

02.1 Klauzula – osoby nagrywane podczas rozmów telefonicznych – pełna

W celu zapewnienia przejrzystości przetwarzania danych osobowych w zakresie nagrywania rozmów telefonicznych informujemy Państwa, że:

Dane Administratora Danych Osobowych

- Administratorem Państwa danych osobowych jest Wojewódzkie Wielospecjalistyczne Centrum Onkologii Traumatologii im. M. Kopernika w Łodzi, zwane dalej Szpitalem.
- Dane kontaktowe Szpitala: 93-513 Łódź, ul. Pabianicka 62, tel.: +48 42689 5000, e-mail: szpital@kopernik.lodz.pl.
- Jeśli mają Państwo pytania dotyczące przetwarzania danych prosimy je kierować listownie na adres Szpitala lub mailowo do Inspektora Ochrony Danych Pana Tomasza Zdzienickiego (iod@kopernik.lodz.pl).

Cel przetwarzania danych

Szpital przetwarza Państwa dane osobowe w związku z realizacją obowiązków prawnych oraz zapewnieniem bezpieczeństwa i jakości obsługi telefonicznej. Państwa dane przetwarzamy w celu:

- spełnienia obowiązku ciążącego na Szpitalu w zakresie rejestracji rozmów Nocnej i Świątecznej Opieki Zdrowotnej,
- obsługi reklamacji i analizy zgłaszanych skarg w zakresie świadczonych przez Szpital usług,
- kontroli jakości obsługi infolinii,
- dochodzenia lub obrony roszczeń,

co do zasady nie będą przetwarzane w innych celach, chyba że obowiązek taki wynika z przepisów prawa.

Podstawa prawna przetwarzania danych

Państwa dane osobowe są przetwarzane na podstawie przepisów prawa, w szczególności wskazanych w:

- Rozporządzeniu 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), zwane RODO,
- ustawie z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych,
- Zarządzeniu Prezesa NFZ Nr 71/2017/DSM.

Źródła pozyskania danych

Szpital pozyskuje Państwa dane osobowe podczas prowadzonej rozmowy telefonicznej na numerach telefonów wskazanych poniżej

Odbiorcy danych

Odbiorcami Państwa danych mogą być:

- podmioty uprawnione do ich pozyskania na podstawie przepisów prawa (sądy, NFZ),
- podmioty świadczące dla Szpitala usługi:
 - prawne,
 - serwisu systemu rejestracji rozmów.

Okres przechowywania

Państwa dane osobowe będą przetwarzane przez okres wskazany w tabeli poniżej.

Prawa osób

W związku z przetwarzaniem Państwa danych mogą Państwo:

- uzyskać dostęp do treści swoich danych,
- żądać wszelkich informacji dotyczących przetwarzania Państwa danych osobowych,
- żądać ograniczenia przetwarzania danych,
- prawo do uzyskania kopii nagrania podlega ograniczeniom wynikającym z art. 15 ust. 4 RODO, w szczególności w zakresie ochrony praw i wolności innych osób.

Jeżeli uznają Państwo, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO, przysługuje Państwu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

W Szpitalu dostęp do nagrań mają wyłącznie osoby upoważnione przez Szpital. Odsłuchanie nagrań następuje na zasadach określonych w obowiązującej w Szpitalu procedurze. Nagrania mogące stanowić dowód w prowadzonym postępowaniu mogą zostać udostępnione jedynie uprawnionym organom.

Zapytania, wnioski w sprawach realizacji przysługujących Państwu praw czy rozpatrywania skarg prosimy kierować na adres Szpitala.

Zabezpieczenie nagrań do celów dowodowych

Jeśli nagranie dotyczy zdarzenia objętego postępowaniem, Szpital może zabezpieczyć takie nagranie przed jego usunięciem. W tym celu osoba występująca z wnioskiem zobowiązana jest złożyć do Szpitala stosowny wniosek wskazując numery telefonów z jakich prowadzono rozmowę, datę i czas rozmowy.

Konsekwencje nie podania danych

Podanie danych podczas rozmowy telefonicznej jest dobrowolne, jednak ich niepodanie może uniemożliwić realizację zgłoszenia lub ustalenie terminu wizyty.

Zautomatyzowane podejmowanie decyzji

Państwa dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania.

Przekazywanie danych do państw trzecich

02.1 Klauzula – osoby nagrywane podczas rozmów telefonicznych – pełna

Nie przekazujemy nagrań zarejestrowanych rozmów do państw trzecich.

Poniżej podajemy dokładną podstawę prawną przetwarzania Państwa danych:

NOCNA I ŚWIĄTECZNA OPIEKA ZDROWOTNA	
Czynność/zakres danych	wyjaśnienie
Rejestracja rozmów telefonicznych	na podstawie art. 6 ust. 1 lit c) oraz art. 9 ust. 2 lit. h) RODO w związku z: - rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 24 września 2013r. w sprawie świadczeń gwarantowanych z zakresu podstawowej opieki zdrowotnej (Załącznik nr 5, A i B cz. IV pkt 4), - §10 ust. 4 Zarządzenia Nr 71/2017/DSM PREZESA NARODOWEGO FUNDUSZU ZDROWIA z dnia 11 sierpnia 2017 r. w sprawie określenia warunków zawierania i realizacji umów w rodzaju podstawowa opieka zdrowotna w zakresie nocnej i świątecznej opieki zdrowotnej.
Czas archiwizacji nagrań	12 miesięcy na podstawie art. 6 ust.1 lit c) oraz art. 9 ust. 2 lit. h) RODO w związku z: - §10 ust. 4 Zarządzenia Nr 71/2017/DSM PREZESA NARODOWEGO FUNDUSZU ZDROWIA z dnia 11 sierpnia 2017 r. w sprawie określenia warunków zawierania i realizacji umów w rodzaju podstawowa opieka zdrowotna w zakresie nocnej i świątecznej opieki zdrowotnej.
Udostępnienie nagrań rozmów	na podstawie art. 6 ust. 1 lit c) oraz art. 9 ust. 2 lit. h) RODO w związku z: - art. 15 ust. 3 RODO, -art. 15 lub art. 217 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks postępowania karnego, - art. 232 oraz art. 235 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego. oraz na podstawie art. 6 ust.1 lit c) oraz art. 9 ust. 2 lit. h) RODO w związku z: - rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 24 września 2013 r. w sprawie świadczeń gwarantowanych z zakresu podstawowej opieki zdrowotnej (Załącznik nr 5, A i B cz. IV pkt 4), - §10 ust. 4 Zarządzenia Nr 71/2017/DSM Prezesa Narodowego Funduszu Zdrowia z dnia 11 sierpnia 2017 r. w sprawie określenia warunków zawierania i realizacji umów w rodzaju podstawowa opieka zdrowotna w zakresie nocnej i świątecznej opieki zdrowotnej.

Centralna Rejestracja Telefoniczna

Czynność/zakres danych	wyjaśnienie
Rejestracja rozmów telefonicznych	na podstawie art. 6 ust. 1 lit. e) oraz art. 9 ust. 2 lit. h) RODO.
Czas archiwizacji nagrań	Nagrania rozmów Centralnej Rejestracji Telefonicznej przechowywane są przez okres 24 miesięcy na podstawie art. 6 ust. 1 lit. e) oraz art. 9 ust. 2 lit. h) RODO, z uwagi na długoterminowy charakter planowania świadczeń zdrowotnych oraz konieczność weryfikacji poprawności ustalenia terminu wizyty, w szczególności w przypadkach rozbieżności dotyczących daty lub godziny udzielania świadczenia.
Udostępnienie nagrań rozmów	na podstawie art. 6 ust.1 lit c) oraz art. 9 ust. 2 lit. h) RODO w związku z art. 15 ust. 3 RODO.

Pozostałe numery telefonów

(rozmowy nie są wykorzystywane do bieżącej oceny pracy personelu poza sytuacjami związanymi z kontrolą jakości lub postępowaniem wyjaśniającym)

Czynność/zakres danych	wyjaśnienie
Rejestracja rozmów telefonicznych	na podstawie art. 6 ust. 1 lit. e) oraz art. 9 ust. 2 lit. h) RODO.
Czas archiwizacji nagrań	Nagrania rozmów prowadzonych przez personel Szpitala przechowywane są przez okres 3 miesięcy na podstawie art. 6 ust.1 lit. e) oraz art. 9 ust. 2 lit. h) RODO.
Udostępnienie nagrań rozmów	na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) oraz art. 9 ust. 2 lit. h) RODO w związku z: - art. 15 ust. 3 RODO, - art. 15 lub art. 217 ustawy z dnia 6 czerwca 1997r. Kodeks postępowania karnego,

02.1 Klauzula – osoby nagrywane podczas rozmów telefonicznych – pełna

	- art. 232 oraz art. 235 ustawy z dnia 17 listopada 1964r. Kodeks postępowania cywilnego.
--	---