



REGULAMIN NAGRYWANIA ROZMÓW TELEFONICZNYCH

w Przychodni Lekarska Diamed Sp. z o. o.

1. Regulamin nagrywania rozmów telefonicznych w Przychodni Lekarska Diamed Sp. z o.o. z siedzibą w 30-695 Kraków, ul. Schweitzera 7, NIP 679-25-84-349, REGON 357066956. Regulamin określa cel i zasady nagrywania treści rozmów telefonicznych oraz sposobu ich zabezpieczenia i udostępniania.
2. Administratorem danych osobowych systemu nagrywania rozmów telefonicznych jest Przychodnia Lekarska Diamed Sp. z o.o.
3. Regulamin nagrywania rozmów telefonicznych oraz klauzula informacyjna (Polityka prywatności) jest dostępna na naszej stronie internetowej www.cmdiamed.pl (zakładka Administrator Danych Osobowych) oraz w Recepcji.
4. Przed rozpoczęciem nagrywania rozmowy telefonicznej rozmówca jest informowany o nagrywaniu rozmowy. Jeżeli rozmówca nie wyraża zgody na nagrywanie, proszony jest o zakończenie połączenia.
5. Rejestrowanie rozmów telefonicznych jest realizowane ze względu na prawnie uzasadniony interes Przychodni Lekarskiej Diamed Sp. z o.o. Podstawa prawna art. 6 ust. 1 lit. f RODO w związku z art. 9 ust. 2 lit. h RODO), w celu:
 - a. oceny standardu przebiegu przeprowadzonej rozmowy telefonicznej, w sytuacjach spornych pomiędzy personelem Przychodni Lekarskiej Diamed Sp. z o.o. a Pacjentem,
 - b. w celu kontroli jakości i kompletności udzielania informacji przez pracowników.
6. Rejestrowanie rozmów telefonicznych umożliwia ocenę przebiegu rozmowy w sytuacjach spornych pomiędzy personelem Przychodni Lekarskiej Diamed Sp. z o.o. i Pacjentem, a także weryfikację informacji udzielanych przez personel Przychodni Lekarskiej Diamed Sp. z o.o.
7. Nagrane rozmowy telefoniczne mogą być wykorzystane tylko do celów, do których zostały zebrane, z wyjątkiem obowiązku ich udostępnienia na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
8. Wszystkie przychodzące rozmowy telefoniczne realizowane na numery telefonów: 12 371 19 00, 12 371 19 03 i 12 346 12 90 są nagrywane.
9. Rozmowy nagrywane są tylko w godzinach pracy Przychodni Lekarskiej Diamed Sp. z o.o.
10. Rejestracji i zapisowi podlega tylko fonia.



11. Podczas rozmów telefonicznych rejestrowane są wszystkie dane osobowe przekazywane przez rozmówcę.
12. Jakakolwiek awaria systemu rejestracji rozmów nie wstrzymuje możliwości połączenia się i rozmowy telefonicznej.
13. Czas przechowywania zapisów rozmów telefonicznych wynosi 1 miesiąc.
14. W uzasadnionych przypadkach związanych z dochodzeniem roszczeń okres przechowywania danych może ulec wydłużeniu o czas niezbędny do zakończenia postępowania, którego przedmiotem jest zdarzenie zarejestrowane przez rejestrator rozmów telefonicznych.
15. Kopia stworzona na pisemny wniosek osoby zainteresowanej/podmiotu uprawnionego zostaje zabezpieczona na okres nie dłuższy niż 3 miesiące. W przypadku niedokonania odbioru kopii nagrania przez okres 3 miesięcy, licząc od daty złożenia wniosku, kopia podlega trwałemu zniszczeniu.
16. W oparciu o otrzymane dane osobowe, nie są podejmowane zautomatyzowane decyzje względem rozmówców ani rozmówca nie jest profilowany.
17. Osoby, które zostały nagrane mają prawo dostępu do treści swoich danych (po uprzednim złożeniu wniosku) oraz prawo do ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania i 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.
18. Wniosek o udostępnienie zapisu rozmowy telefonicznej stanowi Załącznik Nr 1 do niniejszego wniosku.
19. Przychodnia Lekarska Diamed Sp. z o. o. zapewnia odpowiedni poziom bezpieczeństwa przechowywania danych osobowych rejestrowanych rozmów telefonicznych.
20. Okresowo dokonywane się przeglądy sprzętu i infrastruktury informatycznej służącej do nagrywania rozmów telefonicznych, celem weryfikacji sposobu zabezpieczenia danych osobowych.
21. Regulamin może ulec zmianie, w zależności m.in. od aktualnego stanu prawnego oraz zmian zasad rejestrowania rozmów telefonicznych.