

**REGULAMIN NAGRYWANIA ROZMÓW TELEFONICZNYCH W RAMACH NOCNEJ
I ŚWIĄTECZNEJ OPIEKI ZDROWOTNEJ UDZIELANEJ W WARUNKACH
AMBULATORYJNYCH oraz SZPITALNEGO ODDZIAŁU RATUNKOWEGO
w SZPITALU SPECJALISTYCZNYM
im. JĘDRZEJA ŚNIADECKIEGO W NOWYM SĄCZU**

1. Regulamin nagrywania rozmów telefonicznych (dalej: Regulamin), w ramach Nocnej i Świątecznej Opieki Zdrowotnej udzielanej w warunkach ambulatoryjnych (dalej: NiŚOZ) oraz Szpitalnego Oddziału Ratunkowego (dalej: SOR), w Szpitalu Specjalistycznym im. Jędrzeja Śniadeckiego w Nowym Sączu określa zasady rejestracji treści rozmów oraz sposób ich zabezpieczenia i udostępniania.
2. Nagrywanie rozmów telefonicznych w ramach NiŚOZ uzasadnione jest:
 - realizacją obowiązku prawnego dotyczącego rejestrowania rozmów telefonicznych, w związku z udzielaniem świadczeń zdrowotnych w ramach NiŚOZ,
 - zapewnieniem najwyższych standardów obsługi telefonicznej z Pacjentami,
 - weryfikacją/ oceną rozmów w zakresie ich przebiegu na wypadek wystąpienia sytuacji spornych między pacjentem a Szpitalem w ramach udzielania świadczeń w NiŚOZ.
3. Nagrywanie rozmów telefonicznych w ramach SOR, odbywa się na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Szpitala- w celu weryfikacji/ oceny rozmów w zakresie ich przebiegu na wypadek wystąpienia sytuacji spornych między pacjentem a Szpitalem w ramach udzielania świadczeń w SOR.

§ 1

Definicje i odpowiedzialność

1. **Nagrywanie rozmowy** – proces zapisywania treści rozmowy telefonicznej z personelem Szpitala.
2. **Osoby upoważnione do dostępu do rejestratora rozmów telefonicznych**- informatycy, upoważnieni przez Dyrektora do dostępu do rejestratorów z nagrań rozmów telefonicznych (do odsłuchania i przegrywania nagrań z rejestratora na nośnik zewnętrzny oraz jego udostępnienie).
3. **Inspektor Ochrony Danych (IOD)**- przegląd i aktualizacja Regulaminu- min. 1 x w roku oraz w przypadku istotnych zmian w przepisach prawnych.

§ 2

Postanowienia ogólne

1. Rejestracją rozmów telefonicznych objęte są połączenia przychodzące i wychodzące do/z gabinetu lekarskiego i rejestracji NiŚOZ; na/z numerów telefonów: (18) 44 25 605, (18) 44 25 606.
2. Rejestracją rozmów telefonicznych w SOR objęte są połączenia przychodzące na numery telefonów: (18) 44 25 767, (18) 44 25 804, (18) 44 25 958, (18) 44 25 984, (18) 44 25 647, (18) 44 25 534.

3. Nagrywanie rozmów odbywa się automatycznie, poprzez system telekomunikacyjny.
4. Nagrywanie rozmów odbywa się w godzinach pracy NiŚOZ, a w SOR całodobowo.
5. Przed rozpoczęciem rejestrowania rozmowy telefonicznej rozmówca jest informowany o nagrywaniu rozmowy oraz jest zapoznawany ze skróconą klauzulą informacyjną. Treść informacji przekazywanej rozmówcy telefonicznie stanowi **Załącznik nr 1 do Regulaminu**.
6. Regulamin oraz klauzula informacyjna dotycząca nagrywania rozmów telefonicznych jest zamieszczona na stronie internetowej Szpitala. Treść pełnej klauzuli informacyjnej stanowi **Załącznik nr 2 do Regulaminu**.
7. Rejestrowane są wszystkie dane przekazywane przez rozmówcę (w tym dane osobowe i dane wrażliwe dotyczące zdrowia).
8. W oparciu o otrzymane dane osobowe, nie są podejmowane zautomatyzowane decyzje względem rozmówców ani rozmówca nie jest profilowany.
9. Czas przechowywania nagrań z rozmów telefonicznych w ramach NiŚOZ i SOR wynosi maksymalnie 12 miesięcy. Po w/w okresie nagrania są usuwane (nadpisywane).
10. W przypadku, w którym nagrania rozmowy telefonicznej stanowią dowód w postępowaniu prowadzonym na podstawie prawa lub Szpital powziął wiadomość, iż mogą one stanowić dowód w postępowaniu, termin przechowywania może zostać przedłużony do czasu prawomocnego zakończenia postępowania. W takim przypadku zarejestrowana rozmowa będzie przechowywana poza rejestratorem rozmów. Nagrana kopia jest odpowiednio zabezpieczona i przechowywana przez osoby upoważnione.
11. Nagrania rozmów telefonicznych mogą być udostępniane uprawnionym osobom i instytucjom (np. Policja, Prokuratura, Sądy), jeżeli obowiązek ich udostępnienia wynika z przepisów prawa lub za zgodą Dyrektora.
12. Osoba, której rozmowa została nagrana, może zwrócić się pisemnie do Dyrektora, o udostępnienie zapisu nagrania rozmowy telefonicznej, wskazując: datę i przybliżoną godzinę rozmowy oraz numer telefonu, z którego nastąpiło połączenie oraz uzasadnienie potrzeby jej uzyskania; w przypadku podmiotów wskazanie z imienia i nazwiska rozmówcy, którego nagranie dotyczy; podstawę prawną upoważniającą do pozyskania danych osobowych, wskazanie ich przeznaczenia oraz inne informacje umożliwiające wyszukanie w zbiorze żądanych danych.
13. Osoba, której zostaje udostępnione nagranie rozmowy telefonicznej, przyjmuje pełną odpowiedzialność za nagrany materiał/nośnik z nagraniem, w tym za ochronę danych osobowych.
14. Odsłuchanie rozmów telefonicznych odbywa się na polecenie Dyrektora.
15. Informatyk w związku z udostępnianiem nagrań rozmów telefonicznych:
 - wykonuje czynności na podstawie upoważnienia do przetwarzania danych,
 - przestrzega zasad ograniczenia dostępu do rejestratora nagrań telefonicznych (hasła dostępowe) i przyjmuje odpowiedzialność za informacje pozyskane w zakresie wykonywanych czynności, w tym za ochronę danych osobowych,
 - określa sposób zabezpieczenia danych na nośniku,
 - ewidencjonuje wydane nośniki z nagraniami rozmów telefonicznych, zgodnie z **Załącznikiem nr 3 do Regulaminu**.

§ 3

Postanowienia końcowe

1. Decyzje w sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem podejmuje Dyrektor Szpitala.

Załączniki:

Załącznik nr 1 Treść informacji przekazywanej rozmówcy telefonicznie.

Załącznik nr 2 Klauzula informacyjna- nagrywanie rozmów telefonicznych.

Załącznik nr 3 Rejestr udostępnień nagrań z rozmów telefonicznych w ramach NiŚSOZ.

Treść informacji przekazywanej rozmówcy telefonicznie

„Dzień Dobry,

Dodzwonili się Państwo do Szpitala Specjalistycznego im. Jędrzeja Śniadeckiego w Nowym Sączu. Informujemy, że rozmowa jest nagrywana. W trakcie rozmowy możecie Państwo zostać poproszeni o podanie danych osobowych, niezbędnych do realizacji świadczeń medycznych. Obowiązek ich podania wynika z odrębnych przepisów prawa.

Informujemy, że Administratorem Państwa danych jest Szpital Specjalistyczny im. Jędrzeja Śniadeckiego w Nowym Sączu.

Szczegółowa klauzula informacyjna dot. rejestrowania rozmów telefonicznych jest dostępna na stronie internetowej Szpitala.”

Klauzula informacyjna- nagrywanie rozmów telefonicznych

Zgodnie z art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 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, dalej: RODO, informujemy, że:

- I. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Szpital Specjalistyczny im. Jędrzeja Śniadeckiego, ul. Młyńska 10, 33-300 Nowy Sącz, e-mail: sekretariat@szpitalnowysacz.pl; tel. 18 443 88 77,
- II. Inspektor Ochrony Danych: Szpital Specjalistyczny im. Jędrzeja Śniadeckiego, ul. Młyńska 10, 33-300 Nowy Sącz, e-mail: abi@szpitalnowysacz.pl; tel. 18 442 57 22,
- III. Przetwarzanie danych w postaci dźwięku głosu (fonia) odbywa się w przypadku połączenia w ramach Nocnej i Świątecznej Opieki Zdrowotnej (dalej: NiŚOZ) oraz Szpitalnego Oddziału Ratunkowego (dalej: SOR) na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a, c, f; w związku z art. 9 ust. 2 lit. h RODO oraz w związku z Zarządzeniem Nr 51/2022/DSM Prezesa Narodowego Funduszu Zdrowia z dnia 14.04.2022 r. w sprawie określenia warunków zawierania i realizacji umów w rodzaju podstawowa opieka zdrowotna w zakresie nocnej i świątecznej opieki zdrowotnej i Rozporządzeniem Ministra Zdrowia w sprawie świadczeń gwarantowanych z zakresu podstawowej opieki zdrowotnej z dnia 24.09.2013 r.
- IV. Rejestracją rozmów telefonicznych objęte są połączenia przychodzące i wychodzące do/z gabinetu lekarskiego i rejestracji NiŚOZ; na/z numerów telefonów: (18) 44 25 605, (18) 44 25 606.
Rejestracją rozmów telefonicznych w SOR objęte są połączenia przychodzące na numery telefonów: (18) 44 25 767, (18) 44 25 804, (18) 44 25 958, (18) 44 25 984, (18) 44 25 647, (18) 44 25 534.
Nagranie poprzedzone jest komunikatem o treści:
„Dzień Dobry,
Dodzwonili się Państwo do Szpitala Specjalistycznego im. Jędrzeja Śniadeckiego w Nowym Sączu. Informujemy, że rozmowa jest nagrywana. W trakcie rozmowy możecie Państwo zostać poproszeni o podanie danych osobowych, niezbędnych w celu realizacji świadczeń medycznych. Obowiązek ich podania wynika z odrębnych przepisów prawa.
Informujemy, że Administratorem Państwa danych jest Szpital Specjalistyczny im. Jędrzeja Śniadeckiego w Nowym Sączu.
Szczegółowa klauzula informacyjna dot. rejestrowania rozmów telefonicznych jest dostępna na stronie internetowej Szpitala.”
- V. Pani/Pana dane osobowe będą udostępniane wyłącznie podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów prawa (np. Policja, Prokuratura, Sądy) lub za zgodą Dyrektora.
- VI. Pani/ Pana dane osobowe przetwarzane w nagranych rozmowach telefonicznych będą przechowywane przez okres 12 miesięcy, a następnie zostaną trwale usunięte (nadpisane).
- VII. Przysługuje Pani/ Panu prawo do dostępu do danych, ograniczenia przetwarzania danych, prawo żądania usunięcia swoich danych, wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania oraz wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
- VIII. Pani/ Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.
- IX. Pani/ Pana dane osobowe pozyskane z nagrań nie będą wykorzystywane do podejmowania zautomatyzowanych decyzji oraz profilowania.

**Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 77 z dnia 16.06.2025 r.
Regulamin nagrywania rozmów telefonicznych w ramach Nocnej
i Świątecznej Opieki Zdrowotnej udzielanej w warunkach ambulatoryjnych oraz Szpitalnego Oddziału
Ratunkowego w Szpitalu Specjalistycznym im. Jędrzeja Śniadeckiego w Nowym Sączu**

Załącznik nr 3

Rejestr udostępnień nagrań z rozmów telefonicznych w ramach NiŚOZ

[illegible]