

ZARZĄDZENIE NR 131/2022
Dyrektora Naczelnego Wojewódzkiego Szpitala Zespołowego w Elblągu
Z dnia 16 grudnia 2022 roku
w sprawie wprowadzenia Regulaminu Systemu Rejestracji Rozmów Telefonicznych
w Wojewódzkim Szpitalu Zespołowym w Elblągu

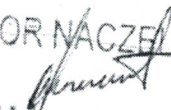
Na podstawie art. 46 ust. 1 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 roku o działalności leczniczej (tekst jednolity Dz. U. z 2022 r. poz. 633 ze zm.) oraz § 3 ust. 1 Statutu Wojewódzkiego Szpitala Zespołowego w Elblągu nadanego uchwałą Nr XXXVI/729/14 Sejmiku Województwa Warmińsko - Mazurskiego z dnia 30 kwietnia 2014 roku, zmienionego Uchwałą Nr XIX/451/16 Sejmiku Województwa Warmińsko - Mazurskiego z dnia 30 sierpnia 2016 roku oraz Uchwałą Nr XXXVIII/825/18 Sejmiku Województwa Warmińsko - Mazurskiego z dnia 26 czerwca 2018 roku oraz uchwałą nr XXXIV/505/22 Sejmiku Województwa Warmińsko - Mazurskiego z dnia 22 lutego 2022 zarządza się, co następuje:

§1

Wprowadza się Regulamin Systemu Rejestracji Rozmów Telefonicznych w Wojewódzkim Szpitalu Zespołowym w Elblągu stanowiący Załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

§2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 16 grudnia 2022 roku.

DYREKTOR NACZELNY

mgr Elżbieta Gelert

Regulamin Systemu Rejestracji Rozmów Telefonicznych w Wojewódzkim Szpitalu Zespolonym w Elblągu

§1

Cel oraz zakres Regulaminu

1. Celem Regulaminu jest określenie zasad nagrywania rozmów telefonicznych w wybranych komórkach organizacyjnych Wojewódzkiego Szpitala Zespolonego w Elblągu oraz sposobu ich przechowywania, monitorowania i udostępniania zgromadzonych informacji.
2. Komórki organizacyjne objęte rejestrowaniem rozmów telefonicznych w Wojewódzkim Szpitalu Zespolonym w Elblągu to:
 - a) Nocna i Świąteczna Opieka Zdrowotna POZ (gabinet lekarski),
 - b) Centralna Rejestracja do poradni,
 - c) Koordynator ds. Praw Pacjenta,
 - d) Sekretariat Dyrektora Naczelnego,
 - e) Dział Ratownictwa Medycznego.

§2

Podstawa prawna przetwarzania danych

Podstawa prawna przetwarzania danych osobowych za pośrednictwem Systemu Rejestracji Rozmów Telefonicznych to:

1. W odniesieniu do Nocnej i Świątecznej Opieki Zdrowotnej POZ (gabinet lekarski) - art. 6 ust.1 lit. c - e RODO w związku z art. 9 ust. 2 lit. h RODO oraz § 10 ust. 4 Zarządzenia nr 71/2017/DSM Prezesa Narodowego Funduszu Zdrowia z dnia 11 sierpnia 2017r. w sprawie określenia warunków zawierania i realizacji umów w rodzaju podstawowa opieka zdrowotna w zakresie nocnej i świątecznej opieki zdrowotnej.
2. W odniesieniu do Centralnej Rejestracji do Poradni oraz Działu Ratownictwa Medycznego - art. 6 ust.1 lit. f RODO w związku z art. 9 ust. 2 lit. h RODO.
3. W odniesieniu do Koordynatora ds. Praw Pacjenta oraz Sekretariatu Dyrektora Naczelnego (numer miejski i wewnętrzny) - art. 6 ust.1 lit. f RODO.

§3

Definicje

Podstawowe definicje z powyższego zakresu znajdują się w „Polityce ochrony danych osobowych Wojewódzkiego Szpitala Zespolonego w Elblągu”:

1. **Administratorem danych, w tym także danych osobowych**, zgromadzonych w czasie rejestrowania rozmów jest Wojewódzki Szpital Zespolony w Elblągu, zwany dalej Szpital lub WSZ w Elblągu.
2. **Administrator Systemu Rejestracji Rozmów Telefonicznych** zwany w dalszej części Administrator systemu to Kierownik Sekcji Informatyki i Telekomunikacji lub inna osoba upoważniona na podstawie decyzji Dyrektora Naczelnego WSZ w Elblągu.
3. **Zbiór danych o nazwie „Rejestracja rozmów telefonicznych”** to zbiór danych osobowych zarejestrowany w Rejestrze zbiorów danych osobowych, zgromadzonych i przetwarzanych w Szpitalu. Informacja o zbiorze podana jest do publicznej wiadomości na stronie internetowej Szpitala.
4. **Użytkownik systemu** to rozmówca, pracownik Szpitala, osoba upoważniona do bezpośredniego kontaktu z rozmówcą, operator mający upoważnienie dostępu do systemu i danych osobowych przetwarzanych w nim.

§4

Opis celów i procesu rejestrowania rozmowy telefonicznej

1. Celem nagrywania rozmów telefonicznych jest:
 - a) Realizacja obowiązku prawnego dotyczącego rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych przez personel szpitala, w związku z udzielaniem świadczeń zdrowotnych będących przedmiotem umowy, w miejscu ich udzielania.
 - b) Zapewnienie najwyższych standardów obsługi telefonicznej z Pacjentami i kontrahentami,
 - c) Kontrola udzielania informacji przez pracowników, a także utrwalania informacji przekazywanych przez osoby dzwoniące do wyżej wymienionych jednostek.
 - d) Bezpieczeństwo, weryfikacja, ocena rozmów w zakresie ich przebiegu na wypadek wystąpienia reklamacji, sytuacji spornych.
2. Rejestrowane rozmowy nie będą wykorzystywane w innych celach niż wskazanych powyżej.

- c) Kontrola udzielania informacji przez pracowników, a także utrwalania informacji przekazywanych przez osoby dzwoniące do wyżej wymienionych jednostek.
 - d) Bezpieczeństwo, weryfikacja, ocena rozmów w zakresie ich przebiegu na wypadek wystąpienia reklamacji, sytuacji spornych.
2. Rejestrowane rozmowy nie będą wykorzystywane w innych celach niż wskazanych powyżej.
 3. Przed rozpoczęciem rejestrowania rozmowy telefonicznej rozmówca jest informowany o nagrywaniu rozmowy, kto jest Administratorem Danych Osobowych oraz o możliwości zapoznania się z klauzulą informacyjną dotyczącą nagrywania rozmów telefonicznych w WSZ w Elblągu.
 4. Treść komunikatów o nagrywanych rozmowach telefonicznych w zależności od celu nagrania jest zróżnicowana i stanowi Załącznik nr 1 Regulaminu.
 5. Regulamin oraz klauzula informacyjna dotycząca nagrań rozmów telefonicznych jest zamieszczona do publicznej wiadomości w formie pliku PDF na stronie <http://szpital.elblag.pl>, zakładka „Pacjent” dział „Bezpieczeństwo”.

§5

Zasady nagrywania rozmów

1. Wszystkie przychodzące rozmowy telefoniczne (zewnętrzne i w ruchu wewnętrznym), na numery wskazane w Załączniku nr 1 Regulaminu są nagrywane.
2. Nagrywanie rozmów funkcjonuje w formule całodobowej i codziennej.
3. Zapisowi podlega rozmowa (fonia), dokładna data rozmowy, numer telefonu dzwoniącego oraz długość trwania rozmowy. Transkrypcja fonii nie jest wykonywana. Jeżeli okoliczności niezbędne do realizacji celów wskazanych w §4 niniejszego Regulaminu będą wymagały wykonania transkrypcji dla konkretnego przypadku, wówczas będzie to realizowane w sposób manualny.
4. Podczas rejestrowania rozmowy rejestrowane są wszystkie dane osobowe przekazywane przez rozmówcę.
5. W oparciu o otrzymane dane osobowe, nie są podejmowane automatyzowane decyzje względem rozmówców, ani rozmówca nie jest profilowany.
6. Jakakolwiek awaria Systemu Rejestracji Rozmów Telefonicznych nie wstrzymuje możliwości połączenia się i przeprowadzenia rozmowy telefonicznej.
7. System Rejestracji Rozmów Telefonicznych składa się z:
 - a) Systemu telefonii cyfrowej i analogowej
 - b) Urządzeń rejestrujących rozmowy
 - c) Oprogramowania umożliwiającego zapisywanie rozmowy,
8. Miejsca rejestracji nagrywanych rozmów wykazane w Załączniku nr 1 podlegają aktualizacji nie rzadziej niż raz w roku lub w zależności od potrzeb.
9. Czas przechowywania rozmów telefonicznych na rejestratorach jest zmienny, uzależniony od możliwości technicznych sprzętu wykorzystywanego do rejestracji, w zakresie pojemności dysków twardych w urządzeniach. Rozmowy przechowywane są na dyskach rejestratorów, przy czym, w sytuacji zapełnienia całej dostępnej przestrzeni dysku twardego w urządzeniu, najstarsze rozmowy są zastępowane nowymi. Obowiązuje zależność: więcej zarejestrowanych rozmów równa się krótszy czas przechowywania. Maksymalny czas przechowywania rozmów telefonicznych wynosi 12 miesięcy.
10. 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. W takim przypadku zarejestrowana rozmowa będzie przechowywana poza rejestratorem rozmów.

§6

Bezpieczeństwo nagrywanych rozmów

1. Szpital zapewnia odpowiedni poziom bezpieczeństwa przechowywania danych osobowych zgromadzonych podczas rejestracji.
2. Infrastruktura techniczna służąca rejestrowaniu oraz przechowywaniu nagranych rozmów została skonstruowana w sposób uniemożliwiający dostęp do zarejestrowanych materiałów osobom nieupoważnionym.
3. Elementy infrastruktury do nagrywania rozmów telefonicznych są na bieżąco modernizowane, celem zapewnienia odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa przechowywania danych osobowych zgromadzonych w trakcie rejestracji rozmów.

4. Przeglądy infrastruktury Systemu Rejestracji Rozmów Telefonicznych są przeprowadzane okresowo, m. in. w celu weryfikacji sposobu zabezpieczenia gromadzonych danych.
5. W każdym przypadku naruszenia ochrony danych osobowych, podejmowane są niezwłocznie działania wymagane przepisami prawa oraz podejmowane wszelkie możliwe środki w celu ograniczenia skutków naruszenia.
6. W przypadku identyfikacji zagrożenia w postaci możliwości udostępniania danych osobowych osobom do tego nieupoważnionym, niezwłocznie informowany jest Inspektor Ochrony Danych, który przy współpracy z Administratorem Systemu Rejestracji Rozmów Telefonicznych zobowiązany jest do podjęcia postępowania wyjaśniającego.
7. O fakcie udostępnienia danych osobowych nieupoważnionym osobom, informowane są osoby, których sprawa dotyczy.

§7

Dostęp do nagrań rozmów telefonicznych

1. Odsłuchiwanie rozmów telefonicznych odbywa się tylko w uzasadnionym celu i na polecenie Dyrektora Naczelnego WSZ w Elblągu lub osoby przez niego upoważnionej.
2. Osoby upoważnione do odsłuchiwania nagrań i przygotowania materiału na potrzeby udostępnienia:
 - a) wykonują zadanie/a na podstawie nadanego upoważnienia do przetwarzania danych osobowych zbioru „Rejestracja rozmów telefonicznych”,
 - b) przestrzegają zasady ograniczenia dostępu do zbioru i przyjmują pełną odpowiedzialności za informacje pozyskane w zakresie wykonywanego zadania, w tym za ochronę danych osobowych,
 - c) określają sposób zabezpieczenia danych na nośniku,
 - d) ewidencjonują wydane nośniki nagrań w Ewidencji zbiorczej wydanych nagrań (Załącznik nr 2),
 - e) prowadzą dokumentację związaną z nagraniem, udostępnianiem nagrań rozmów telefonicznych,
 - f) o fakcie udostępnienia nagrań informują Inspektora Ochrony Danych Szpitala.

§8

Prawo osób, których rozmowa telefoniczna została nagrana

1. Osoby te, po uprzednim złożeniu wniosku mają prawo dostępu do treści swoich danych, do ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, do przenoszenia danych, oraz prawo wniesienia skargi do:
 - a) Dyrektora Naczelnego Wojewódzkiego Szpitala Zespolonego w Elblągu,
 - b) Organu Nadzorczego tj. Warmińsko – Mazurskiego Urzędu Marszałkowskiego w Olsztynie,
 - c) Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych,- gdy uznają, że przetwarzanie danych dotyczących ich osoby narusza przepisy o ochronie danych osobowych

§9

Udostępnienie nagranych rozmów telefonicznych

1. Nagrania rozmów telefonicznych udostępniane są uprawnionym osobom, instytucjom, jeśli obowiązek ich udostępnienia wynika z przepisów prawa, w zakresie prowadzonych przez nie czynności prawnych (np. sądom, prokuraturze w celu zbierania dowodów i wyjaśnienia sprawy).
2. Nagrania mogą być udostępnione wyłącznie na podstawie wniosku zaakceptowanego przez Dyrektora Naczelnego WSZ w Elblągu lub osobę przez niego upoważnioną. Wniosek o udostępnienie nagrań stanowi Załącznik nr 3.
3. Prawidłowo złożony wniosek musi zawierać nazwę podmiotu wnioskującego i/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, którego nagrania dotyczą.
4. Osoby, które zostały nagrane mogą zwrócić się pisemnie do Wojewódzkiego Szpitala Zespolonego w Elblągu, o dostęp do treści swoich danych nagranych podczas rozmowy telefonicznej, wskazując przeznaczenie udostępnienia danych.
5. Wnioskodawcy otrzymują nagraną rozmowę telefoniczną na nośniku zewnętrznym (optycznym lub innym w razie potrzeb) wraz z protokołem przekazania nagrania. Protokół zawiera informacje o: dokładnej dacie nagrania wraz z czasem trwania rozmowy, numerze telefonu z którego realizowana była rozmowa,

numerze ewidencyjnym wydanego nagrania z Ewidencji zbiorczej wydanych nagrań oraz autoryzację osoby udostępniającej materiał.

6. Osoba odbierająca nagranie zobowiązana jest do potwierdzenia odbioru nagrania w Protokole, o którym mowa w Ust. 5.
7. Osoby, które otrzymują nagrane rozmowy telefoniczne przyjmują pełną odpowiedzialności za nagrany materiał, w tym za ochronę danych osobowych.

§10

Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin został wdrożony we wszystkich komórkach organizacyjnych, w których ma miejsce nagrywanie rozmów telefonicznych.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, ostateczną decyzję podejmuje Dyrektor Naczelny Wojewódzkiego Szpitala Zespolonego w Elblągu.
3. Regulamin może ulec zmianie np. w przypadku zmiany aktualnego stanu prawnego lub zmiany zasad rejestrowania. Każda zmiana, w celu wejścia w życie, musi być opublikowana na stronie internetowej Szpitala.

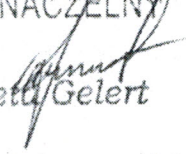
Załączniki do Regulaminu:

Załącznik nr 1 – Treść komunikatów o nagrywanych rozmowach telefonicznych,

Załącznik nr 2 – Ewidencja zbiorcza wydanych nagrań,

Załącznik nr 3 – Wniosek o udostępnienie nagrań.

DYREKTOR NACZELNY


mgr Elżbieta Gelert