



## **Regulamin nagrywania rozmów telefonicznych**

1. Regulamin określa zasady nagrywania rozmów telefonicznych w NZOZ Medrem-Poliklinika Sp. z o.o. Regulamin określa reguły nagrywania dźwięku i zapisu treści rozmów oraz sposobów ich zabezpieczenia, a także możliwość udostępniania zgromadzonych informacji.
2. Przed rozpoczęciem nagrywania rozmowy telefonicznej rozmówca jest informowany o nagrywaniu rozmów. Jeżeli rozmówca nie wyraża zgody na nagrywanie, prosimy o przerwanie połączenia. Treść nagrania przedstawia załącznik nr 3 do niniejszego Regulaminu. Regulamin oraz klauzula informacyjna (Polityka prywatności) jest dostępna na naszej stronie internetowej oraz w rejestracji.
3. Celem nagrywania rozmów telefonicznych jest zbieranie materiałów potwierdzających proces umówienia się na wizytę.
4. Rejestrowanie rozmów jest realizowane ze względu na prawnie uzasadniony interes placówki (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) celem umożliwienia jednoznacznego ocenienia rozmowy w zakresie jej przebiegu w sytuacjach spornych pomiędzy NZOZ Medrem-Poliklinika Sp. z o.o. a Pacjentem oraz w celu kontroli udzielania informacji przez pracowników.
5. Zebrane rozmowy nie mogą być wykorzystywane w innych celach niż wskazane powyżej, chyba, że przepisy prawa nakładają obowiązek ich wykorzystania w innych celach niż niniejszym Regulaminem.
6. Nagrywanie rozmów funkcjonuje tylko w godzinach pracy przychodni.
7. Rejestracji i zapisowi podlega tylko fonia.
8. Podczas rejestrowania rozmowy rejestrowane są wszystkie dane osobowe przekazywane przez rozmówcę.
9. Jakakolwiek awaria systemu rejestracji rozmów nie wstrzymuje możliwości połączenia się i rozmowy telefonicznej.
10. W oparciu o otrzymane dane osobowe, nie są podejmowane zautomatyzowane decyzje względem rozmówców ani rozmówca nie jest profilowany.
11. Do rejestracji rozmów służy oprogramowanie firmy Platan Producent Systemów Telekomunikacyjnych. Elementy infrastruktury do nagrywania rozmów telefonicznych są na bieżąco udoskonalane, wymieniane i rozszerzane.
12. Czas przechowywania rozmów telefonicznych wynosi 2 lata.

13. Oprogramowanie rejestrujące rozmowy telefoniczne znajduje się w serwerowni NZOZ Medrem-Poliklinika Sp. z o.o. zlokalizowanej w Opolu. Osoby upoważnione do odsłuchiwania rozmów mają nadane upoważnienie do przetwarzania danych osobowych.
14. Osoby, które zostały nagrane, po uprzednim złożeniu wniosku (załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu), 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 przenośny nośnik musi zostać odnotowany stosownym protokołem przekazania (załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu).
15. NZOZ Medrem-Poliklinika Sp. z o.o. zapewnia odpowiedni poziom bezpieczeństwa przechowywania danych osobowych zgromadzonych w czasie rejestracji rozmów.
16. Okresowo dokonuje się przeglądu infrastruktury służącej do nagrywania rozmów, celem weryfikacji sposobu zabezpieczenia gromadzenia danych osobowych.
17. Regulamin może ulec zmianie w zależności m.in. od aktualnego stanu prawnego oraz zmian zasad rejestrowania rozmów telefonicznych.
18. Powyższy regulamin nagrywania rozmów telefonicznych wchodzi w życie z dniem wyjścia zarządzenia wprowadzającego regulamin.

## WNIOSEK O UDOSTĘPNIENIE DANYCH ZE ZBIORU DANYCH OSOBOWYCH

1. Wnioskodawca:

.....

.....  
(nazwa firmy i jej siedziba albo imię, nazwisko i adres zamieszkania wnioskodawcy)

2. Podstawa prawna upoważniająca do pozyskania danych osobowych:

.....  
.....  
.....  
.....

3. Wskazanie przeznaczenia dla udostępnionych danych:

.....  
.....  
.....  
.....

4. Oznaczenie lub nazwa zbioru, z którego mają być udostępnione dane:

.....  
.....  
.....  
.....

Zakres żądanych informacji ze zbioru:

.....  
.....  
.....  
.....

5. Informacje umożliwiające wyszukanie w zbiorze żądanych danych:

.....  
.....  
.....  
.....

.....  
(data, podpis wnioskodawcy)

**Protokół przekazania na nośniku elektronicznym danych z systemu nagrań rozmów  
sporządzony w dniu .....**

Osoba reprezentująca Administratora Danych Osobowych zwany dalej przekazującym dane,  
przekazuje.....

.....

.....

.....zwanym dalej przyjmującym dane

,  
na podstawie pisemnego wniosku z dnia ..... dane z rejestratora nagrań.

1. Przekazujący przekazuje, a przyjmujący przyjmuje następujące dane (zapis z numeru telefonu):

Data - .....

Numer telefonu/miejsce nagrania - .....

Czas nagrania - .....

2. Przyjmujący dane oświadczą, że wykorzystane zostaną one wyłącznie do celów określonych w  
pisemnym wniosku, stanowiącym załącznik do niniejszego protokołu.

Protokół sporządzono w dwóch jednakowych egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

.....

(data, przekazujący)

.....

(data, przyjmujący)

Witamy w Medrem-Poliklinice.

Uprzejmie informujemy, iż w trosce o jak najwyższy poziom jakości obsługi rozmowy mogą być nagrywane.

Administratorem Danych Osobowych jest NZOZ Medrem-Poliklinika Sp. z o.o.

Szczegóły dotyczące przetwarzanych danych osobowych znajdą Państwo na naszej stronie internetowej [www.medrem.com.pl](http://www.medrem.com.pl).