



REGULAMIN NAGRYWANIA ROZMÓW TELEFONICZNYCH
Szpital im. Ojca Rafała z Proszowic
Samodzielny Publiczny Zespół Opieki Zdrowotnej w Proszowicach z siedzibą
w Proszowicach przy ul. Kopernika 13, 32-100 Proszowice,
wpisanym do KRS pod nr 0000003923,
NIP: 6821436049, REGON: 000300593

§1
Podstawa prawna

1. Regulamin oparty jest na przepisach Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 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 (dalej jako „RODO”), a w szczególności:
 - art. 6 ust 1 lit. a RODO – za zgodą osoby, której dane są nagrywane;
 - art. 6 ust. 1 lit. f RODO w związku z art. 9 ust. 2 lit. h RODO - przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora;
 - art. 6 ust. 1 lit. f RODO - przy pozostałych połączeniach (w celu poprawy jakości świadczonych usług, podniesienia bezpieczeństwa i rzetelności obsługi).

§2
Przedmiot regulaminu

1. Nagrywanie rozmów telefonicznych należy traktować jako czynność techniczną, która nie jest zabroniona przepisami o ochronie danych osobowych.
2. Regulamin określa zasady nagrywania (rejestrowania) rozmów telefonicznych osób kontaktujących się z Szpitalem, a także reguły rejestracji dźwięku i zapisu rozmowy, sposób ich zabezpieczenia, a także możliwość ich udostępnienia.
3. Regulamin określa zasady:
 - nagrywania rozmów telefonicznych,
 - rejestracji i przechowywania nagrań,
 - udostępniania nagrań.
4. Przed rozpoczęciem nagrywania rozmowy telefonicznej rozmówca jest informowany o jej nagrywaniu i jeżeli nie wyraża zgody na nagrywanie, proszony jest o rozłączenie się. Nierozłączenie się i prowadzenie dalszej rozmowy oznacza wyrażenie zgody na nagrywanie i jest traktowane jako jednoznaczne złożenie oświadczenia o wyrażeniu zgody na jej nagrywanie.
5. Przed rozpoczęciem nagrywania rozmowy telefonicznej przekazana zostaje również informacja zawierająca odniesienie do strony internetowej, na której zamieszczony jest obowiązek informacyjny zgodnie z art. 13 RODO określony w klauzuli informacyjnej stanowiącej załącznik nr 1.



§3

Cel nagrywania rozmów

1. Nagrywanie rozmów odbywa się w celu:
 - a) udzielanie wyjaśnień i odpowiedzi na zapytania pacjentów dotyczące terminów rezerwowanych wizyt w poszczególnych poradniach oraz pracowniach;
 - b) telefonicznej konsultacji z lekarzami (teleporada);
 - c) zapewnienie najwyższych standardów obsługi telefonicznej realizowanej przez pracowników Szpitala poprzez weryfikację jakości obsługi pacjentów, potencjalnych pacjentów oraz innych osób kontaktujących się ze Szpitalem i jej udoskonalania;
 - d) udzielania wyjaśnień i odpowiedzi dotyczących realizacji transportu sanitarnego - dokumentowanie kontaktów z pacjentami, potencjalnymi pacjentami oraz innymi osobami kontaktującymi się telefonicznie, w tym celu zapobieganie sytuacjom konfliktowym dotyczącym treści informacji udzielanych telefonicznie i obrony przed roszczeniami;
 - e) zapobiegania sytuacjom spornym i ochrony przed roszczeniami.

2. Nagrywanie dotyczy następujących numerów:
 - Izba Przyjęć - 12 386 52 78
 - Izba Przyjęć - 12 386 51 22
 - Opieka Całodobowa - 12 386 51 23
 - Pogotowie Ratunkowe - 12 386 52 33
 - Rejestracja do specjalistów - 12 386 51 11, 12 386 52 31
 - Rejestracja POZ - 12 386 52 84
 - Centrala - 12 386 51 05
 - Rejestracja Ośrodek Zdrowia w Igołomi - 12 287 30 14
 - Rejestracja Ośrodek Zdrowia w Wierzbnie - 12 386 92 99
 - Rejestracja do poradni ginekologiczno - położnicza - 12 386 52 25
 - Rejestracja do poradni zdrowia psychicznego - 12 386 51 91

§4

Rejestracja telefoniczna pacjentów

1. Rejestracja telefoniczna pacjenta odbywa się pod numerami telefonów:
 - Izba Przyjęć - 12 386 52 78
 - Izba Przyjęć - 12 386 51 22
 - Rejestracja do specjalistów - 12 386 51 11, 12 386 52 31
 - Rejestracja POZ - 12 386 52 84
 - Rejestracja Ośrodek Zdrowia w Igołomi - 12 287 30 14
 - Rejestracja Ośrodek Zdrowia w Wierzbnie - 12 386 92 99
 - Rejestracja do poradni ginekologiczno - położnicza - 12 386 52 25
 - Rejestracja do poradni zdrowia psychicznego - 12 386 51 91

2. Rejestracja telefoniczna odbywa się codziennie od poniedziałku do piątku godzinach od 10:00 do 18:00.

3. W celu wyznaczenia terminu wizyty należy podać telefonicznie następujące dane:
 - imię i nazwisko;



- numer PESEL lub data urodzenia;
 - numer telefonu lub adres e- mail - do kontaktu w razie zmiany terminu wizyty;
 - w przypadku pierwszej wizyty w Przychodni Specjalistycznej pacjent zobowiązany jest do podania danych umieszczonych na skierowaniu wystawionym przez lekarza ubezpieczenia zdrowotnego.
4. Pracownicy Rejestracji telefonicznej udzielają ogólnych informacji o:
 - terminie wizyty;
 - czasie oczekiwania na wizytę,
 - gabinecie w którym odbywa się wizyta.
 5. Pracownicy Rejestracji telefonicznej nie są upoważnieni do udzielania informacji dotyczących diagnostyki i leczenia, wyników badań, sposobu dawkowania leków, postępowania w przypadku wystąpienia objawów chorobowych.
 6. W przypadku zaistnienia nie przewidzianych okoliczności, które uniemożliwiają realizację świadczenia w ustalonym terminie, pacjent jest informowany, przez pracownika rejestracji o zmianie terminu wizyty.
 7. Pracownicy rejestracji telefonicznej mogą przerwać połączenie jeżeli naruszana jest ich godność osobista.

§5

Przechowywanie nagrań

1. Do nagrywania rozmów telefonicznych wykorzystywany jest program SLICAN – RekordMAN.
2. Nagrania przechowywane są przez okres 12 miesięcy od dnia rozmowy.
3. Dostęp do nagrań mają wyłącznie upoważnieni pracownicy. Osoby te zobowiązane są do przestrzegania przepisów prawa w zakresie ochrony danych osobowych.

§ 6

Zasady udostępniania nagrań rozmów telefonicznych

1. Do nagrywania rozmów telefonicznych wykorzystywany jest program Record Man Client centrali NCP Slican.
2. Udostępnienie nagrań telefonicznych odbywa się na podstawie wniosku, którego wzór stanowi załącznik nr 2. Zapis dźwięku może być udostępniony, za zgodą Dyrektora Szpitala lub osób przez niego upoważnionych.
3. Wniosek składany jest do Dyrektora Szpitala i w przypadku jego akceptacji kierowany jest do pracownika Działu Techniczno-Eksploatacyjnego celem realizacji.
4. Wnioski o udostępnienie nagranych rozmów telefonicznych są rejestrowane przez pracownika Działu Techniczno-Eksploatacyjnego w rejestrze udostępnionych rozmów telefonicznych, którego wzór stanowi załącznik nr 3.
5. Nagrania rozmów mogą być udostępnione osobie, której dane dotyczą, mając na uwadze jej prawnie uzasadniony interes, wyłącznie na podstawie i w granicach nienaruszających danych osobowych innych osób, z zastrzeżeniem ust. 6
6. Na podstawie przepisów powszechnie obowiązujących nagrania z rozmów telefonicznych mogą zostać udostępnione organom państwowym w związku z prowadzonymi przez te organy postępowaniami.



§7 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych decyzję podejmuje Dyrektor Szpitala.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 02.04.2026 r

Załącznik nr 1

Klauzula informacyjna dotycząca nagrywania rozmów telefonicznych

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady 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 – zwanego RODO, informujemy:

1. Administratorem Państwa danych osobowych jest Szpital im. Ojca Rafała z Proszowic Samodzielny Publiczny Zespół Opieki Zdrowotnej w Proszowicach z siedzibą w Proszowicach przy ul. Kopernika 13, 32-100 Proszowice, wpisanym do KRS pod nr 0000003923, NIP: 6821436049, REGON: 000300593.
2. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można skontaktować się poprzez adres e-mail: iod@spzoz.proszowice.pl; tel.: 12 386 51 06, e-mail: lub pisemnie kierując korespondencję na adres siedziby Administratora. Z inspektorem ochrony danych można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.
3. Państwa dane osobowe będą przetwarzane w celu:
 - Obsługi za pośrednictwem infolinii, gdzie podstawą prawną przetwarzania danych jest zgoda osoby dzwoniącej wyrażona poprzez kontynuację rozmowy - art. 6 ust. 1 lit. a RODO,
 - Zapewnienia bezpieczeństwa i poprawy jakości obsługi pacjentów, dochodzenia lub obrona przed ewentualnymi roszczeniami związanymi z umową lub też potrzebą wykazania określonych faktów, mających w tym zakresie istotne znaczenie dla Administratora, gdzie podstawą prawną jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO w związku z art. 9 ust. 2 lit. h RODO – „prawnie uzasadniony interes”.
4. Wszystkie rozmowy są nagrywane. Jeżeli nie wyrażają Państwo zgody na nagrywanie rozmów, należy się rozłączyć.
5. Państwa dane osobowe będą wykorzystywane przez Administratora przez okres niezbędny do realizacji opisanych powyżej celów, maksymalnie przez okres 12 miesięcy. W przypadku, w którym nagrania stanowią dowód w postępowaniu prowadzonym na podstawie prawa lub Administrator powziął wiadomość, iż mogą one stanowić dowód w postępowaniu, termin ulega przedłużeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania.



6. Mają Państwo prawo złożyć wnioski do Administratora o:

- Dostęp oraz kopie własnych danych osobowych.
- Sprostowanie własnych danych osobowych.
- Usunięcie własnych danych osobowych, w sytuacji, gdy przetwarzanie danych nie następuje w celu wywiązania się z obowiązku wynikającego z przepisu prawa.
- Ograniczenie przetwarzania Państwa danych osobowych.
- Przenoszenie własnych danych osobowych, na warunkach określonych w RODO.
- Cofnięcie wyrażonej zgody na przetwarzanie danych osobowych w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonywaliśmy na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
- Wniesienie sprzeciwu wobec przetwarzania Państwa danych, jeśli podstawą prawną wykorzystywania danych jest prawnie uzasadniony interes – art. 6 ust.1 lit. f RODO.
- Wycofanie udzielonej zgody dotyczącej przetwarzania danych osobowych. Wycofanie danej zgody nie wpływa na prawo do przetwarzania danych w celu opisanym w tej zgodzie do chwili jej cofnięcia.

7. Przysługuje Państwu wniesienie skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (adres: Urząd Ochrony Danych Osobowych, ul. Stanisława Moniuszki 1A, 00-014 Warszawa) w jeżeli uważają Państwo, że przetwarzanie Państwa danych osobowych narusza przepisy prawa.

8. Państwa dane osobowe mogą być przekazywane – z wyjątkiem osób upoważnionych przez Administratora podmiotom współpracującym (odbiorcom) z Administratorem, w szczególności dostawcom usług, oraz podmiotom świadczącym usługi: archiwizacyjne, prawne, audytorskie czy kontrolne – przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami Administratora.

9. Państwa dane osobowe nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy.

10. Informujemy, że Państwa dane osobowe nie będą wykorzystywane do podejmowania decyzji opartych wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu danych osobowych, w tym profilowania w rozumieniu art. 22 RODO.

DYREKTOR
Szpitala im. Ojca Rafała z Proszowic
SP ZOZ w Proszowicach
Zbigniew Torbus
Zbigniew Torbus

Inspektor
Ochrony Danych Osobowych
Adam Piecuch
Adam Piecuch



Załącznik nr 2

Wniosek o udostępnienie nagrania rozmowy

1. Wnioskodawca:
.....
2. Opis zdarzenia:
.....
3. Podstawa prawna:
.....
4. Cel uzyskania nagrania:
.....

Oświadczam, że otrzymane nagranie zostanie wykorzystane wyłącznie w wskazanym celu.

.....
(podpis wnioskodawcy)

- Wyrażam zgodę
- Nie wyrażam zgody

.....
(podpis Dyrektora)



Załącznik nr 3

Ewidencja udostępniania nagrań

Lp.	Data udostępnienia	Podmiot któremu udostępniono dane	Zakres udostępnionych danych	Podstawa Prawna udostępnienia danych	Podpis Pracownika
1					
2					
3					