

# **Procedura nagrywania rozmów telefonicznych w Centrum Medycznym AD-MED Sp. z o.o. we Wrocławiu**

## **§ 1.**

### **Postanowienia ogólne**

1. Nagrywanie rozmów telefonicznych należy traktować jako czynność techniczną, która nie jest zabroniona przepisami o ochronie danych osobowych.
2. Nagrywanie rozmów telefonicznych odbywa się na podstawie:
  - art. 6 lit. a RODO – za zgodą osoby, której dane są nagrywane;
  - art. 6 ust. 1 lit. f RODO – w ramach prawnie uzasadnionego interesu administratora, jakim jest ochrona przed roszczeniami.

*RODO - 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).*

3. 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.
4. 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.

## **§ 2.**

### **Cel nagrywania rozmów telefonicznych**

1. Zapewnienie interesu prawnego osoby, której dane zostały zarejestrowane oraz Centrum Medycznego AD-MED Sp. z o.o.
2. Przestrzeganie standardów obsługi interesanta.
3. Zapewnienie najwyższej jakości usług wobec interesantów.
4. Zabezpieczenie interesu prawnego osoby, której dane zarejestrowano oraz Centrum Medycznego AD-MED Sp. z o.o. na wypadek prawnej potrzeby wykazania faktów lub dochodzenia roszczeń oraz zabezpieczenia materiału dowodowego.

## **§ 3.**

### **Zakres nagrywania rozmów telefonicznych**

1. Nagrywanie obejmuje rejestrację wybranych rozmów telefonicznych przychodzących do Centrum Medycznego AD-MED Sp. z o.o.
2. Nagrywanie rozmów telefonicznych odbywa się całodobowo.

## **§ 4.**

### **Zasady rejestracji, przechowywania i dostępu do rozmów telefonicznych.**

1. Rozmowy telefoniczne w formie materiału dźwiękowego zapisywane są wyłącznie na

przeznaczonym do tego zasobie serwerowym.

2. Zapisy rozmów telefonicznych przechowywane są przez okres 12 miesięcy, po czym zostają automatycznie usunięte poprzez nadpisanie kolejnych nagrań.
3. W przypadku, w którym nagrania zarejestrowanych rozmów telefonicznych stanowią lub mogą stanowić dowód w postępowaniu prowadzonym na podstawie przepisów prawa, powyższy termin ulega przedłużeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania.
4. Niedopuszczalne jest zapisywanie rozmów telefonicznych na dyskach, lokalnych zewnętrznych i przenośnych lub zasobach prywatnych.
5. Dostęp do nagranych materiałów dźwiękowych posiadają wyłącznie wyznaczeni i uprawnieni pracownicy.
6. W przypadku konieczności dostępu do nagranych materiałów dźwiękowych przez podmioty zewnętrzne niezbędne jest podpisanie odpowiedniej umowy powierzenia przetwarzania danych lub umowy o zachowaniu poufności .

## **§ 5.**

### **Zasady udostępniania nagrań rozmów telefonicznych**

1. Nagrania telefoniczne mogą być udostępniane po wyrażeniu zgody przez Prezesa Zarządu Centrum Medycznego AD-MED Sp. z o.o.
2. Udostępnienie nagrań telefonicznych odbywa się na podstawie wniosku, którego wzór stanowi załącznik nr 2.
3. Wniosek składany jest do Prezesa Zarządu Centrum Medycznego AD-MED Sp. z o.o. i w przypadku jego akceptacji kierowany jest do pracownika administracyjnego celem realizacji.
4. Wnioski o udostępnienie nagranych rozmów telefonicznych są rejestrowane przez pracownika administracyjnego 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.

## **§ 6.**

### **Postanowienia końcowe**

1. Niniejsza procedura stanowi integralną część Polityki ochrony danych osobowych.
2. W przypadkach nieuregulowanych w niniejszej Procedurze decyzje w każdym przypadku podejmuje Prezes Zarządu Centrum Medycznego AD-MED Sp. z o.o. we Wrocławiu.

**KLAUZULA INFORMACYJNA DOTYCZĄCA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH W TRAKCIE NAGRYWANIA ROZMÓW TELEFONICZNYCH**

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia 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. L 119 z 4.5.2016) – dalej RODO, informujemy, że:

1. Administratorem Państwa danych osobowych jest Centrum Medyczne AD-MED Sp. z o.o. z siedzibą pod adresem: ul. Zakładowa 18F, 50-231 Wrocław;
2. Dane kontaktowe Administratora: tel.: +48 71 325 67 60, adres e-mail: zakladowa@admed-poz.pl
3. Powołany Inspektor ochrony danych - Rafał Guzik, kontakt: abi@vp.pl.
4. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO, czyli za zgodą dzwoniącego, a także zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO w ramach prawnie uzasadnionego interesu administratora, jakim jest ochrona przed roszczeniami.
5. Administrator będzie przetwarzał Państwa dane osobowe w celu:
  - a) prowadzenia i rejestrowania rozmowy w ramach udzielania informacji telefonicznych;
  - b) zapewnienia bezpieczeństwa przy użyciu usługi centralnego utrzymania systemu teleinformatycznego telefonii, w ramach której realizuje się obsługę nagrań rozmów telefonicznych, w tym ich przechowywanie.
6. Wyrażenie zgody na nagrywanie rozmowy telefonicznej jest dobrowolne.
7. Odbiorcami Państwa danych osobowych będą wyłącznie organy publiczne i inne podmioty w zakresie, w jakim jest to niezbędne do wywiązania się przez Administratora z obowiązków, które na nim spoczywają. Odbiorcami Państwa danych będą również podmioty ściśle współpracujące z Administratorem w ramach umów na utrzymanie techniczne zasobów telekomunikacyjnych i informatycznych.
8. Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres 12 miesięcy, a po tym czasie - w szczególnych wypadkach - wyłącznie do celów i na czas niezbędny do zabezpieczenia informacji na wypadek prawnej potrzeby wykazania faktów albo zabezpieczenia lub dochodzenia roszczeń lub ochrony przed nimi i po tym czasie usunięte.
9. Państwa dane osobowe nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji oraz profilowaniu, a także nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.
10. Przysługują Państwu prawa dostępu do danych, sprostowania danych, usunięcia danych w sytuacji, ograniczenia przetwarzania lub wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, przenoszenia danych, niepodlegania decyzjom opartym wyłącznie na profilowaniu.
11. Przysługuje Państwu również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).

**Wniosek o udostępnienie zarejestrowanej rozmowy telefonicznej**

Nazwa jednostki: Centrum Medyczne AD-MED Sp. z o.o. we Wrocławiu

Nazwa dokumentu: Wniosek o udostępnienie zarejestrowanej rozmowy telefonicznej

Sygnatura dokumentu: .....

Imię i nazwisko Wnioskodawcy.....

Dane kontaktowe Wnioskodawcy .....

Numer telefonu, z którego wykonano połączenie.....

Data zarejestrowanej rozmowy telefonicznej .....

Przedmiot wniosku: (zabezpieczenie / udostępnienie).....

Uzasadnienie wniosku.....

.....

Nagranie na płycie CD proszę przesać na adres.....

Zaszifrowany plik dźwiękowy proszę przesać na adres mailowy .....

Odbiorę osobiście

Data i podpis Wnioskodawcy.....

---

**Decyzja Prezes/a**

Wyrażam zgodę

Nie wyrażam zgody

Podpis Prezes/a .....

**Rejestr udostępnionych rozmów telefonicznych**

<b>Lp.</b>	<b>Imię i nazwisko Wnioskodawcy</b>	<b>Data złożenia wniosku</b>	<b>Data zarejestrowanej rozmowy tel.</b>	<b>Cel uzyskania nagrania rozmowy tel.</b>	<b>Data udostępnienia</b>