

## Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych w zakresie nagrywania rozmów telefonicznych

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. UE. L z dnia 4 maja 2016 r. nr 119, s. 1) (dalej RODO), informujemy, że:

<b>Administrator danych</b>	<p>Archidiecezjalny Dom Hospicyjny św. Jana Pawła II w Katowicach, ul. Różyckiego 14 d, 40-589 Katowice (dalej „my”, „HOSPICJUM”);  NIP: 634-24-12-677, REGON 242960563  Może Pani/Pan skontaktować się z nami w następujący sposób:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• listownie na adres: podany powyżej</li> <li>• telefonicznie: +48 (32) 609 - 22 - 45; 519-546-400</li> <li>• za pośrednictwem poczty elektronicznej: <a href="mailto:domhospicyjny@hospicjumcaritas.pl">domhospicyjny@hospicjumcaritas.pl</a></li> </ul>
<b>Inspektor Ochrony Danych</b>	<p>Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym mogą się Państwo kontaktować w sprawach związanych z przetwarzaniem Państwa danych osobowych pod adresem e-mail: <a href="mailto:iod@hospicjumcaritas.pl">iod@hospicjumcaritas.pl</a></p>
<b>Cele przetwarzania i podstawy prawne</b>	<p>Rozmowy telefoniczne prowadzone z Hospicjum przy ul. Różyckiego 14 d w Katowicach mogą być nagrywane w celu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zapewnienia prawidłowej obsługi zgłoszeń telefonicznych,</li> <li>• udokumentowania treści rozmowy i przekazanych informacji,</li> <li>• weryfikacji jakości obsługi,</li> <li>• zapewnienia bezpieczeństwa pacjentów, osób kontaktujących się z Hospicjum oraz pracowników,</li> <li>• wyjaśniania ewentualnych nieporozumień, skarg lub reklamacji,</li> <li>• ustalenia, dochodzenia lub obrony ewentualnych roszczeń.</li> </ul> <p>Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• art. 6 ust. 1 lit. f RODO — prawnie uzasadniony interes Administratora polegający na zapewnieniu prawidłowej obsługi zgłoszeń telefonicznych, dokumentowaniu ustaleń, ochronie praw Administratora oraz ustaleniu, dochodzeniu lub obronie roszczeń;</li> <li>• art. 6 ust. 1 lit. c RODO — jeżeli przetwarzanie danych jest niezbędne do realizacji obowiązków prawnych ciążących na Administratorze jako podmiocie wykonującym działalność leczniczą;</li> <li>• art. 9 ust. 2 lit. h RODO — jeżeli w trakcie rozmowy przekazywane są dane dotyczące zdrowia, a ich przetwarzanie jest niezbędne do celów związanych z zapewnieniem opieki zdrowotnej, obsługą zgłoszenia pacjenta lub organizacją świadczeń zdrowotnych;</li> <li>• art. 9 ust. 2 lit. f RODO — jeżeli przetwarzanie danych dotyczących zdrowia jest niezbędne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.</li> </ul>
<b>Kategorie przetwarzanych danych</b>	<p>W związku z nagrywaniem rozmów telefonicznych Administrator może przetwarzać:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• numer telefonu osoby dzwoniącej lub odbierającej połączenie,</li> <li>• głos i treść rozmowy,</li> <li>• datę, godzinę i czas trwania połączenia,</li> <li>• dane identyfikacyjne i kontaktowe przekazane w trakcie rozmowy,</li> <li>• dane dotyczące sprawy, której dotyczy rozmowa,</li> <li>• dane dotyczące zdrowia lub sytuacji pacjenta, jeżeli zostaną przekazane w trakcie rozmowy.</li> </ul>
<b>Okres przechowywania danych</b>	<p>Nagrania rozmów telefonicznych będą przechowywane przez okres/ 12 miesięcy od dnia nagrania. Po upływie tego okresu nagrania są usuwane lub nadpisywane, chyba że nagranie zostało zabezpieczone jako dowód w postępowaniu, w związku ze skargą, reklamacją, roszczeniem albo Administrator powziął wiadomość, że nagranie może stanowić dowód w sprawie. W takim przypadku nagranie jest przechowywane do czasu prawomocnego zakończenia postępowania lub ustania potrzeby jego dalszego zabezpieczenia.</p>
<b>Odbiorcy danych</b>	<p>Dane osobowe zawarte w nagraniach rozmów mogą być udostępniane:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• upoważnionym pracownikom lub współpracownikom Hospicjum — w zakresie niezbędnym do obsługi sprawy;</li> <li>• podmiotom świadczącym na rzecz Hospicjum usługi teleinformatyczne, serwisowe, hostingowe lub techniczne — na podstawie odpowiednich umów;</li> <li>• podmiotom uprawnionym do uzyskania danych na podstawie przepisów prawa, w szczególności sądom, prokuraturze, Policji, organom kontrolnym lub innym właściwym organom;</li> <li>• podmiotom lub osobom, którym dane muszą zostać udostępnione w związku z ustaleniem, dochodzeniem lub obroną roszczeń.</li> </ul>
<b>Prawa związane z przetwarzaniem danych</b>	<p>Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dostępu do danych osobowych;</li> <li>• otrzymania kopii danych, jeżeli jest to technicznie możliwe i nie narusza praw i wolności innych osób;</li> <li>• sprostowania danych, w zakresie w jakim dotyczy to danych możliwych do sprostowania;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ograniczenia przetwarzania;</li> <li>• usunięcia danych — w przypadkach określonych w RODO;</li> <li>• wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych opartego na art. 6 ust. 1 lit. f RODO.</li> </ul> <p>Realizacja niektórych praw może być ograniczona, jeżeli dalsze przetwarzanie danych jest niezbędne do realizacji obowiązku prawnego, obsługi sprawy, ochrony praw innych osób albo ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.</p> <p>W celu realizacji praw należy skontaktować się z Administratorem lub Inspektorem Ochrony Danych.</p>
<b>Prawo wniesienia skargi do organu</b>	Przysługuje Pani/Panu także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (adres do UODO dostępny jest na stronie internetowej <a href="http://www.uodo.gov.pl">www.uodo.gov.pl</a> ), e-mail: <a href="mailto:kancelaria@uodo.gov.pl">kancelaria@uodo.gov.pl</a> , Infolinia: 606-950-000.
<b>Obowiązek podania danych</b>	Podanie danych w trakcie rozmowy telefonicznej jest dobrowolne, jednak może być niezbędne do obsługi zgłoszenia, udzielenia odpowiedzi, kontaktu zwrotnego albo realizacji sprawy, z którą osoba kontaktuje się z Hospicjum. Osoba, która nie chce, aby jej rozmowa była nagrywana, może skorzystać z innych form kontaktu z Hospicjum, w szczególności kontaktu osobistego, pisemnego lub mailowego.
<b>Przekazywanie danych poza Europejski Obszar Gospodarczy</b>	Dane osobowe zawarte w nagraniach rozmów telefonicznych nie są przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy.
<b>Zautomatyzowane podejmowanie decyzji</b>	Dane osobowe zawarte w nagraniach rozmów telefonicznych nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.