

1. Regulamin określa zasady nagrywania rozmów telefonicznych w Lecznicy dla Dzieci i Dorosłych REMEDIUM, zakładu leczniczego Lecznicy REMEDIUM sp. z o.o. Regulamin określa reguły nagrywania dźwięku i zapisu treści rozmów oraz sposobów ich zabezpieczenia, a także możliwość udostępniania zgromadzonych informacji.
2. Przed rozpoczęciem nagrywania rozmowy telefonicznej rozmówca jest informowany o nagrywaniu rozmów. Jeżeli rozmówca nie wyraża zgody na nagrywanie, prosimy o przerwanie połączenia. Treść nagrania przedstawia załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu. Regulamin jest dostępny na naszej stronie internetowej oraz w rejestracji.
3. Celem nagrywania rozmów telefonicznych jest zbieranie materiałów potwierdzających proces umówienia się na wizytę.
4. Rejestrowanie rozmów jest realizowane celem umożliwienia dokonania oceny rozmowy w zakresie jej przebiegu w sytuacjach spornych pomiędzy Lecznicą REMEDIUM Sp. z o.o. a Pacjentem oraz w celu kontroli udzielania informacji przez pracowników.
5. Zebrane rozmowy nie mogą być wykorzystywane w innych celach niż wskazane powyżej, chyba, że przepisy prawa nakładają obowiązek ich wykorzystania w innych celach niż wskazane w niniejszym Regulaminem.
6. Nagrywanie rozmów funkcjonuje tylko w godzinach pracy przychodni.
7. Rejestracji i zapisowi podlega tylko fonia.
8. Podczas rejestrowania rozmowy rejestrowane są wszystkie dane osobowe przekazywane przez rozmówcę.
9. Jakakolwiek awaria systemu rejestracji rozmów nie wstrzymuje możliwości połączenia się i rozmowy telefonicznej.
10. W oparciu o otrzymane dane osobowe, nie są podejmowane zautomatyzowane decyzje względem rozmówców ani rozmówca nie jest profilowany.
11. Do rejestracji rozmów służy oprogramowanie Slican RecordMan. Elementy infrastruktury do nagrywania rozmów telefonicznych są na bieżąco udoskonalane, wymieniane i rozszerzane.
12. Czas przechowywania rozmów telefonicznych wynosi 2 miesiące.
13. Oprogramowanie rejestrujące rozmowy telefoniczne znajduje się w siedzibie Lecznicy REMEDIUM sp. z o.o. zlokalizowanej w Siemianowicach Śl.. Osoby upoważnione do odsłuchiwania rozmów mają nadane upoważnienie do przetwarzania danych osobowych.
14. Osoby, które zostały nagrane, po uprzednim złożeniu wniosku (ustnie lub pisemnie), mają prawo dostępu do treści do swoich danych oraz prawo do ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, 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. Każdy przypadek zapisu rozmowy na jakikolwiek przenośny nośnik musi zostać odnotowany.

15. Lecznica REMEDIUM sp. z o.o. zapewnia odpowiedni poziom bezpieczeństwa przechowywania danych osobowych zgromadzonych w czasie rejestracji rozmów.
16. Okresowo dokonuje się przeglądu infrastruktury służącej do nagrywania rozmów, celem weryfikacji sposobu zabezpieczenia gromadzenia danych osobowych.
17. Powyższy regulamin nagrywania rozmów telefonicznych wchodzi w życie z dniem 27 marca 2023r.

## Załącznik nr 1 do Regulaminu

Witamy w Lecznicy dla Dzieci i Dorosłych REMEDIUM. Uprzejmie informujemy, iż w trosce o jak najwyższy poziom jakości obsługi, rozmowy mogą być nagrywane. Administratorem Danych Osobowych jest Lecznica REMEDIUM sp. z o.o. Szczegóły dotyczące przetwarzanych danych osobowych znajdą Państwo na naszej stronie internetowej [www.lecznicaremedium.pl](http://www.lecznicaremedium.pl). Proszę czekać na zgłoszenie się operatora.