

# Spis treści

Informacje o przetwarzaniu danych osobowych Pacjenta .....	2
Informacje o przetwarzaniu nagrywanych rozmów telefonicznych...	5

## Informacje o przetwarzaniu danych osobowych Pacjenta

### **Administrator danych osobowych**

Administratorem danych osobowych jest Świat Zdrowia Operator Medyczny Sp. zo.o. z siedzibą w Toruniu, przy ul. Forteczna 35-37.

### **Inspektor Danych Osobowych**

We wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych może Pani/Pan kontaktować się bezpośrednio z Inspektorem Ochrony Danych poprzez:

- adres e-mail: [iodneucamed@neuca.pl](mailto:iodneucamed@neuca.pl) lub
- pisemnie na adres: Inspektor Ochrony Danych Świat Zdrowia Operator Medyczny Sp. zo.o., ul. Forteczna 35-37, 87-100 Toruń.

### **Cele i podstawy przetwarzania danych**

Twoje dane mogą być wykorzystane w ramach:

- ochrona zdrowia, udzielania świadczeń zdrowotnych, w tym prowadzenia dokumentacji medycznej - na podstawie art. 9 ust. 2 lit. h RODO w związku z art. 24 Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz art. 3 ust. 1 Ustawy z dn. 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej;
- realizacji usług z zakresu medycyny pracy, w tym oceny zdolności pracownika do pracy - na podstawie art. 9 ust. 2 lit. h RODO w związku z przepisami Ustawy o służbie medycyny pracy;
- weryfikacji tożsamości przed udzieleniem świadczenia medycznego - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c oraz art. 9 ust. 2 lit. h RODO w zw. z art. 25 ust. 1 Ustawy o Prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz § 10 pkt 2 Rozporządzenia Ministra Zdrowia w sprawie rodzajów, zakresu i wzorów dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania)
- kontaktu telefonicznego lub za pośrednictwem e-mail w celu potwierdzenia rezerwacji, odwołania bądź zmiany terminu usługi medycznej oraz wysyłki informacji odnośnie przygotowania do badań lub zabiegów – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b oraz f RODO;
- zarejestrowania i rozpatrzenia zgłoszonej reklamacji oraz dochodzenia roszczeń i obrony praw w związku z prowadzoną działalnością – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO oraz art. 9 ust. 2 lit. f) RODO.
- tworzenia zestawień, analiz, statystyk na potrzeby wewnętrzne Administratora – na podstawie art. 6 ust. 1 lit f) RODO,
- badania opinii ze świadczonych usług – podstawą przetwarzania danych jest prawnie uzasadniony interes administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO),
- prowadzenia rejestru skarg i wniosków – podstawą przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes administratora ( art. 6. Ust. 1 lit. f RODO),
- wysyłania informacji na temat usług i produktów prozdrowotnych – podstawą przetwarzania danych jest dobrowolnie wyrażona zgoda (art. 6. ust. 1 lit. a, RODO),

- nagrywania rozmów - podstawą prawną przetwarzania jest uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit f RODO), w szczególności potrzebę doskonalenia jakości świadczonych usług.
- zaproszenia na badania profilaktyczne – na podstawie art. 9 ust. 2 lit. h RODO w zw. z Ustawą o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych oraz art. 6 ust. 1 lit. e RODO w zw. z właściwymi przepisami prawa.

### **Czy musisz podać nam swoje dane osobowe?**

Korzystanie z naszych usług jest w pełni dobrowolne, jednakże jako podmiot leczniczy jesteśmy zobowiązani do prowadzenia dokumentacji medycznej w sposób określony przepisami prawa, w tym do oznaczenia tożsamości pacjenta z wykorzystaniem jego danych osobowych. W takim przypadku niepodanie danych może skutkować odmową rezerwacji wizyty czy udzielenia świadczenia zdrowotnego.

### **Jak długo przechowujemy Twoje dane osobowe?**

Twoje dane osobowe będą przechowywane przez:

- okres wymagany przepisami ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz zapisami wynikającymi z Rozporządzenia w sprawie rodzajów, zakresów i wzorów dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania (Dz.U. 2020 poz. 666).
- dla celów podatkowych, rozliczeniowych i ewentualnych roszczeń zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

### **Jakie masz uprawnienia w zakresie przetwarzanych danych?**

Przysługują Ci następujące prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych:

- prawo dostępu do treści swoich danych,
- prawo do sprostowania danych osobowych,
- prawo do usunięcia danych osobowych lub ograniczenia przetwarzania,
- prawo do przenoszenia danych, tj. prawo otrzymania od Świata Zdrowia Operatora Medycznego Sp. zo.o. danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie informatycznym nadającym się do odczytu maszynowego. Możesz przestać te dane innemu administratorowi danych lub zażądać, aby administrator przesłał dane do innego administratora. Jednakże administrator zrobi to, tylko jeśli takie przesłanie jest technicznie możliwe. Prawo do przenoszenia danych osobowych przysługuje tylko co do tych danych przetwarzanych na podstawie zgody lub umowy,
- prawo wniesienia sprzeciwu - w przypadkach, kiedy Świat Zdrowia Operator Medyczny Sp. zo.o. przetwarza dane osobowe na podstawie, swojego prawnie uzasadnionego interesu. Możesz wnieść sprzeciw ze względu na swoją szczególną sytuację, na adres poczty elektronicznej: [iodneucamed@neuca.pl](mailto:iodneucamed@neuca.pl) lub adres siedziby Świat Zdrowia Operator Medyczny Sp. zo.o. z dopiskiem „Inspektor Ochrony Danych”

### **Prawo do wniesienia skargi.**

Przysługuje Ci prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

**Kto może być odbiorcą Twoich danych?**

- Osoba, którą wskażesz nam w pisemnym upoważnieniu,
- Inny podmiot leczniczy współpracujący z Świat Zdrowia Operator Medyczny Sp. z o.o.
- Podmioty, którym dane zostały przez administratora powierzone tj. podmioty dostarczające i wspierające m.in. systemy teleinformatyczne, usługi rachunkowe,
- Podmioty uprawnione do przetwarzania Twoich danych na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

## Informacje o przetwarzaniu nagrywanych rozmów telefonicznych

### I. ADMINISTRATOR DANYCH OSOBOWYCH

Administratorem danych osobowych jest Świat Zdrowia Operator Medyczny Sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu, przy ul. Forteczna 35-37.

### II. INSPEKTOR OCHRONY DANYCH

We wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych może Pani/Pan kontaktować się bezpośrednio z Inspektorem Ochrony Danych poprzez:

- adres e-mail: [iodneucamed@neuca.pl](mailto:iodneucamed@neuca.pl) lub
- pisemnie na adres: Inspektor Ochrony Danych Świat Zdrowia Operator Medyczny Sp. z o.o., ul. Forteczna 35-37, 87-100 Toruń.

### III. CELE I PODSTAWY PRZETWARZANIA

Rozmowy będą nagrywane w następujących celach:

1. w celach związanych z obsługą klientów za pośrednictwem infolinii, w tym zarządzaniem systemami i usługami opieki zdrowotnej,
2. w celu zapewnienia najwyższych standardów obsługi telefonicznej- w szczególności w celu doskonalenia jakości świadczonych usług,
3. w celu ewentualnego ustalenia, dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami.

### IV. ODBIORCY DANYCH

Pani/Pana dane osobowe mogą być przekazywane przez Świat Zdrowia Operator Medyczny Sp. z o.o. podmiotom z nim współpracującym (odbiorcom), w szczególności dostawcom usług IT oraz podmiotom świadczącym usługi: prawne, windykacyjne.

### V. OKRES PRZECHOWYWANIA DANYCH

Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres:

1. wynikający z zawarcia umowy, wykonania usługi lub rękojmi/gwarancji oraz przez okres, w którym mogą ujawnić się roszczenia związane z umową tj. przez okres przewidziany przepisami Kodeksu cywilnego,
2. do czasu wniesienia sprzeciwu.

### VI. PRZYSŁUGUJĄCE PRAWA

Przysługują Pani/Panu następujące prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych:

- prawo dostępu do treści swoich danych,
- prawo do sprostowania danych osobowych,
- prawo do usunięcia danych osobowych lub ograniczenia przetwarzania,
- prawo do przenoszenia danych, tj. prawo otrzymania od Świat Zdrowia Operator medyczny Sp. zo.o. danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie

informatycznym nadającym się do odczytu maszynowego. Może Pan/Pani przenieść te dane innemu administratorowi danych lub zażądać, aby Świat Zdrowia Operator Medyczny Sp. zo.o. przeniósł dane do innego administratora. Jednakże Świat Zdrowia Operator Medyczny Sp. zo.o. zrobi to, tylko jeśli takie przesłanie jest technicznie możliwe. Prawo do przenoszenia danych osobowych przysługuje tylko co do tych danych przetwarzanych na podstawie zgody lub umowy z Panią/Panem,

- prawo wniesienia sprzeciwu - w przypadkach, kiedy administrator przetwarza Pani/Pana dane osobowe na podstawie, swojego prawnie uzasadnionego interesu. Może Pani/Pan wnieść sprzeciw ze względu na swoją szczególną sytuację, na adres poczty elektronicznej: [iodneucamed@neuca.pl](mailto:iodneucamed@neuca.pl) lub adres siedziby administratora z dopiskiem „Inspektor Ochrony Danych Świat Zdrowia Operator Medyczny Sp. zo.o.”

#### **VII. PRAWO DO WNIESIENIA SKARGI**

Przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

#### **VIII. INFORMACJA O WYMOGU/DOBROWOLNOŚCI PODANIA DANYCH**

Wszystkie rozmowy są nagrywane. Jeżeli nie wyrażają Państwo zgody na nagrywanie rozmów, należy się rozłączyć.