym, a nadto w przypadkach przewidzianych prawem do ich usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych.
6. Wnioski dotyczące żądań w ramach przysługujących praw należy kierować do Administratora danych na adres wskazany w §7 ust.3 niniejszej Polityki.
7. Każde żądanie będzie rozpatrywane przez Administratora danych indywidualnie w zakresie podstawy prawnej żądania.
8. W przypadku uznania, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO osoba, której dane osobowe dotyczą ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

§ 9.

1. Wszelkie zmiany niniejszej Polityki wymagają formy pisemnej.
2. Polityka nagrywania rozmów telefonicznych wchodzi w życie z dniem 16 marca 2021r.

Administrator danych osobowych