

Ochrona danych — rozmowy telefoniczne

1. Kto przetwarza Państwa dane. Administratorem danych jest AnnaMED.pl Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej Anna Pogorzelska z siedzibą przy ul. Stalowej 48, 05-800 Pruszków. Kontakt: recepcja@annamed.pl, tel. 22 728 37 09.

2. Co się dzieje z rozmową. Rozmowy przychodzące i wychodzące w naszej rejestracji są nagrywane. Nagranie jest zapisywane w formie tekstu, a tekst analizowany przez system informatyczny wykorzystujący sztuczną inteligencję (system TAMAIA). Analiza rozpoznaje temat i pilność sprawy, sprawdza, czy umówiono wizytę, i porównuje przebieg rozmowy ze standardem obsługi pacjenta.

3. W jakim celu i na jakiej podstawie.

Cel	Podstawa prawna
Obsługa Państwa zgłoszenia: umawianie, przekładanie i odwoływanie wizyt, przekazanie ustaleń do gabinetu, oddzwonienie, gdy nie udało się dokończyć sprawy	art. 6 ust. 1 lit. b RODO; w zakresie informacji o zdrowiu — art. 9 ust. 2 lit. h RODO
Sprawdzanie, jak pracuje nasza rejestracja: czy pracownik się przedstawił, zapytał o powód wizyty, zaproponował termin i podsumował ustalenia. Oceniamy pracę naszego zespołu, a nie Państwa — nie wpływa to na leczenie ani na cenę wizyty	art. 6 ust. 1 lit. f RODO — nasz prawnie uzasadniony interes: jakość obsługi i szkolenie zespołu
Wyjaśnienie nieporozumienia, gdyby do niego doszło: jeśli zapamiętamy ustalenia inaczej niż Państwo, wracamy do nagrania	art. 6 ust. 1 lit. f RODO; w zakresie informacji o zdrowiu — art. 9 ust. 2 lit. f RODO

Co dzieje się z tym, co powiedzą Państwo o swoim zdrowiu. W rozmowie z rejestracją prawie zawsze pada coś o zdrowiu: że boli ząb, że ktoś bierze leki na rozrzedzenie krwi, że jest w ciąży. To także zostaje nagrane, zapisane w formie tekstu i odczytane przez program. Program czyta całą rozmowę — obie strony. Nas obowiązuje przy tym tajemnica, tak samo jak przy rozmowie w gabinecie, a firmy działające na nasze zlecenie mają umowy zakazujące im wykorzystywania tych informacji do czegokolwiek innego.

Czego program nie robi. Nie stawia diagnozy i nie mówi, jak Państwa leczyć. Nie decyduje, czy i kiedy dostaną Państwo wizytę — o tym decyduje człowiek. Nie ocenia nastroju ani tonu głosu. Nie ustala cen. Nagrań nie wykorzystujemy do reklamy.

4. Nie prosimy o zgodę — mogą Państwo powiedzieć „nie”. Nie trzeba niczego wciskać na telefonie. Wystarczy powiedzieć w rejestracji albo napisać na recepcja@annamed.pl : „nie chcę, żeby moje rozmowy były analizowane”. Wtedy usuwamy wyniki analizy i nie analizujemy kolejnych rozmów. Mogą też Państwo poprosić o kontakt bez nagrywania — e-mailem albo osobiście w rejestracji. Nie wpłynie to na termin ani na sposób, w jaki Państwa obsłużymy.

5. Komu przekazujemy dane. Nagrania i ich zapis tekstowy powierzamy wyłącznie firmom, które przetwarzają je na nasze zlecenie, na podstawie umów powierzenia: dostawcy centrali telefonicznej (Ringostat Poland sp. z o.o.) oraz dostawcy systemu TAMAIA (Excellent Patient Service sp. z o.o.) i jego podwykonawcom — zamiana mowy na tekst: OVH SAS (Francja); analiza tekstu: Amazon Web Services EMEA SARL (centra danych w Unii Europejskiej); serwery systemu: Railway (Holandia). Aktualna lista jest dostępna na żądanie.

6. Jak długo przechowujemy dane. Zapis rozmowy i wynik analizy przechowujemy przez 5 lat od dnia rozmowy. Potem treść rozmowy jest usuwana, a zostaje wyłącznie statystyka bez treści rozmowy: data, czas trwania, rodzaj rozmowy, informacja o umówieniu wizyty i oceny pracy rejestracji. Nagranie w centrali telefonicznej jest przechowywane do 5 lat; na Państwa żądanie usuniemy je wcześniej. Jeśli nagranie jest potrzebne do wyjaśnienia sprawy spornej — do jej zakończenia.

7. Państwa prawa. Mają Państwo prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, a także prawo wniesienia sprzeciwu wobec nagrywania i analizy rozmów. Sprzeciw można zgłosić pod adresem repcja@annamed.pl — wskażemy wtedy sposób kontaktu bez nagrywania i usuniemy nagranie, jeśli Państwo tego zażądata. Przysługuje Państwu też prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).

8. Dobrowolność. Podanie danych w rozmowie jest dobrowolne, ale niezbędne, aby umówić wizytę telefonicznie. Kontakt bez nagrywania jest możliwy pod adresem repcja@annamed.pl oraz osobiście w rejestracji.