

	SYSTEM ZARZĄDZANIA BEZPIECZENSTWEM INFORMACJI	Ozn.	IT-I-12
	REJESTROWANIE ROZMÓW TELEFONICZNYCH	Data wyd.	03.10.2022
		Nr wyd.	1
		Strona/stron	1 z 2

- 1 DEFINICJE
- 2 OSOBY ODPOWIEDZIALNE
- 3 ZAKRES DOKUMENTU
- 4 PROCEDURA
- 5 DOKUMENTY POWIĄZANE

	SYSTEM ZARZĄDZANIA BEZPIECZENSTWEM INFORMACJI	Ozn.	IT-I-12
	REJESTROWANIE ROZMÓW TELEFONICZNYCH	Data wyd.	03.10.2022
		Nr wyd.	1
		Strona/stron	2 z 2

1 DEFINICJE

Zgodnie z SZBI-01 Polityka bezpieczeństwa informacji.

2 OSOBY ODPOWIEDZIALNE

Najwyższe kierownictwo, osoba odpowiedzialna za nadzór nad systemem rejestrowania rozmów telefonicznych oraz każda osoba odbierająca połączenia przychodzące.

3 ZAKRES DOKUMENTU

Procedura określa cele i zasady funkcjonowania systemu rejestrowania rozmów telefonicznych w Szpitalu, a także reguły nagrywania dźwięku i zapisu treści rozmów oraz sposobów ich zabezpieczenia, a także możliwość udostępniania zgromadzonych informacji.

4 PROCEDURA

- 4.1 Przed rozpoczęciem nagrywania rozmowy telefonicznej rozmówca jest informowany o nagrywaniu rozmów. Jeżeli rozmówca nie wyraża zgody na nagrywanie, prosimy o przerwanie połączenia. Celem nagrywania rozmów telefonicznych jest zbieranie materiałów potwierdzających proces rejestracji pacjentów.
- 4.2 Rejestrowanie rozmów jest realizowane ze względu na prawnie uzasadniony interes Szpitala (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) celem umożliwienia jednoznacznego oceny rozmowy w zakresie jej przebiegu w sytuacjach spornych pomiędzy Szpitalem, a Pacjentem oraz w celu kontroli udzielania informacji przez pracowników. Zebrane rozmowy nie mogą być wykorzystywane w innych celach niż wskazane powyżej, chyba, że przepisy prawa nakładają obowiązek ich wykorzystania w innych celach niż wskazane powyżej.
- 4.3 Jakakolwiek awaria systemu rejestracji rozmów nie wstrzymuje możliwości połączenia się i rozmowy telefonicznej. W oparciu o otrzymane dane osobowe, nie są podejmowane zautomatyzowane decyzje względem rozmówców ani rozmówca nie jest profilowany. Czas przechowywania rozmów telefonicznych wynosi 2 lata.
- 4.4 Osoby, które zostały nagrane, po uprzednim złożeniu wniosku, mają prawo dostępu do treści do swoich danych oraz prawo do ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych. Mają również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych), gdy uznają, że przetwarzanie danych osobowych dotyczących ich osoby narusza przepisy dotyczące ochrony danych osobowych. Każdy przypadek zapisu rozmowy na jakikolwiek nośnik musi zostać odnotowany stosownym protokołem. Okresowo dokonuje się przeglądu infrastruktury służącej do nagrywania rozmów, celem weryfikacji sposobu zabezpieczenia gromadzenia danych osobowych.

5 DOKUMENTY POWIĄZANE

- 5.1 Polityki:

SZBI-01 Polityka bezpieczeństwa informacji