

ZARZĄDZENIE Nr 2/2022
KIEROWNIKA
Zakładzie Podstawowej Opieki Zdrowotnej
w Jędrzejowie
z dnia 5 maja 2022 r.

w sprawie wprowadzenia w ZPOZ w Jędrzejowie Regulaminu nagrywania rozmów

Na podstawie Statutu Zakładu Podstawowej Opieki Zdrowotnej w Jędrzejowie (Uchwała Nr XXI/212/12 Rady Miejskiej w Jędrzejowie z dnia 28 czerwca 2012 r.) oraz 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, zwane dalej RODO, zarządza się, co następuje:

§ 1

1. W celu zapewnienia najwyższych standardów obsługi telefonicznej realizowanej przez pracowników Zakładu Podstawowej Opieki Zdrowotnej w Jędrzejowie, jako Administratora Danych Osobowych, zabezpieczenia interesu prawnego osoby której dane osobowe zarejestrowano w systemie nagrywania rozmów telefonicznych, oraz na wypadek prawnej potrzeby wykazania faktów lub dochodzenia roszczeń i zabezpieczenia materiału dowodowego, wprowadzam Regulamin nagrywania rozmów telefonicznych.

2. System nagrywania rozmów telefonicznych obejmuje rozmowy wychodzące i przychodzące realizowane w Przychodni Rejonowej nr 2 w Jędrzejowie, przy ul. B. Chrobrego 4 na następujących numerach telefonów wewnętrznych:

- a) Rejestracja 31
- b) Rejestracja 35
- c) Laboratorium 36
- d) Rejestracja 39
- e) Rejestracja 40
- f) Rejestracja 49

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 05.05.2022r.


mgr. Maria Łysek
Zakład Podstawowej Opieki Zdrowotnej w Jędrzejowie

Regulamin nagrywania rozmów telefonicznych

§ 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 2019 r. poz. 1781),
3. Rozporządzenie Ministra Zdrowia w sprawie świadczeń gwarantowanych z zakresu podstawowej opieki zdrowotnej z dnia 24 września 2013 r. (t.j. z 2021 r. poz. 540),
4. Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 12 sierpnia 2020 r. w sprawie standardu organizacyjnego teleporady w ramach podstawowej opieki zdrowotnej (Dz. U. z 2020 r. poz. 1395 z późn. zm.)

§ 2.

Przedmiot Regulaminu

1. Regulamin określa zasady nagrywania rozmów telefonicznych w Przychodni Rejonowej nr 2, jednostce organizacyjnej Zakładu Podstawowej Opieki Zdrowotnej w Jędrzejowie (Zakład) w szczególności reguły zapisu treści rozmów oraz sposób ich zabezpieczania i możliwość udostępniania zgromadzonych informacji.
2. W ZPOZ w Jędrzejowie zostaną objęte rejestrowaniem rozmowy wychodzące i przychodzące, realizowane w Przychodni Rejonowej nr 2 w Jędrzejowie, przy ul.B.Chrobrego 4 na następujących numerach wewnętrznych:
 - a) Rejestracja 31
 - b) Rejestracja 35
 - c) Laboratorium 36
 - d) Rejestracja 39
 - e) Rejestracja 40
 - f) Rejestracja 49

§ 3.

Cel i uzasadnienie nagrywania rozmów telefonicznych

1. Rozmowy telefoniczne są nagrywane w celu zbierania materiałów potwierdzających:
 - a) rejestracji pacjenta,
 - b) umówienia pacjenta na wizytę w ramach podstawowej opieki zdrowotnej,

- c) udzielenia pacjentowi porady lekarskiej w formie teleporady.
2. Nagrywanie rozmów telefonicznych w celu udzielenia teleporady jest uzasadnione zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 24 września 2013 r. w sprawie świadczeń gwarantowanych z zakresu podstawowej opieki zdrowotnej oraz Rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 12 sierpnia 2020 r. w sprawie standardu organizacyjnego teleporady w ramach podstawowej opieki zdrowotnej.
 3. Nagrywanie rozmów w celu umówienia się na wizytę w przychodni oraz rejestracji pacjenta realizowane jest ze względu na prawnie uzasadniony interes Zakładu (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) , celem umożliwienia oceny rozmowy w zakresie jej przebiegu na wypadek sytuacji spornych z pacjentem.

§ 4.

Informacje przekazywane w trakcie rozmowy telefonicznej

1. Przed rozpoczęciem rejestrowania rozmowy, rozmówca będzie informowany o nagrywaniu rozmowy, a jeżeli nie wyraża na to zgody, zostanie poproszony o rozłączenie się. Rozmówca będzie też zapoznany ze skróconą wersją klauzuli informacyjnej dotyczącej przetwarzania danych osobowych.
2. Treść informacji , która będzie przekazywana rozmówcy stanowi załącznik nr 3 do niniejszego Regulaminu.
3. Rozmówca będzie też poinformowany o możliwości i sposobie zapoznania się z pełną treścią klauzuli informacyjnej, której treść stanowi załącznik nr 4 do Regulaminu.

§ 5.

Sposób, miejsce i czas rejestrowania rozmów telefonicznych

1. Nagrywanie rozmów będzie przeprowadzane w godzinach funkcjonowania Przychodni Rejonowej nr 2 w Jędrzejowie.
2. Rejestracji podlega fonia rozmów wskazanych w § 2 ust.2.
3. Nagrania rozmów telefonicznych będą przechowywane przez okres 10 lat.

§ 6.

Zasady wykorzystania zapisów rozmów telefonicznych

1. Rozmowy telefoniczne są rejestrowane na znajdującym się w ZPOZ nośniku danych.
2. Osoby upoważnione do odsłuchania rozmów mają nadane stosowne upoważnienia do przetwarzania danych osobowych ze zbioru danych Rozmowy telefoniczne oraz są

poinformowane o odpowiedzialności za ochronę danych osobowych zgodnie z obowiązującą w Zakładzie Polityką Bezpieczeństwa Informacji.

3. Zapisy rozmów są udostępniane wyłącznie za zgodą Kierownika Zakładu Podstawowej Opieki Zdrowotnej lub Zastępcy Kierownika ds medycznych.
4. Zapisy rozmów udostępnia się ponadto uprawnionym instytucjom w zakresie prowadzonych przez nie czynności, w szczególności sądom i prokuraturze. Nośnik danych może zostać przeegrany i przekazany organom ścigania na ich pisemny wniosek, w celu wyjaśnienia prowadzonej sprawy.
5. Zasady obowiązujące przy przekazywaniu nośników danych z nagraniem rozmowy telefonicznej:
 - a) osoba uprawniona do uzyskania zapisu rozmowy telefonicznej jest zobowiązana do wystąpienia z pisemnym wnioskiem o wydanie nagrania, którego wzór zawiera załącznik nr 1 do Regulaminu,
 - b) osoba uprawniona do uzyskania zapisu rozmowy telefonicznej kwituje odbiór nośnika danych z nagraniem rozmowy telefonicznej zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik nr 2 do Regulaminu,
 - c) nośnik danych są przechowywane oraz przekazywane w opieczętowanej kopercie,
 - d) do przegrywania materiału archiwalnego z rejestratora na inny nośnik są upoważnione osoby wyznaczone przez Kierownika Zakładu.

KIEROWNIK
Zakładu Podstawowej Opieki
Zdrowotnej w Białymstoku
mgr Małgorzata Lysak



do Regulaminu nagrywania rozmów telefonicznych

Wniosek o udostępnienie danych ze zbioru danych osobowych

1. Wniosek do Kierownika Zakładu Podstawowej Opieki Zdrowotnej w Jędrzejowie, ul. B. Chrobrego 4, 28-300 Jędrzejów.

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 udostępnienia 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:

.....

.....

(Data, podpis oraz pieczęć wnioskodawcy)

WOS

Załącznik nr 2
do Regulaminu nagrywania rozmów telefonicznych

Protokół przekazania na nośniku elektronicznym danych z systemu nagrywania rozmów telefonicznych w ZPOZ w Jędrzejowie, sporządzony w dniu

Administrator Danych Osobowych , zwany dalej ADO,
przekazuje

.....

.....

Zwanemu dalej przyjmującym dane, na podstawie pisemnego wniosku z dnia

Dane z rejestratora nagrań ZPOZ w Jędrzejowie na następującym nośniku danych:
.....

1. ADO przekazuje, a przyjmujący dane przyjmuje następujące dane (zapis z numeru telefonu):
 - a) Data..... Numer telefonu/miejsce nagrania..... czas nagrania.....
2. Przyjmujący dane oświadcza, że przekazane mu dane zostaną wykorzystane wyłącznie do celów określonych w pisemnym wniosku, stanowiącym załącznik do niniejszego protokołu.
3. Protokół sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

.....

Data i czytelny podpis ADO

.....

Data i czytelny podpis przyjmującego

AS

Załącznik nr 3

do Regulaminu nagrywania rozmów telefonicznych

Tekst nagrania dla pacjentów

Dzień dobry,

Dodzwonili się Państwo do Przychodni Rejonowej nr 2, Zakładu Podstawowej Opieki Zdrowotnej w Jędrzejowie. Rejestracja pod numerem telefonu 41 385 47 10 od godziny 7.30. Uprzejmie informujemy, że rozmowa będzie nagrywana zgodnie z przepisami prawa, w tym Rozporządzeniem Ministra Zdrowia w sprawie świadczeń gwarantowanych z zakresu 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 osobowych jest niezbędne w celu realizacji świadczeń medycznych. Obowiązek ich podania wynika z odrębnych przepisów prawa.

Informujemy, że administratorem Państwa danych osobowych jest Zakład Podstawowej Opieki Zdrowotnej w Jędrzejowie ul. B. Chrobrego 4. Szczegółowe informacje związane z nagrywaniem rozmowy telefonicznej są dostępne na stronie internetowej www.zpozjedrzejow.pl w zakładce RODO oraz w siedzibie Zakładu.



Handwritten signature in blue ink over a red stamp. The stamp contains the text: "ZAKŁAD PODSTAWOWEJ OPIEKI ZDROWOTNEJ W JĘDRZEJOWIE" and "ul. B. Chrobrego 4".

do Regulaminu nagrywania rozmów telefonicznych

Klauzula informacyjna dotycząca nagrywania rozmów telefonicznych

Uprzejmie informujemy, że administratorem Państwa danych osobowych jest Zakład Podstawowej Opieki Zdrowotnej w Jędrzejowie ul. B. Chrobrego 4.

Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych jest możliwy pod adresem mailowym: odo_zpozjedrzejow@wp.pl

Podane dane osobowe będą przetwarzane 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 też 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 (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).

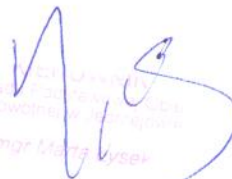
Dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania.

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 będą zachodzić przesłanki określone przepisami prawa. Mają również Państwo prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Nagrane rozmowy będą przechowywane przez 10 lat od dnia nagrania.

Dane osobowe będą przechowywane zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa , w szczególności z Ustawą z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, Ustawą z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentystry, 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 są dostępne na stronie internetowej www.zpozedrzejow.pl w zakładce RODO oraz w siedzibie Zakładu.


mgr Małgorzata Wójcik
Zarządca Zakładu