

## **Regulamin nagrywania rozmów telefonicznych w Centrum Onkologii im prof. F. Łukaszczyka w Bydgoszczy**

Regulamin określa zasady nagrywania rozmów telefonicznych w Centrum Onkologii im prof. F. Łukaszczyka w Bydgoszczy dalej „Centrum”. Regulamin określa reguły rejestracji dźwięku i zapisu treści rozmów oraz sposób ich zabezpieczenia, a także możliwość udostępniania zgromadzonych informacji.

Przed rozpoczęciem rejestrowania rozmowy telefonicznej rozmówca jest informowany o nagrywaniu rozmów i jeżeli nie wyraża zgody na nagrywanie proszony jest o rozłączenie. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest zgoda osoby dzwoniącej do Centrum wyrażona poprzez kontynuację rozmowy.

Regulamin dotyczący nagrywania rozmów telefonicznych jest zamieszczony na stronie internetowej.

Celem nagrywania rozmów telefonicznych jest zbieranie materiałów potwierdzających proces rejestracji na wizytę lekarską oraz badania diagnostyczne i profilaktyczne, a także uzasadniony interes

placówki (art. 6 ust. 1 lit. f 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. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1 z późn. zm.), dalej „RODO”) celem umożliwienia jednoznacznego oceny rozmowy w zakresie jej przebiegu w sytuacjach spornych pomiędzy Centrum a Pacjentem oraz w celu kontroli udzielania informacji przez pracowników.

Administratorem Pani/Pana danych osobowych zarejestrowanych w systemie nagrywania rozmów jest Centrum Onkologii im. prof. F. Łukaszczyka znajdujące się przy ul. dr Izabeli Romanowskiej 2 w Bydgoszczy.

**Inspektorem ochrony danych osobowych w Centrum Onkologii jest p. Anna Górnicka.**

Sposoby kontaktu z inspektorem ochrony danych:

adres korespondencyjny:

**Centrum Onkologii, ul. dr I. Romanowskiej 2, 85-796 Bydgoszcz**

**adres e-mail: [iod@co.bydgoszcz.pl](mailto:iod@co.bydgoszcz.pl)**

**tel. 52 374 37 30.**

### **TREŚĆ REGULAMINU**

1. Rejestrowanie rozmów jest realizowane ze względu na prawnie uzasadniony interes placówki, celem umożliwienia jednoznacznego oceny rozmowy w zakresie jej

przebiegu w sytuacjach spornych pomiędzy pracownikami Call Center a Pacjentem, w celu kontroli udzielania informacji przez pracowników oraz w celu ewentualnej obrony roszczeń.

2. Zebrane rozmowy nie mogą być wykorzystywane w innych celach niż wskazanych powyżej, chyba, że przepisy prawa nakładają obowiązek ich wykorzystania w innych celach niż określone niniejszym Regulaminem.
3. Podczas rejestrowania rozmowy rejestrowane są wszystkie dane osobowe przekazywane przez rozmówcę.
4. W oparciu o otrzymane dane osobowe nie są podejmowane zautomatyzowane decyzje względem Pacjentów ani Pacjent nie jest profilowany.
5. Awaria systemu rejestracji rozmów wstrzymuje możliwość połączenia się i rozmowy telefonicznej.
6. W oparciu o otrzymane dane osobowe, nie są podejmowane zautomatyzowane decyzje względem rozmówców ani rozmówca nie jest profilowany.
7. Czas przechowywania rozmów telefonicznych wynosi 2 lata, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym miała miejsce rozmowa.
8. Centrum zgodnie z art. 15 ust. 3 RODO na wniosek Pacjenta udostępni informację o danych osobowych przetwarzanych w związku nagraniem rozmowy, o które wnioskuje pacjent. Treść nagrań udostępnia się również uprawnionym podmiotom, jeśli obowiązek ich udostępnienia wynika z przepisów prawa, w zakresie prowadzonych przez nie czynności prawnych np. Sądom, Prokuraturze.
9. Osoby, które mają wgląd do zarejestrowanych rozmów telefonicznych mają świadomość odpowiedzialności za ochronę danych osobowych i są upoważnione do przetwarzania danych osobowych.
10. Osoby, które zostały nagrane, mają prawo wnioskować do Dyrektora Centrum o usunięcie nagrania, ograniczenie jego przetwarzania. Ponadto mają prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Mają również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uznają, że przetwarzanie danych osobowych dotyczących ich osoby narusza przepisy dot. ochrony danych osobowych.
11. Centrum zapewnia odpowiedni poziom bezpieczeństwa przechowywania danych osobowych zgromadzonych w czasie rejestracji rozmów.
12. Infrastruktura techniczna służąca rejestrowaniu oraz przechowywaniu rozmów została skonstruowana w sposób uniemożliwiający dostęp do zarejestrowanych materiałów przez osoby do tego nieupoważnione.
13. W każdym przypadku naruszenia ochrony danych osobowych, podejmowane są niezwłoczne działania wymagane przepisami prawa w takich sytuacjach oraz

podejmowane są wszelkie możliwe środki celem ograniczenia skutków naruszenia.

14. Regulamin może ulec zmianie w zależności m.in. od aktualnego stanu prawnego, zmian zasad rejestrowania rozmów. Każda zmiana Regulaminu w celu wejścia w życie musi zostać opublikowana na stronie internetowej [www.co.bydgoszcz.pl](http://www.co.bydgoszcz.pl) .  
Powyższy regulamin nagrywania rozmów telefonicznych wchodzi w życie z dniem wyjścia opublikowania na stronie internetowej [www.co.bydgoszcz.pl](http://www.co.bydgoszcz.pl) .

Niniejszy dokument stanowi własność Centrum Onkologii im. prof. Franciszka Łukaszczyka w Bydgoszczy.

*Wszelkie prawa autorskie zastrzeżone.*

*Zabrania się dokonywania zmian treści,  
a także kopiowania i rozpowszechniania dokumentu bez zgody wydawcy.*