

PATVIRTINTA
VšĮ Centro poliklinikos direktoriaus
2022 m. gruodžio 30 d.
įsakymu Nr. V-195

TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ DUOMENŲ TVARKYMO TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Telefoninių pokalbių įrašų duomenų tvarkymo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato interesantų konsultavimo ir (ar) informacijos teikimo telefonu pokalbių įrašymo, pokalbių įrašų kaupimo, naudojimo, saugojimo, naikinimo VšĮ Centro poliklinikos (toliau – poliklinika) Skambučių centre tvarką.

2. Pokalbiai telefonu įrašomi ir pokalbių garso įrašai tvarkomi vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (ES) 2016/679) (toliau – BDAR), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu (toliau – ADTAĮ), Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymu (toliau – ERĮ), kitais tesės aktais ir šiomis Taisyklėmis.

3. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

3.1. **asmens duomenys** – konsultuojančio asmens ir intereso telefoninio pokalbio įrašas, įskaitant įrašo metaduomenis;

3.2. **duomenų subjektas** – interesantas bei konsultuojantis asmuo kurių pokalbis yra įrašomas telefonu, specialistas, kuris gali būti paminėtas pokalbio metu;

3.3. **ETPIŠ** – elektroninė telefoninių pokalbių įrašymo sistema, skirta pokalbiams įrašyti, pokalbių įrašams saugoti ir kitiems tvarkymo veiksams atlikti.

3.4. **interesantas** – asmuo, kuris poliklinikos interneto svetainėje skelbiamais telefono ryšio numeriais kreipiasi į polikliniką jos kompetencijai priskirtais klausimais, taip pat asmuo, į kurį skambindami iš poliklinikos interneto svetainėje skelbiamų telefono ryšio numerių kreipiasi konsultuojantis asmuo;

3.5. **konsultuojantis asmuo** – poliklinikos darbuotojas pagal savo kompetenciją telefonu interesantams teikiantis konsultacijas poliklinikos kompetencijai priskirtais klausimais;

3.6. **pokalbio įrašas** – konsultuojančio asmens ir intereso telefoninio pokalbio, vykstančio poliklinikos telefono ryšio linija, garso įrašas.

4. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos BDAR, ADTAĮ, ERĮ ir VšĮ Centro poliklinikos Asmens duomenų tvarkymo taisyklėse.

5. Duomenų valdytojas yra Viešoji įstaiga Centro poliklinika, Pylimo g. 3, LT-01117 Vilnius, el. p. info@pylimas.lt, juridinio asmens kodas 125873515.

6. Duomenų tvarkytojas – sutartiniu pagrindu VšĮ Centro poliklinikos pasitelktas juridinis ar fizinis asmuo.

II SKYRIUS TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ TVARKYMO TIKSLAS IR APIMTIS

7. Pokalbiai telefonu įrašomi ir pokalbių įrašų duomenys tvarkomi siekiant užtikrinti:

7.1. poliklinikos aptarnavimo bei paslaugų teikiamų telefonu kokybę,

7.2. vienodos praktikos formavimą;

7.3. interesantų kreipimąsi, interesantų prašymų ir skundų nagrinėjimo objektyvumą.

8. Duomenų tvarkymo pagrindas – intereso sutikimas (teksto forma numatyta šių Taisyklių 35.1 punkte), išreikštas vienareikšmiškais veiksmais (pokalbio temos pasirinkimas ir pokalbio tęsimas), kad jo duomenys būtų tvarkomi pokalbio metu nurodytais tikslais bei

poliklinikos teisėtas interesas užtikrinti poliklinikos aptarnavimo bei paslaugų teikiamų telefonu kokybę (BDAR 6 straipsnio 1 dalies a ir f punktai, 9 straipsnio 2 dalies a punktas ir Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo 73 straipsnio 1 dalis).

9. Interesanto sutikimas dėl telefoninio pokalbio asmens duomenų tvarkymo išreiškiamas pokalbio pradžioje, pasirenkant pokalbio temą ir tęsiant pokalbį. Duomenų subjektui atsisakius, jis informuojamas apie galimybes gauti iš poliklinikos pageidaujamą informaciją kitais būdais, telefoninis pokalbis nebetęsiamas.

10. Įrašomi poliklinikos Skambučių centrui priskirtų telefonų įeinantys ir išeinantys pokalbiai vykstantys poliklinikos darbo metu. Poliklinikos paslaugų telefonu teikimo laikas ir telefono ryšio numeriai skelbiami poliklinikos interneto svetainėje (www.pylimas.lt).

11. Kartu su pokalbių įrašu tvarkomi ir šie telefoninio pokalbio duomenys:

11.1. konsultuojančio asmens:

11.1.1. identifikaciniai duomenys: vardas, pavardė,

11.1.2. pokalbio duomenys: pokalbio data, pokalbio pradžios ir pabaigos laikas,

11.2. intereso:

11.2.1. identifikaciniai duomenys: vardas, pavardė, gimimo data, paskutiniai 4 asmens kodo skaičiai, balso duomenys užfiksuoti pokalbio įrašė,

11.2.2. kontaktiniai duomenys: telefono ryšio numeris, elektroninio pašto adresas,

11.2.2. pokalbio duomenys: pokalbio data, pokalbio pradžios ir pabaigos laikas,

11.2.3. lankymosi gydymo įstaigoje informacija: gydančio gydytojo pavardė, paskutinis vizitas pas gydytoją, vizito data ir laikas ir pan.,

11.2.4. specialių kategorijų duomenys: konsultuojantis telefonu pateikti duomenys, pvz.: persirgtų ligų ar būklių pavadinimai, nusiskundimų duomenys, duomenys apie suteiktas sveikatos priežiūros paslaugas, duomenys apie taikytą ambulatorinį gydymą, ligų ar būklių pavadinimai, taikyto gydymo būdai, atliktos procedūros ir operacijos (intervencijos), duomenys apie gydymą vaistiniais preparatais ir medicinos pagalbos priemonių taikymą, siuntimai konsultuoti, tirti, gydyti, atliktus tyrimus, vakcinacijų duomenys, neįgalumo lygis, darbingumo lygis, profilaktinių sveikatos patikrinimų duomenys.

11.3. specialisto (gydančio gydytojo):

11.3.1. identifikaciniai duomenys: vardas, pavardė,

11.3.2. profesiniai duomenys: pareigos.

III SKYRIUS

DUOMENŲ VALDYTOJO IR DUOMENŲ TVARKYTOJO TEISĖS, PAREIGOS IR FUNKCIJOS

12. Duomenų valdytojas turi šias teises:

12.1. rengti ir priimti teisės aktus, reglamentuojančius telefoninių pokalbių įrašymą ir pokalbių įrašų tvarkymą;

12.2. spręsti dėl asmens duomenų teikimo tretiesiems asmenims BDAR nustatyta tvarka;

12.3. paskirti už duomenų apsaugą atsakingą asmenį;

12.4. paskirti poliklinikos darbuotojus tvarkyti asmens duomenis;

12.5. sudaryti paslaugų teikimo sutartis su juridiniais ir fiziniais asmenimis dėl ETPIS priežiūros ir (ar) asmens duomenų tvarkymo;

12.6. duoti duomenų tvarkytojui nurodymus dėl ETPIS veiklos ir asmens duomenų tvarkymo;

12.7. gauti iš duomenų tvarkytojo visą informaciją, susijusią su ETPIS veikla ir asmens duomenų tvarkymu;

12.8. kitas BDAR numatytas teises.

13. Duomenų valdytojas turi šias pareigas:

13.1. užtikrinti BDAR ir kituose teisės aktuose nustatytų asmens duomenų tvarkymo reikalavimų laikymąsi, įskaitant, bet neapsiribojant BDAR 5 straipsnyje aprašytų principų,

susijusių su asmens duomenų tvarkymu, laikymąsi ir gebėjimą įrodyti jų laikymąsi, visos pagal BDAR reikalaujamos informacijos duomenų subjektui pateikimą glausta, skaidria, suprantama ir lengvai prieinama forma, vartojant aiškią ir suprantamą kalbą, tinkamų priemonių duomenų subjekto teisių pagal BDAR įgyvendinimui ėmimąsi ir duomenų subjekto informavimą apie jo prašymo įgyvendinti savo teises eigą, renkamų bei tvarkomų asmens duomenų registravimą duomenų tvarkymo veiklos įrašė;

13.2. atlikti poveikio duomenų apsaugai vertinimą (PDAV);

13.3. sudaryti sąlygas duomenų subjektui įgyvendinti BDAR ir šiose Taisyklėse nustatytas teises, išskyrus įstatymų numatytus atvejus;

13.4. užtikrinti asmens duomenų saugumą įgyvendinant tinkamas organizacines ir technines asmens duomenų saugumo priemones;

13.5. parinkti tokių duomenų tvarkytoją, kuris garantuotų reikiamas technines ir organizacines asmens duomenų apsaugos priemones ir užtikrintų, kad tokių priemonių būtų laikomasi;

13.6. kitas BDAR bei poliklinikos Vaidmenų ir atsakomybių asmens duomenų apsaugos srityje apraše numatytas pareigas.

14. Duomenų valdytojas vykdo šias funkcijas:

14.1. nustato pokalbių įrašymo tikslą ir apimtį;

14.2. organizuoja ETPĮS diegimo darbus;

14.3. suteikia asmenims prieigos teises prie ETPĮS ir įgaliojimus tvarkyti asmens duomenis;

14.4. analizuoja technologines, metodologines ir organizacines pokalbių įrašų tvarkymo problemas ir priima sprendimus, reikalingus tinkamam pokalbių įrašymo vykdymui ir asmens duomenų tvarkymui užtikrinti;

14.5. koordinuoja darbuotojų, kurie tvarko asmens duomenis, veiklą;

14.6. vykdo kitas funkcijas, reikalingas įgyvendinti teisės aktuose numatytas duomenų valdytojo teises ir pareigas.

15. Asmens duomenis tvarkančių asmenų teisės, pareigos ir funkcijos:

15.1. visi poliklinikos darbuotojai gali teikti duomenų valdytojui pasiūlymus dėl telefoninių pokalbių įrašymo ir pokalbių įrašų tvarkymo teisinio reglamentavimo, asmens duomenų organizacinių ir techninių saugumo priemonių gerinimo;

15.2. kompiuterinių sistemų administratorius, vykdamas ETPĮS administratoriaus funkcijas:

15.2.1. atlieka ETPĮS priežiūrą, užtikrina nenutrūkstamą ir sklandų ETPĮS veikimą;

15.2.2. vykdo nuolatinę ETPĮS veiklos stebėseną;

15.2.3. organizuoja ir vykdo ETPĮS veiklos sutrikimų šalinimą;

15.2.4. konsultuoja duomenų valdytojo darbuotojus ETPĮS naudojimo klausimais, teikia techninę pagalbą;

15.2.5. duomenų valdytojo darbuotojų darbo vietose prižiūri darbui su ETPĮS skirtą techninę ir programinę įrangą;

15.2.6. teikia duomenų valdytojui pasiūlymus dėl techninių asmens duomenų tvarkymo saugumo priemonių gerinimo;

15.2.7. teikia pasitelktam duomenų tvarkytojui nurodymus, susijusius su ETPĮS veikla ir duomenų tvarkymu.

15.3. pasitelkto duomenų tvarkytojo teisės ir pareigos aptariamos paslaugų teikimo sutartyje.

15.4. Duomenų tvarkytojas:

15.4.1. vykdo duomenų valdytojo ir Informacinių sistemų ir technologijų skyriaus vedėjo, duotus nurodymus dėl ETPĮS veikimo aplinkos (parametrų) nustatymo ir asmens duomenų tvarkymo, įskaitant asmens duomenų išrašų darymą;

15.4.2. analizuoja ir šalina ETPĮS veikimo incidentus;

15.4.3. savo kompetencijos ribose konsultuoja ETPĮS naudojimo klausimais;

- 15.4.4. užtikrina asmens duomenų konfidencialumą, vientisumą ir prieinamumą;
- 15.4.5. teikia duomenų valdytoji pasiūlymus dėl asmens duomenų tvarkymo techninių ir programinių priemonių gerinimo;
- 15.4.6. atlieka kitas funkcijas, numatytas poliklinikos ir duomenų tvarkytojo sudarytame duomenų tvarkymo susitarime.

IV SKYRIUS

POKALBIŲ ĮRAŠŲ PERKLAUSA IR SAUGOJIMAS

- 16. Pokalbių įrašų perklausa galima, kai:
 - 16.1. atliekamas periodinis asmenų aptarnavimo telefonu kokybės vertinimas (atsitiktinės atrankos būdu perklausoma ne daugiau kaip 10 telefoninių pokalbių įrašų per mėnesį);
 - 16.2. yra gautas asmens skundas dėl galimai netinkamai telefonu suteiktų paslaugų kokybės.
- 17. Teisė perklausti pokalbių įrašus suteikiama:
 - 17.1. Vidaus medicinos audito padalinio darbuotojams, atliekant tikslinį ir / ar periodišką darbuotojų teikiamų paslaugų kokybės vertinimą;
 - 17.2. pirminės ir antrinės asmens sveikatos priežiūros administratoriams, vyriausiems slaugos administratoriams, padalinių (skyrių, centrų) vedėjams bei poliklinikos direktoriaus pavedimu įpareigotiems darbuotojams, įstaigoje nustatyta tvarka susipažįstant su duomenimis atliekant tikslinį paslaugų kokybės vertinimą, atsižvelgiant į Taisyklių 7 punkte nustatytus tikslus.
- 18. Telefoninių įrašų perklausą galintys atlikti poliklinikos darbuotojai, pokalbių įrašus perklauso duomenų valdytojo nurodytu būdu ir priemonėmis.
- 19. Pokalbio įrašas saugojamas 180 dienų nuo jo įrašymo. Pasibaigus pokalbio įrašo saugojimo terminui duomenys yra naikinami automatiškai būdu.
- 20. Pokalbio įrašus draudžiama koreguoti ar šalinti pavieniui.
- 21. Pokalbio įrašo kopijas galima daryti poliklinikos direktoriaus ar poliklinikos direktoriaus paskirto atsakingo darbuotojo rašytiniu nurodymu.
- 22. Pokalbio įrašo duomenys gali būti saugomi ilgiau, jei šie duomenys naudojami administracinių, civilinių, baudžiamųjų bylų ar kitais įstatymų nustatytais atvejais kaip įrodymai arba dėl darbuotojų ar duomenų subjekto prašymo dėl pokalbio įrašo ilgesnio saugojimo. Pokalbio įrašo duomenis prašanti institucija ar asmuo, turi pateikti rašytinį prašymą ir nurodyti priežastį, duomenų saugojimo terminą, pokalbio duomenis (datą, laiką ir kt.). Poliklinikos direktorius priima sprendimą dėl ilgesnio pokalbio įrašo duomenų saugojimo.
- 23. Pokalbio įrašas sunaikinamas, kai tik išnyksta priežastys, dėl kurių jo sunaikinimas buvo atidėtas.

V SKYRIUS

POKALBIŲ ĮRAŠŲ PERDAVIMAS

- 24. Pokalbių įrašus poliklinika teikia teisėsaugos institucijoms, kitoms valstybės ir savivaldybių institucijoms, įstaigoms, organizacijoms ir kitoms trečiosioms šalims, jeigu juos teikti įpareigoja įstatymai ar kiti teisės aktai.
- 25. Pokalbių įrašus pagal duomenų gavėjų prašymus poliklinika teikia, esant bent vienai iš BDAR 6 straipsnyje nurodytų teisėto asmens duomenų tvarkymo sąlygų, prašymą vertinant pagal Valstybinės duomenų apsaugos inspekcijos „Prašymų dėl asmens duomenų teikimo vertinimo gaires“. Prašyme pateikti duomenis turi būti nurodyta pokalbių įrašų naudojimo tikslas, teikimo ir gavimo teisinis pagrindas ir prašomų pateikti pokalbių įrašų apimtis.
- 26. Pokalbių įrašai gali būti teikiami atitinkamame poliklinikos duomenų tvarkymo veiklos įrašė nurodytiems duomenų gavėjams. Sprendimą dėl pokalbių įrašų teikimo priima poliklinikos direktorius arba jo įgaliotas asmuo, prieš tai pasikonsultavęs su poliklinikos duomenų apsaugos pareigūnu.

VI SKYRIUS

ASMENS DUOMENŲ TVARKYMO IR SAUGUMO UŽTIKRINIMO REIKALAVIMAI

27. Prieigos prie duomenų apsauga, valdymas ir kontrolė:

27.1. prieigos teisės ir įgaliojimai duomenų valdytojo darbuotojams tvarkyti asmens duomenis suteikiami, naikinami ir keičiami duomenų valdytojo sprendimu jų funkcijoms vykdyti;

27.2. prieigos teisės ir įgaliojimai tvarkyti asmens duomenis suteikiami, keičiami, naikinami vadovaujantis poliklinikos Informacinės sistemos saugaus elektroninės informacijos tvarkymo taisyklėmis;

27.3. techninėmis priemonėmis duomenų valdytojo darbuotojams sudaromos sąlygos su asmens duomenimis atlikti tuos veiksmus, kuriems atlikti yra suteiktos teisės;

27.4. prieiga prie asmens duomenų yra apsaugota slaptažodžiais, (slaptažodžių sudarymas reglamentuotas poliklinikos Informacinės sistemos saugaus elektroninės informacijos tvarkymo taisyklėse);

27.5. užtikrinama asmens duomenų apsauga nuo neteisėtos trečiųjų šalių prieigos elektroninių ryšių priemonėmis – prieiga prie vidinio kompiuterių tinklo apsaugota ugniasiene;

27.6. užtikrinamas vidinio kompiuterių tinklo valdymo techninės įrangos fizinis saugumas – teisinėmis, organizacinėmis, elektroninėmis ir fizinėmis priemonėmis ribojamas bei kontroliuojamas neįgaliotų asmenų pateikimas į tarnybinių stočių patalpas;

27.7. užtikrinama duomenų valdytojo darbuotojų darbo vietų ir vidinio kompiuterių tinklo valdymo kompiuterinės įrangos apsauga nuo kenksmingos programinės įrangos – įdiegtos ir nuolatos atnaujinamos vidinio tinklo ir antivirusinės apsaugos priemonės.

28. Duomenų tvarkymo operacijoms vykdyti poliklinika gali pasitelkti tokius duomenų tvarkytojus, kurie garantuotų reikiamas technines ir organizacines asmens duomenų saugumo priemones.

VII SKYRIUS

ASMENS TAPATYBĖS NUSTATYMAS TELEFONINIO POKALBIO METU

29. Prašymai užregistruoti pas specialistą, informacija apie paskirtą vizitą, jo laiką, kita panašaus pobūdžio informacija, duomenų subjektams telefonu gali būti teikiama pagal jų prašymą žodžiu, nustačius asmens tapatybę.

30. Skambinančio asmens tapatybė, skambučio metu nustatoma užduodant kontrolinius klausimus:

30.1. paciento vardas, pavardė;

30.2. paciento gimimo data;

30.3. paciento gyvenamosios vietos adresas ar kiti kontaktiniai duomenys (pvz. elektroninio pašto adresas);

30.4. paciento 4 paskutiniai asmens kodo skaičiai;

30.5. kita paciento informacija iš poliklinikos informacinės sistemos asmens duomenų formos (gydančio gydytojo pavardė, paskutinis vizitas pas gydytoją ir pan.).

31. Identifikuojant asmenį turi būti užduodami ne mažiau 4 asmenį identifikuojantys klausimai. Bent vienas iš užduodamų identifikuojančių klausimų privalo būti susijęs su poliklinikos teikiamomis paslaugomis (Taisyklių 30.5 papunktyje nurodyta klausimų grupė).

32. Informacija telefonu paciento atstovui neteikiama, jei nėra galimybės tinkamai identifikuoti ar abejojama dėl galimybės paciento atstovui teikti informaciją apie pacientą (pvz., kai kreipiasi vaiko seneliai, nepateikę atstovavimą pagrindžiančių dokumentų).

33. Jei skambinantis asmuo nėra registruotas poliklinikos informacinėje sistemoje, taip pat jei asmuo neteisingai atsako į identifikacinius klausimus, tokiais atvejais pasiūloma atvykti į polikliniką, patvirtinti asmens tapatybę ir pakeisti nurodytus duomenis, arba pateikti prašymą elektroniniu paštu pridėdant prašymą, pasirašytą kvalifikuotu elektroniniu parašu, arba atsiųsti

prašymą paštu pridedant asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją, patvirtintą teisės aktų nustatyta tvarka.

VIII SKYRIUS

DUOMENŲ SUBJEKTO TEISIŲ ĮGYVENDINIMAS

34. Duomenų subjektas turi šias teises:

34.1. žinoti (būti informuotas) apie savo asmens duomenų tvarkymą. Privatumo pranešimas interesantams dėl telefoninių pokalbių įrašymo skelbiamas VšĮ Centro poliklinikos interneto svetainės www.pylimas.lt skiltyje „Asmens duomenų apsauga“;

34.2. susipažinti su savo asmens duomenimis ir kaip jie yra tvarkomi;

34.3. nesutikti, kad būtų tvarkomi jo asmens duomenys;

34.4. reikalauti sunaikinti savo asmens duomenis arba sustabdyti, išskyrus saugojimą, savo asmens duomenų tvarkymo veiksmus, kai asmens duomenys tvarkomi nesilaikant BDAR ir kitų teisės aktų nuostatų;

34.5. apriboti asmens duomenų tvarkymą;

34.6. perkelti asmens duomenis;

34.7. teisę atšaukti duotą sutikimą.

35. Prieš pradėdami pokalbį duomenų subjektai informuojami apie poliklinikos vykdomą pokalbio įrašų tvarkymą automatinio atsakiklio:

35.1. pranešama, kad pokalbis yra įrašomas; pranešimo tekstas: „Sveiki, Jūs paskambinote į Centro polikliniką. Siekdami užtikrinti telefonu teikiamų paslaugų kokybę bei turėti komunikacijos įrodymus, pokalbį įrašysime. Jeigu sutinkate, prašome pasirinkti Jus dominančią temą. Kitu atveju pokalbį galite nutraukti. Primename, kad registruotis pas gydytojus taip pat galima internetu bei atvykus į poliklinikos padalinių registratūras. Daugiau informacijos internete www.pylimas.lt. Registracija pas gydytoją spauskite vieneta, Psichikos sveikatos klinika – spauskite dvejetą“;

35.2. pažymima duomenų subjekto teisė nesutikti, kad būtų įrašomas pokalbis;

35.3. suteikiama informacija apie alternatyvias galimybes gauti konsultaciją, neįrašant pokalbio;

35.4. duomenų valdytojo darbuotojai, kurių asmens duomenys tvarkomi šiose Taisyklėse apibrėžtais tikslais, apie vykdomą telefoninių pokalbių įrašymą ir jo tikslą informuojami prieš pradėdami vykdyti telefoninių pokalbių įrašymą arba pirmąjį darbuotojo darbo dieną, arba pirmąjį darbo dieną po darbuotojo atostogų, nedarbingumo laikotarpio, jei pokalbių įrašymas buvo pradėtas vykdyti šiuo laikotarpiu, pateikiant susipažinti šias Taisykles bei Taisyklių priede nustatytą informaciją.

36. Duomenų subjekto prašymo įgyvendinti duomenų subjekto teises pateikimas ir nagrinėjimas įgyvendinamas vadovaujantis poliklinikos Asmens duomenų tvarkymo taisyklėse nustatyta tvarka.

37. Jei duomenų valdytojas abejoja duomenų subjekto pateiktų asmens duomenų teisingumu, jis privalo sustabdyti tokių duomenų tvarkymo veiksmus, duomenis patikrinti ir patikslinti. Tokie asmens duomenys gali būti naudojami tik jų teisingumui patikrinti.

38. Duomenų valdytojas turi teisę motyvuotai atsisakyti įgyvendinti duomenų subjekto teises esant BDAR 12–22 straipsniuose numatytais aplinkybėmis.

IX SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

39. Duomenų valdytojo darbuotojai, tvarkantys asmens duomenis bei interesantams teikiantys individualias konsultacijas ir darbuotojai, kurie eidami savo pareigas sužino asmens duomenis, privalo laikytis šių Taisyklių ir kitų teisės aktų reagentuojančių duomenų saugos reikalavimus.

40. Duomenų valdytojas ar pasitelkto duomenų tvarkytojo darbuotojai, turintys prieigos teisę prie asmens duomenų, pastebėję asmens duomenų saugumo pažeidimus, vadovaujasi poliklinikos Asmens duomenų saugumo pažeidimų valdymo tvarkos aprašu.

41. Kiekvienas darbuotojas privalo nedelsdamas pranešti poliklinikos duomenų apsaugos pareigūnui apie bet kokią įtartiną situaciją, kuri gali kelti grėsmę pagal šias Taisykles renkamų ir tvarkomų asmens duomenų saugumui.

42. Darbuotojai, pažeidę Taisykles, atsako teisės aktų nustatyta tvarka.

43. Šios Taisyklės peržiūrimos ir, nustatius poreikį, atnaujinamos ne rečiau kaip kartą per dvejus metus. Už peržiūrą ir, nustatius poreikį, atnaujinimą atsakingas poliklinikos duomenų apsaugos pareigūnas.

VŠĮ CENTRO POLIKLINIKA

(darbuotojo skyriaus pavadinimas, pareigos, vardas, pavardė)

PRANEŠIMAS APIE DARBUOTOJO TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠYMĄ IR ĮRAŠŲ METADUOMENŲ TVARKYMĄ

(data)

(vieta)

Aš,

(vardas, pavardė)

esu **informuotas (-a)**, kad mano pokalbiai su interesantais yra įrašomi ir pokalbių įrašai bei įrašų metaduomenys, t. y., mano identifikaciniai duomenys: vardas, pavardė, pokalbio garso įrašas bei pokalbio metaduomenys: pokalbio data, pokalbio pradžios ir pabaigos laikas (toliau – duomenys):

1) yra tvarkomi duomenų valdytojo – VŠĮ Centro poliklinika, Pylimo g. 3, Vilnius, juridinio asmens kodas 125873515, el. paštas info@pylimas.lt, tel. nr. (8 5) 251 4016 (toliau – Valdytojas) siekiant užtikrinti VŠĮ Centro poliklinikos interesantų aptarnavimo bei teikiamų konsultacijų kokybę ir vienodos praktikos formavimą, interesantų prašymų ir skundų nagrinėjimo objektyvumą ir įgyvendinanti Valdytojo teisėtą interesą užtikrinti teikiamų konsultacijų telefonu kokybę;

2) tretiesiems asmenims gali būti teikiami tik esant iš anksto apibrėžtam ir teisėtam asmens duomenų tvarkymo tikslui, tik tokios apimties, kurios reikia šiam tikslui pasiekti, ir tik esant nors vienai iš Bendrojo duomenų apsaugos reglamento (2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo) (toliau – BDAR) 6 straipsnio 1 dalyje įtvirtintai teisėto tvarkymo sąlygai pagal duomenų gavėjo prašymą. Valdytojo sprendimu gali būti pateikti ikiteisminio tyrimo įstaigai, prokurorui ar teismui dėl jų žinioje esančių administracinių, civilinių, baudžiamųjų bylų, kaip įrodymai ar kitais įstatymų nustatytais atvejais. Arba sutartiniu pagrindu pasitelktam juridiniam ar fiziniam asmeniui, su kuriuo poliklinika yra sudariusi duomenų tvarkymo susitarimą.

3) pokalbio įrašas saugojamas 180 dienų nuo jo įrašymo.

4) taip pat esu **informuotas (-a)**, kad, pagal BDAR įtvirtintas asmens duomenų subjekto teises turiu teisę: 1) žinoti (būti informuotas) apie duomenų tvarkymą; 2) susipažinti su duomenimis ir kaip jie yra tvarkomi; 3) reikalauti sunaikinti duomenis arba sustabdyti duomenų tvarkymo veiksmus, kai duomenys tvarkomi nesilaikant BDAR ir kitų asmens duomenų tvarkymą reglamentuojančių teisės aktų nuostatų; 4) reikalauti ištaisyti netikslius ar neteisingus asmens duomenis; 5) apriboti asmens duomenų tvarkymą; 6) nesutikti su asmens duomenų tvarkymu; 7) į asmens duomenų perkeliamumą; 8) pateikti skundą Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai.

5) norėdamas įgyvendinti savo teises ar turėdamas klausimų dėl asmens duomenų tvarkymo galiu keiptis į Valdytojo paskirtą duomenų apsaugos pareigūną el. paštu dap@edap.lt arba telefonu +370 616 02000.

6) savo duomenis atliekant pokalbio įrašą turiu pateikti vadovaudamasis VŠĮ Centro poliklinikos telefoninių pokalbių įrašų duomenų tvarkymo taisyklėmis bei

Patvirtinu, kad esu susipažinęs su VŠĮ Centro poliklinikos telefoninių pokalbių įrašų duomenų tvarkymo taisyklėmis.

(parašas)

(vardas, pavardė)