

PATVIRTINTA

VšĮ Kelmės rajono pirminės sveikatos
priežiūros centro direktoriaus 2022 m.
lapkričio 7 d. įsakymu Nr. 05-03-172

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS KELMĖS RAJONO PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRO TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ DUOMENŲ TVARKYMO TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Telefoninių pokalbių įrašų duomenų tvarkymo taisyklės (toliau - Taisyklės) nustato asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo telefonu, interesantų konsultavimo ir (ar) informacijos teikimo telefonu pokalbių įrašymo, pokalbių įrašų kaupimo, naudojimo, saugojimo, naikinimo bei kito tvarkymo automatinėmis priemonėmis Centro (toliau - poliklinika) tvarką.

2. Pokalbiai telefonu įrašomi ir pokalbių įrašai tvarkomi įgyvendinant:

2.1. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2005 m. gruodžio 5 d. įsakymą Nr. V-943 „Dėl Pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo organizavimo ir šių paslaugų išlaidų apmokėjimo tvarkos aprašo tvirtinimo“ (Žin., 2005, Nr. 143-5205; TAR, 201802-06, Nr. 2018-01808 su vėlesniais pakeitimais);

2.2. Kolegialių institucijų 2009 m. gruodžio 1 d. įsakymą Nr. V-977/A1-657 „Dėl Nedarbingumo pažymėjimų išdavimo gripo epidemijos laikotarpiu laikinosios tvarkos aprašo patvirtinimo“ (Žin., 2009, Nr. 143-6302 su vėlesniais pakeitimais);

2.3. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2018 m. liepos 16 d. įsakymą Nr. V-812 „Dėl Pacientų registravimo asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti tvarkos aprašo patvirtinimo“ (TAR, 2018-07-25, Nr. 2018-12363).

3. Pokalbių įrašai tvarkomi vadovaujantis:

3.1. 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 (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (toliau - Reglamentas (ES) 2016/679);

3.2. Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu (Žin, 1996, Nr. 631479 su vėlesniais pakeitimais) (toliau - LR ADTĮ);

3.3. Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymu (Žin., 2004, Nr. 69-2382 su vėlesniais pakeitimais) (toliau - LR ERĮ);

- 3.4. Centro asmens duomenų tvarkymo taisyklėmis;
- 3.5. Taisyklėmis;
- 3.6. Kitais norminiais ir lokaliniais teisės aktais.
4. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:
 - 4.1. ETPIS - elektroninė telefoninių pokalbių įrašymo sistema - pokalbiams įrašyti, pokalbių įrašams saugoti ir kitiems tvarkymo veiksams atlikti skirta techninė ir programinė įranga;
 - 4.2. interesantas - asmuo, kuris Centro interneto svetainėje skelbiamais telefono ryšio numeriais kreipiasi dėl registracijos į Centrą jos kompetencijai priskirtais klausimais, taip pat asmuo, į kurį skambindami iš centro interneto svetainėje skelbiamų telefono ryšio numerių kreipiasi centro darbuotojai;
 - 4.3. pokalbio įrašas - konsultuojančio asmens ir intereso telefono pokalbio, vykstančio centro telefono ryšio linija, garso įrašas;
 - 4.4. pokalbis - telefonu vykstantis konsultuojančio asmens pokalbis su interesantu.
5. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Centro asmens duomenų tvarkymo taisyklėse, Reglamente (ES) 2016/679 ir Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymu vartojamas sąvokas.
6. Duomenų valdytojas yra VšĮ Kelmės rajono pirminės sveikatos priežiūros centras, įstaigos kodas 162730352, Nepriklausomybės g. 2, LT-86179 Kelmė. Centro darbuotojai, tvarkantys asmens duomenis:
 - 6.1. Asmens sveikatos priežiūros specialistai, tiek kiek reikalinga asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimui;
 - 6.2. Darbuotojai, kuriems pavesta atlikti tikslinį ar periodišką konsultavimo kokybės vertinimą, turi teisę konsultavimo kokybės vertinimo tikslu perklausti pokalbių įrašus ir susipažinti su pokalbių įrašų metaduomenimis.
7. Duomenų tvarkytojas - IT specialistas, arba sutartiniu pagrindu pasitelktas juridinis ar fizinis asmuo (toliau - pasitelktas duomenų tvarkytojas). Informacija apie pasitelktus duomenų tvarkytojus skelbiama Centro interneto svetainėje Asmens duomenų tvarkymo taisyklių nustatyta tvarka.

II. TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ TVARKYMO TIKSLAS IR APIMTIS

8. Pokalbiai telefonu įrašomi ir pokalbių įrašų duomenys tvarkomi siekiant užtikrinti: tinkamą asmens sveikatos priežiūros paslaugų telefonu teikimą; teisingą registraciją asmens sveikatos priežiūros paslaugoms; korektišką vizitų pas asmens sveikatos priežiūros specialistus atšaukimą; aptarnavimo bei teikiamų konsultacijų telefonų kokybę ir vienodos praktikos formavimą; interesantų

kreipimūsi, prašymū ir skundū nagrinėjimo objektyvumą.

9. Duomenū tvarkymo pagrindas:

9.1. teisėtas interesas, kai duomenū subjekto teisės ir laisvės nėra viršesnės už duomenū valdytojo interesus užtikrinti tinkamą pareigū vykdymą, teikiamū paslaugū kokybę ir pan. (Reglamento (ES) 2016/679 6 str. 1 d. „f“ p.);

9.2. profilaktinės arba registracijos fiksuoja darbo medicinos tikslais, siekiant teikti sveikatos priežiūros paslaugas ar gydymą (Reglamento (ES) 2016/679 9 str. 2 d. „h“ p.);

9.3. duomenū subjekto sutikimas, išreikštas vienareikšmiškais veiksmais (pokalbio tęsimas), kad jo duomenys būtų tvarkomi (Reglamento (ES) 2016/679 6 str. 1 d. „a“ p.).

10. Pokalbiū įrašū duomenys negali būti tvarkomi nesuderinamais su nustatytais Taisykliū 9 punkte tikslais.

11. Įrašomi tik Centrai priskirtū telefonū įeinantys ir išeinantys pokalbiai. Centro telefono ryšio numeriai ir darbo laikas viešai skelbiami centro interneto svetainėje www.kelmespspc.lt.

12. Apie telefoninių pokalbiū įrašymą interesantai yra informuojami automatinium pranešimu. Darbuotojai, gavę informacijos apie tai, kad yra sutrikusi automatinio informavimo funkcija, privalo kiekvieno pokalbio pradžioje informuoti pašnekovą apie pokalbio įrašymą. Darbuotojas pokalbį telefonu gali tęsti tik pašnekovui sutikus dėl pokalbio įrašymo. Pašnekovui atsisakius tęsti pokalbį arba nesutinkant su pokalbio įrašymu, darbuotojas privalo jį informuoti apie alternatyvius kreipimosi į Centrą būdus.

13. Įrašomi ir tvarkomi šie telefoninio pokalbio įrašū metaduomenys: Centro telefono ryšio numeris, intereso telefono ryšio numeris, pokalbio data bei pradžios ir pabaigos laikas, pokalbio trukmė.

13.1. Pokalbio priežastis (pagal interaktyvaus atsakiklio pateiktus pasirinkimus), darbuotojo vardas, pavardė.

14. Telefoninių pokalbiū įrašymo tikslas ir apimtis gali būti keičiama pakeitus šias Taisykles.

III. DUOMENŲ VALDYTOJO IR DUOMENŲ TVARKYTOJŲ TEISĖS, PAREIGOS IR FUNKCIJOS

15. Duomenū valdytojas turi šias teises:

15.1. rengti ir priimti teisės aktus, reglamentuojančius telefoninių pokalbiū įrašymą ir pokalbiū įrašū tvarkymą;

15.2. spręsti dėl asmens duomenū teikimo tretiesiems asmenims Reglamento (ES) 2016/679 nustatyta tvarka;

- 15.3. paskirti už duomenų apsaugą atsakingą asmenį;
- 15.4. paskirti darbuotojus tvarkyti asmens duomenis;
- 15.5. sudaryti paslaugų teikimo sutartis su juridiniais ir fiziniais asmenimis dėl ETPĮS priežiūros ir (ar) asmens duomenų tvarkymo;
- 15.6. duoti duomenų tvarkytojams nurodymus dėl ETPĮS veiklos ir asmens duomenų tvarkymo;
- 15.7. gauti iš duomenų tvarkytojų visą informaciją, susijusią su ETPĮS veikla ir asmens duomenų tvarkymu;
- 15.8. kitas Reglamente (ES) 2016/679 numatytas teises.
16. Duomenų valdytojas turi šias pareigas:
 - 16.1. užtikrinti Reglamente (ES) 2016/679, LR ADTAĮ ir kituose teisės aktuose nustatytų asmens duomenų tvarkymo reikalavimų laikymąsi;
 - 16.2. sudaryti sąlygas duomenų subjektui įgyvendinti Reglamente (ES) 2016/679 ir Taisyklėse nustatytas teises, išskyrus įstatymų numatytus atvejus;
 - 16.3. užtikrinti asmens duomenų saugumą įgyvendinant tinkamas organizacines ir technines asmens duomenų saugumo priemones;
 - 16.4. parinkti tokį duomenų tvarkytoją, kuris garantuotų reikiamas technines ir organizacines asmens duomenų apsaugos priemones ir užtikrintų, kad tokių priemonių būtų laikomasi;
 - 16.5. kitas Reglamente (ES) 2016/679 numatytas pareigas.
17. Duomenų valdytojas vykdo šias funkcijas:
 - 17.1. nustato pokalbių įrašymo tikslą ir apimtį;
 - 17.2. organizuoja ETPĮS diegimo darbus;
 - 17.3. suteikia asmenims prieigos teises prie ETPĮS ir įgaliojimus tvarkyti asmens duomenis;
 - 17.4. analizuoja technologines, metodologines ir organizacines pokalbių įrašų tvarkymo problemas ir priima sprendimus, reikalingus tinkamam pokalbių įrašymo vykdymui ir asmens duomenų tvarkymui užtikrinti;
 - 17.5. koordinuoja darbuotojų, kurie tvarko asmens duomenis, veiklą;
 - 17.6. vykdo kitas funkcijas, reikalingas įgyvendinti teisės aktuose numatytas duomenų valdytojo teises ir pareigas.
18. Asmens duomenis tvarkančių asmenų teisės, pareigos ir funkcijos:
 - 18.1. Visi darbuotojai gali teikti duomenų valdytojui pasiūlymus dėl telefoninių pokalbių įrašymo ir pokalbių įrašų tvarkymo teisinio reglamentavimo, asmens duomenų organizacinių ir techninių saugumo priemonių gerinimo;
 - 18.2. Vyr. slaugos administratorius užtikrina asmens duomenų saugumą įgyvendinant

tinkamas organizacines ir technines asmens duomenų saugumo priemones, stebi skambučių Centro užimtumą, susipažįsta su duomenimis atlikdamas tikslinį ir/ar periodišką Registratūros darbuotojų teikiamų konsultacijų kokybės vertinimą;

18.2.1. atlieka ETPĮS diegimą ir priežiūrą, užtikrina nenutrūkstamą ir sklandų ETPĮS veikimą;

18.2.2. vykdo duomenų valdytojo, duotus nurodymus dėl ETPĮS veikimo aplinkos (parametru) nustatymo ir asmens duomenų tvarkymo, įskaitant asmens duomenų išrašų darymą;

18.2.3. analizuoja ir šalina ETPĮS veikimo incidentus;

18.2.4. savo kompetencijos ribose konsultuoja ETPĮS naudojimo klausimais;

18.2.5. užtikrina asmens duomenų konfidencialumą, vientisumą ir prieinamumą;

18.2.6. teikia duomenų valdytojui pasiūlymus dėl asmens duomenų tvarkymo techninių ir programinių priemonių gerinimo.

IV. TECHNINĖS IR ORGANIZACINĖS ASMENS DUOMENŲ SAUGUMO PRIEMONĖS

19. Telefoninių pokalbių įrašų saugojimo reikalavimai:

19.1. saugojimo trukmė – 7 kalendorines dienas;

19.2. pasibaigus saugojimo terminui telefonų pokalbių įrašai naikinami automatinio būdu;

19.3. draudžiama telefoninių pokalbių įrašus koreguoti;

19.4. asmens duomenų išrašus galima daryti tik IT specialistui duomenų valdytojo nurodymu.

20. Asmens duomenų tvarkymo ir saugumo užtikrinimo reikalavimai:

20.1. užtikrinamas pirmas asmens duomenų saugumo lygis;

20.2. užtikrinamas šių organizacinių ir techninių duomenų tvarkymo ir saugumo priemonių įgyvendinimas:

20.2.1. prieigos prie duomenų apsauga, valdymas ir kontrolė:

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

20.2.1.2. prieigos teisių ir įgaliojimų tvarkyti asmens duomenis suteikiamos, keičiamos, naikinamos vadovaujantis Kompiuterinių išteklių naudojimo tvarka;

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

20.2.1.4. prieiga prie asmens duomenų yra apsaugota slaptažodžiais;

21.2.2. užtikrinama asmens duomenų apsauga nuo neteisėtos trečiųjų šalių prieigos elektroninių ryšių priemonėmis - prieiga prie vidinio kompiuterių tinklo apsaugota ugniasiene; keitimasis asmens duomenimis su pasitelktu duomenų tvarkytoju vykdomas šifruota elektroninio ryšio jungtimi, asmens duomenų siuntėjo ir gavėjo abipusiam autentiškumui patvirtinti naudojant slaptažodžius, VPN¹ kanalą ir fiksuotus IP adresus;

20.3. 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.

V. DUOMENŲ SAUGUMO PAŽEIDIMŲ VALDYMO IR REAGAVIMO Į ŠIUOS PAŽEIDIMUS TVARKA

21. Duomenų valdytojo ar pasitelkto duomenų tvarkytojo darbuotojai, turintys prieigos teisę prie asmens duomenų, pastebėję asmens duomenų saugumo pažeidimus (asmens neveikimą ar veiksmus, galinčius sukelti ar sukeliančius grėsmę asmens duomenų saugumui), turi informuoti duomenų valdytojo paskirtą atsakingą už asmens duomenų apsaugą asmenį.

22. Įvertinus asmens duomenų apsaugos pažeidimo rizikos veiksniai, pažeidimo poveikio laipsnį, žalą ir padarinius, kiekvienu konkrečiu atveju duomenų valdytojas priima sprendimus dėl priemonių, reikalingų asmens duomenų apsaugos pažeidimui ir jo padariniams pašalinti.

VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

23. Duomenų subjektų teisės įgyvendinamos vadovaujantis Duomenų subjektų teisių įgyvendinimo tvarkos aprašu.

24. Pokalbių įrašai gali būti teikiami tretiesiems asmenims vadovaujantis Reglamento (ES) 2016/679 ir kitų norminių teisės aktų nuostatomis.

25. Taisyklės taikomos visiems duomenų valdytojo darbuotojams.

26. Darbuotojai, pažeidę Taisyklės, Reglamentą (ES) 2016/679 ir/ar kitus asmens duomenų tvarkymą reglamentuojančius norminius ir/ar lokalinius teisės aktus atsako teisės aktų nustatyta tvarka.