

Parczew, 18.08.2020 r.

REGULAMIN MONITORINGU ROZMÓW TELEFONICZNYCH

§1

Regulamin określa zasady nagrywania rozmów telefonicznych w MEDICA CENTRUM Edward Kisiel w Parczewie, sposób ich zabezpieczenia oraz udostępniania zgromadzonych treści.

§2

Celem nagrywania rozmów telefonicznych jest podnoszenie standardów obsługi, zbieranie materiałów potwierdzających proces rejestracji Pacjentów, rozstrzyganie kwestii spornych pomiędzy Przychodnią a Pacjentem oraz podnoszenie bezpieczeństwa osób prowadzących rozmowę telefoniczną.

§3

Nagrywanie rozmów odbywa się w godzinach pracy Przychodni.

§4

Rejestracji i zapisowi podlega tylko fonia.

§5

Rejestracji i zapisowi podlegają zewnętrzne rozmowy przychodzące i wychodzące na linii stacjonarnej. Rejestracji i zapisowi nie podlegają rozmowy wewnętrzne pomiędzy gabinetami, recepcją i częścią socjalną.

§6

Awaria systemu rejestracji rozmów nie wpływa na możliwość połączenia z pracownikiem rejestracji, ani na wykonywanie przez niego rozmów wychodzących.

§7

Każdy pracownik, w tym nowo zatrudniany, powinien zostać poinformowany pisemnie o nagrywaniu rozmów służbowych oraz powinien złożyć oświadczenie o przyjęciu tej informacji do wiadomości.

Stosowne oświadczenia stanowią wzory załączników nr 1 i 2 do niniejszego regulaminu

Załącznik nr 1 – „Oświadczenie pracodawcy o prowadzeniu monitoringu rozmów telefonicznych w Przychodni MEDICA CENTRUM Edward Kisiel”

Załącznik nr 2 – „Oświadczenie pracownika w przedmiocie monitoringu rozmów telefonicznych w Przychodni MEDICA CENTRUM Edward Kisiel”

§8

Osoby wykonujące połączenia telefoniczne przychodzące na numery telefonów objętych systemem nagrywania rozmów w Przychodni w godzinach pracy rejestracji są informowane o nagrywaniu rozmów poprzez komunikat odtwarzany automatycznie w oczekiwaniu na połączenie.

Osoba, która nie wyraża zgody na nagrywanie, proszona jest o zakończenie połączenia telefonicznego. Kontynuacja połączenia telefonicznego po wysłuchaniu komunikatu oznacza wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych.

Treść komunikatu:

„Witamy w Medica Centrum Edward Kisiel.

W trosce o najwyższą jakość usług informujemy, że rozmowy są rejestrowane. Jeśli nie zgadzacie się Państwo na nagrywanie, prosimy o przerwanie połączenia.

Administratorem Państwa danych osobowych jest Medica Centrum Edward Kisiel. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych można znaleźć na stronie internetowej www.medicacentrum.com.pl w zakładce RODO, lub w siedzibie naszej firmy.

Szanowni Państwo.

Informujemy, że rejestracja jest czynna od poniedziałku do piątku, w godzinach od siódmej trzydzieści do piętnastej trzydzieści. Prosimy czekać na zgłoszenie się pracownika rejestracji.

Serdecznie dziękujemy.”

§9

Osoby wykonujące połączenia telefoniczne przychodzące na numery telefonów objętych systemem nagrywania rozmów w Przychodni po godzinach pracy rejestracji są informowane o godzinach pracy Przychodni i proszone o kontakt w tych godzinach. Po tym połączenie zostaje przerwane.

W tym przypadku rozmowy nie są nagrywane, w związku z czym komunikat nie zawiera informacji dotyczących monitoringu rozmów oraz przetwarzania danych osobowych.

Treść komunikatu:

„Witamy w Medica Centrum Edward Kisiel.

Szanowni Państwo.

Informujemy, że rejestracja jest czynna od poniedziałku do piątku, w godzinach od siódmej trzydzieści do piętnastej trzydzieści. Prosimy o kontakt w godzinach pracy rejestracji.

Serdecznie dziękujemy.”

§10

Czas przechowywania nagrań z rozmów telefonicznych wynosi 12 miesięcy od dnia nagrania. W przypadku, w którym nagranie stanowi dowód w postępowaniu, termin ten ulega przedłużeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania. Po upływie tych okresów nagrania podlegają zniszczeniu.

§11

Administratorem danych osobowych zgromadzonych podczas rejestracji rozmów telefonicznych jest MEDICA CENTRUM Edward Kisiel, reprezentowana przez Kierownika – Edwarda Kisiela.

§12

Centrala telefoniczna znajduje się w pomieszczeniu zamykanym na klucz, objętym monitoringiem wizyjnym i kontrolą dostępu. Dostęp do pomieszczenia mają tylko osoby upoważnione przez Administratora.

§13

Dostęp do nagrań rozmów mają jedynie osoby upoważnione przez Administratora.

§14

Okresowo dokonuje się przeglądu infrastruktury służącej do nagrywania rozmów, celem weryfikacji sposobu zabezpieczenia gromadzenia danych osobowych.

§15

Nagrania z monitoringu rozmów telefonicznych mogą być udostępniane wyłącznie za zgodą Kierownika Przychodni uprawnionym organom, jeżeli obowiązek ich udostępnienia wynika z przepisów prawa w zakresie ich działania.

Dane wydawane są na pisemny wniosek uprawnionych organów o przekazanie danych na nośniku elektronicznym. Wzór wniosku stanowi Załącznik nr 3 do niniejszego regulaminu.

Załącznik nr 3 – „Wniosek o udostępnienie danych”

§16

Wniosek należy składać bezpośrednio w siedzibie administratora lub za pośrednictwem adresu e-mail iod@pca.pl.

§17

Przekazanie nośnika z kopią nagrania uprawnionym organom możliwe jest po sporządzeniu i podpisaniu przez obie strony pisemnego protokołu. Wzór protokołu stanowi Załącznik nr 4 do niniejszego regulaminu.

Załącznik nr 4 – „Protokół przekazania danych na nośniku”

§18

Regulamin może ulec zmianie w zależności m.in. od aktualnego stanu prawnego oraz zmian zasad rejestrowania rozmów telefonicznych.

§19

Powyższy regulamin wchodzi w życie z dniem wyjścia zarządzenia wprowadzającego regulamin.