

do Regulaminu Pracy Szpitala Specjalistycznego im. Jędrzeja Śniadeckiego w Nowym Sączu
wprowadzony Zarządzeniem Nr 23 z dnia 03.02.2026 r. Dyrektora Szpitala Specjalistycznego im.
Jędrzeja Śniadeckiego w Nowym Sączu

REGULAMIN NAGRYWANIA ROZMÓW TELEFONICZNYCH
w SZPITALU SPECJALISTYCZNYM
im. JĘDRZEJA ŚNIADECKIEGO w NOWYM SĄCZU

1. Regulamin nagrywania rozmów telefonicznych (dalej: Regulamin) w Szpitalu Specjalistycznym im. Jędrzeja Śniadeckiego w Nowym Sączu (dalej: Szpital), określa zasady rejestracji rozmów telefonicznych oraz sposób ich zabezpieczenia i udostępniania. Nagrywanie rozmów ma na celu realizację obowiązków prawnych, zapewnienie wysokiej jakości obsługi oraz weryfikację w przypadku sytuacji spornych.

2. Podstawa prawna przetwarzania:

- art. 6 ust. 1 lit. c i e RODO w związku z art. 9 ust. 2 lit. h RODO (przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze) w odniesieniu do Nocnej i Świątecznej Opieki Zdrowotnej (dalej: NiŚOZ),
- 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).

§ 1

Definicje i odpowiedzialność

1. **Nagrywanie rozmowy** – proces zapisywania treści rozmowy telefonicznej z personelem Szpitala.
2. **RODO** - Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 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 (Dz. Urz. UE.L.2016.119.1).
3. **Osoby upoważnione do dostępu do rejestratora rozmów telefonicznych**- informatycy, upoważnieni przez Dyrektora do dostępu do rejestratorów z nagrań rozmów

telefonicznych (do odsłuchania i przegrywania nagrań z rejestratora na nośnik zewnętrzny oraz jego udostępnienie).

4. **Inspektor Ochrony Danych (IOD)**- przegląd i aktualizacja Regulaminu- min. 1 x w roku oraz w przypadku istotnych zmian w przepisach prawnych.

§ 2

Postanowienia ogólne

1. Rejestracją rozmów telefonicznych objęte są połączenia:

- przychodzące i wychodzące do/z rejestracji NiŚOZ;
- przychodzące z zewnątrz na wszystkie wewnętrzne numery telefonów Szpitala.

2. Nagrywanie rozmów odbywa się automatycznie, poprzez system telekomunikacyjny.

3. Nagrywanie rozmów odbywa się całodobowo.

4. Przed rozpoczęciem rejestrowania rozmowy telefonicznej rozmówca jest informowany o nagrywaniu rozmowy oraz jest zapoznawany ze skróconą klauzulą informacyjną. Treść informacji przekazywanej rozmówcy telefonicznie stanowi **Załącznik nr 1 do Regulaminu**.

5. Jeżeli osoba dzwoniąca nie wyraża zgody na nagrywanie rozmowy powinna zakończyć połączenie.

6. Regulamin oraz klauzula informacyjna dotycząca nagrywania rozmów telefonicznych jest zamieszczona na stronie internetowej Szpitala. Treść pełnej klauzuli informacyjnej stanowi **Załącznik nr 2 do Regulaminu**.

7. Rejestrowane są wszystkie dane przekazywane przez rozmówcę (w tym dane osobowe i dane wrażliwe dotyczące zdrowia).

8. W oparciu o otrzymane dane osobowe, nie są podejmowane zautomatyzowane decyzje względem rozmówców ani rozmówca nie jest profilowany.

9. Czas przechowywania nagrań z rozmów telefonicznych na rejestratorach jest zmienny, uzależniony od możliwości technicznych sprzętu wykorzystywanego do rejestracji rozmów, w zakresie pojemności dysków twardych w urządzeniach. Rozmowy są przechowywane na dyskach rejestratorów, przy czym w sytuacji zapełnienia całej dostępnej przestrzeni dysku twardego w urządzeniu, najstarsze rozmowy są nadpisywane. Obowiązuje zależność: więcej zarejestrowanych rozmów równa się krótszy czas przechowywania. Maksymalny czas przechowywania rozmów telefonicznych wynosi 12 miesięcy.

10. W przypadku, w którym nagrania rozmowy telefonicznej stanowią dowód w postępowaniu prowadzonym na podstawie prawa lub Szpital powziął wiadomość, iż mogą one stanowić dowód w postępowaniu, termin przechowywania może zostać przedłużony do

czasu prawomocnego zakończenia postępowania. W takim przypadku zarejestrowana rozmowa będzie przechowywana poza rejestratorem rozmów. Nagrana kopia jest odpowiednio zabezpieczona i przechowywana przez osoby upoważnione.

11. Nagrania rozmów telefonicznych mogą być udostępniane wyłącznie podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów prawa (np. Policja, Prokuratura, Sądy) lub za zgodą Dyrektora.

12. Osoba, której rozmowa została nagrana, może zwrócić się pisemnie do Dyrektora, o udostępnienie zapisu nagrania rozmowy telefonicznej, wskazując: datę i przybliżoną godzinę rozmowy oraz numer telefonu, z którego nastąpiło połączenie oraz uzasadnienie potrzeby jej uzyskania; w przypadku podmiotów wskazanie z imienia i nazwiska rozmówcy, którego nagranie dotyczy; podstawę prawną upoważniającą do pozyskania danych osobowych, wskazanie ich przeznaczenia oraz inne informacje umożliwiające wyszukanie w zbiorze żądanych danych.

13. Osoba, której zostaje udostępnione nagranie rozmowy telefonicznej, przyjmuje pełną odpowiedzialność za nagrany materiał/nośnik z nagraniem, w tym za ochronę danych osobowych.

14. Odsłuchanie rozmów telefonicznych odbywa się na polecenie Dyrektora, przez upoważnione osoby.

15. Informatyk w związku z udostępnianiem nagrań rozmów telefonicznych:

- wykonuje czynności na podstawie upoważnienia do przetwarzania danych,
- przestrzega zasad ograniczenia dostępu do rejestratora nagrań telefonicznych (hasła dostępowe) i przyjmuje odpowiedzialność za informacje pozyskane w zakresie wykonywanych czynności, w tym za ochronę danych osobowych,
- określa sposób zabezpieczenia danych na nośniku,
- ewidencjonuje wydane nośniki z nagraniami rozmów telefonicznych, zgodnie

z **Załącznikiem nr 3 do Regulaminu.**

§ 3

Postanowienia końcowe

1. Decyzje w sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem podejmuje Dyrektor Szpitala.

Załączniki:

Załącznik nr 1 Treść informacji przekazywanej rozmówcy telefonicznie.

Załącznik nr 2 Klauzula informacyjna- nagrywanie rozmów telefonicznych.

Załącznik nr 3 Rejestr udostępnień nagrań z rozmów telefonicznych.

Treść informacji przekazywanej rozmówcy telefonicznie

„ Dodzwonili się Państwo do Szpitala Specjalistycznego im. Jędrzeja Śniadeckiego w Nowym Sączu. Witamy.

Informujemy, że rozmowa jest nagrywana. W trakcie rozmowy możecie Państwo zostać poproszeni o podanie danych osobowych, niezbędnych do realizacji świadczeń medycznych. Obowiązek ich podania wynika z odrębnych przepisów prawa.

Informujemy, że Administratorem Państwa danych jest Szpital Specjalistyczny im. Jędrzeja Śniadeckiego w Nowym Sączu.

Szczegółowa klauzula informacyjna dot. rejestrowania rozmów telefonicznych jest dostępna na stronie internetowej Szpitala.”

Klauzula informacyjna- nagrywanie rozmów telefonicznych

Zgodnie z art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 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, dalej: RODO, informujemy, że:

I. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Szpital Specjalistyczny im. Jędrzeja Śniadeckiego, ul. Młyńska 10, 33-300 Nowy Sącz, e-mail: sekretariat@szpitalnowysacz.pl; tel. 18 443 88 77,

II. Inspektor Ochrony Danych: Szpital Specjalistyczny im. Jędrzeja Śniadeckiego, ul. Młyńska 10, 33-300 Nowy Sącz, e-mail: abi@szpitalnowysacz.pl; tel. 18 442 57 22,

III. Podstawa prawna przetwarzania:

- art. 6 ust. 1 lit. c i e RODO w związku z art. 9 ust. 2 lit. h RODO (przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze) w odniesieniu do Nocnej i Świątecznej Opieki Zdrowotnej,
- 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- (przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora) - dla pozostałych połączeń.

IV. Rejestracją rozmów telefonicznych objęte są połączenia:

- przychodzące i wychodzące do/z rejestracji NiŚOZ,
- przychodzące z zewnątrz na wszystkie numery wewnętrzne telefonów Szpitala.

Nagranie rozmowy poprzedzone jest komunikatem o treści:

„ Dodzwonili się Państwo do Szpitala Specjalistycznego im. Jędrzeja Śniadeckiego w Nowym Sączu. Witamy.

Informujemy, że rozmowa jest nagrywana. W trakcie rozmowy możecie Państwo zostać poproszeni o podanie danych osobowych, niezbędnych do realizacji świadczeń medycznych. Obowiązek ich podania wynika z odrębnych przepisów prawa. Informujemy, że Administratorem Państwa danych jest Szpital Specjalistyczny im. Jędrzeja Śniadeckiego w Nowym Sączu. Szczegółowa klauzula informacyjna dot. rejestrowania rozmów telefonicznych jest dostępna na stronie internetowej Szpitala.”

V. Jeżeli osoba dzwoniąca nie wyraża zgody na nagrywanie rozmowy powinna zakończyć połączenie.

VI. Udostępnianie nagrań odbywa się na żądanie uprawnionych podmiotów na podstawie przepisów prawa (np. Policja, Prokuratura, Sądy) lub za zgodą Dyrektora.

VII. Czas przechowywania nagrań z rozmów telefonicznych na rejestratorach jest zmienny, uzależniony od możliwości technicznych sprzętu wykorzystywanego do rejestracji, w zakresie pojemności dysków twardych w urządzeniach. Rozmowy są przechowywane na dyskach rejestratorów, przy czym w sytuacji zapełnienia całej dostępnej przestrzeni dysku twardego w urządzeniu, najstarsze rozmowy są nadpisywane. Obowiązuje zależność: więcej zarejestrowanych rozmów równa się krótszy czas przechowywania. Maksymalny czas przechowywania rozmów telefonicznych wynosi 12 miesięcy.

VIII. Przysługuje Pani/ Panu prawo do dostępu do danych, ograniczenia przetwarzania danych, prawo żądania usunięcia swoich danych, wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania oraz wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

IX. Pani/ Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.

X. Pani/ Pana dane osobowe pozyskane z nagrań nie będą wykorzystywane do podejmowania zautomatyzowanych decyzji oraz profilowania.

