

## VŠĮ KAROLINIŠKIŲ POLIKLINIKOS POKALBIŲ TELEFONU ĮRAŠYMO TAISYKLĖS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. VšĮ Karoliniškių poliklinikos pokalbių telefonu įrašymo 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 VšĮ Karoliniškių poliklinikoje (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, 2018-02-06, 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. 63-1479 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. VšĮ Karoliniškių poliklinikos 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 Poliklinikos interneto svetainėje skelbiamais telefono ryšio numeriais kreipiasi dėl konsultacijos į Polikliniką jos kompetencijai priskirtais klausimais arba skambina kitoku tikslu, taip pat asmuo, į kurį skambindami iš Poliklinikos interneto svetainėje skelbiamų telefono ryšio numerių kreipiasi Poliklinikos darbuotojai;

4.3. pokalbio įrašas – konsultuojančio asmens ir intereso telefono pokalbio, vykstančio Poliklinikos telefono ryšio linija, garso įrašas;

4.4. pokalbis – telefonu vykstantis konsultuojančio asmens pokalbis su interesantu.

5. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka VšĮ Karoliniškių poliklinikos asmens duomenų tvarkymo taisyklėse, Reglamente (ES) 2016/679 ir Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymu vartojamas sąvokas.

6. Duomenų valdytojas yra VšĮ Karoliniškių poliklinika, įstaigos kodas 124244754, L. Asanavičiūtės g. 27 A, LT-04318 Vilnius.

7. Poliklinikos darbuotojai, tvarkantys asmens duomenis:
- 7.1. informacinių technologijų skyriaus darbuotojai;
  - 7.2. informacinių technologijų skyriaus vedėjas vykdydamas ETPIS administratoriaus funkcijas;
  - 7.3. asmens sveikatos priežiūros specialistai, tiek kiek reikalinga asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimui;
  - 7.4. teisininkas, tiek kiek reikalinga įvertinti dėl asmens duomenų teikimo tretiesiems asmenims;
  - 7.5. 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.
8. Duomenų tvarkytojas – sutartiniu pagrindu pasitelktas juridinis ar fizinis asmuo (toliau – pasitelktas duomenų tvarkytojas).

## II. TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ TVARKYMO TIKSLAS IR APIMTIS

9. Pokalbiai telefonu įrašomi ir pokalbių įrašų duomenys tvarkomi tinkamos aptarnavimo kokybės ir sveikatos priežiūros paslaugų teikimo užtikrinimo tikslu. Šis tikslas apima: 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 telefonu kokybę ir vienodos praktikos formavimą; interesantų kreipimūsi, prašymų ir skundų nagrinėjimo objektyvumą.

10. Duomenų tvarkymo pagrindas:

10.1. pokalbių įrašų tvarkymo pagrindas – profilaktinės arba darbo medicinos tikslais, siekiant įvertinti darbuotojo darbingumą, nustatyti medicininę diagnozę, teikti sveikatos priežiūros paslaugas ar gydymą (Reglamento (ES) 2016/679 9 str. 2 d. „h“ p.).

10.2. pokalbių telefonu įrašymo pagrindas – duomenų subjekto sutikimas, išreikštas vienareikšmiškais veiksmais (pokalbio tęsimas), kad jo duomenys būtų tvarkomi (Reglamento (ES) 2016/679 6 str. 1 d. „a“ p.).

11. Pokalbių įrašų duomenys negali būti tvarkomi nesuderinamais su nustatytais Taisyklių9 punkte tikslais.

12. Įrašomi tik Poliklinikai priskirtų telefonų įeinantys ir išeinantys pokalbiai. Poliklinikos telefono ryšio numeriai ir darbo laikas viešai skelbiami Poliklinikos interneto svetainėje [www.karpol.lt](http://www.karpol.lt).

13. Apie telefoninių pokalbių įrašymą, tiek įeinančių skambučių, tiek išeinančių skambučių atveju interesantai yra informuojami automatiniu 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 Polikliniką būdus.

14. Įrašomi ir tvarkomi šie telefoninio pokalbio įrašų metaduomenys: Poliklinikos telefono ryšio numeris, intereso telefono ryšio numeris, pokalbio data bei pradžios ir pabaigos laikas, pokalbio trukmė. Papildomai yra tvarkomi metaduomenys.

14.1. Tais atvejais, kai skambinama iš/į Registratūrą be jau paminėtų metaduomenų tvarkomi šie duomenys: pokalbio priežastis (pagal interaktyvaus atsakiklio pateiktus pasirinkimus), darbuotojovardas, pavardė.

14.2. Tais atvejais, kai iš Poliklinikos skambina virtualus operatorius, be jau paminėtų

metaduomenų tvarkomi šie duomenys: intereso pasirinkimas – atvyks ar neatvyks į konkretų suplanuotą vizitą.

15. Telefoninių pokalbių įrašymo tikslas ir apimtis gali būti keičiama pakeitus šias Taisykles.

16. Poliklinikos darbuotojai, aptarnaujantys asmenis telefonu, turi laikytis VŠĮ Karoliniškių poliklinikos darbuotojų etikos kodekso ir Bendravimo standarto, o Poliklinika, siekdama užtikrinti aptarnavimo kokybę, turi teisę perklausti įrašų. Šiuo tikslu Poliklinika nevykdo nepertraukiamo įrašo klausimo, o gali perklausti tik nereguliariai atrinkamus pavienius įrašus.

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

17. Duomenų valdytojas turi šias teises:

17.1. rengti ir priimti teisės aktus, reglamentuojančius telefoninių pokalbių įrašymą ir pokalbių įrašų tvarkymą;

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

17.3. paskirti už duomenų apsaugą atsakingą asmenį;

17.4. paskirti darbuotojus tvarkyti asmens duomenis;

17.5. sudaryti paslaugų teikimo sutartis su juridiniais ir fizineis asmenimis dėl ETPIS priežiūros ir (ar) asmens duomenų tvarkymo;

17.6. duoti duomenų tvarkytojams nurodymus dėl ETPIS veiklos ir asmens duomenų tvarkymo;

17.7. gauti iš duomenų tvarkytojų visą informaciją, susijusią su ETPIS veikla ir asmens duomenų tvarkymu;

17.8. kitas Reglamente (ES) 2016/679 numatytas teises.

18. Duomenų valdytojas turi šias pareigas:

18.1. užtikrinti Reglamente (ES) 2016/679, LR ADTAĮ ir kituose teisės aktuose nustatytą asmens duomenų tvarkymo reikalavimų laikymąsi;

18.2. sudaryti sąlygas duomenų subjektui įgyvendinti Reglamente (ES) 2016/679 ir Taisyklėse nustatytas teises, išskyrus įstatymų numatytus atvejus;

18.3. užtikrinti asmens duomenų saugumą įgyvendinant tinkamas organizacines ir technines asmens duomenų saugumo priemones;

18.4. parinkti tokį duomenų tvarkytoją, kuris garantuotų reikiamas technines ir organizacines asmens duomenų apsaugos priemones ir užtikrintų, kad tokių priemonių būtų laikomasi;

18.5. kitas Reglamente (ES) 2016/679 numatytas pareigas.

19. Duomenų valdytojas vykdo šias funkcijas:

19.1. nustato pokalbių įrašymo tikslą ir apimtį;

19.2. organizuoja ETPIS diegimo darbus;

19.3. suteikia asmenims prieigos teises prie ETPIS ir įgaliojimus tvarkyti asmens duomenis;

19.4. analizuoja technologines, metodologines ir organizacines pokalbių įrašų tvarkymo problemas ir priima sprendimus, reikalingus tinkamam pokalbių įrašymo vykdymui ir asmens duomenų tvarkymui užtikrinti;

19.5. koordinuoja darbuotojų, kurie tvarko asmens duomenis, veiklą;

19.6. vykdo kitas funkcijas, reikalingas įgyvendinti teisės aktuose numatytas duomenų valdytojo teises ir pareigas.

20. Asmens duomenis tvarkančių asmenų teisės, pareigos ir funkcijos:

20.1. 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;

20.2. ETPIS administratorius (IT skyriaus vedėjas):

20.2.1. vykdo duomenų valdytojo nurodymus;

20.2.2. teikia pasiūlymus dėl techninių asmens duomenų tvarkymo saugumo priemonių gerinimo;

20.2.3. administruoja duomenų valdytojo darbuotojų prieigos prie duomenų teises;

20.2.4. vykdo nuolatinę ETPIS veiklos stebėseną;

20.2.5. organizuoja ir vykdo ETPIS veiklos sutrikimų šalinimą;

20.2.6. konsultuoja duomenų valdytojo darbuotojus ETPIS naudojimo klausimais, teikia techninę pagalbą;

20.2.7. duomenų valdytojo darbuotojų darbo vietose diegia ir prižiūri darbui su ETPIS skirtą techninę ir programinę įrangą;

20.2.8. teikia pasitelktam duomenų tvarkytojui nurodymus, susijusius su ETPIS veikla ir duomenų tvarkymu;

20.2.9. palaiko ryšius su pasitelkto duomenų tvarkytojo paskirtais, atsakingais už ETPIS priežiūrą ir asmens duomenų tvarkymą, asmenimis;

20.3. Gyventojų aptarnavimo skyriaus (GAS) vedėjas, jo nesant skyriaus vedėjo pavaduotojas ir vyresnysis slaugytojas, – stebi skambučių centro užimtumą, susipažįsta su duomenimis atlikdamas tikslinį ir/ar periodišką GAS darbuotojų teikiamų konsultacijų kokybės vertinimą;

20.4. Personalo skyriaus vedėjas ir vadybininkai – susipažįsta su duomenimis atlikdamas tikslinį ir/ar periodišką konsultavimo kokybės vertinimą

20.5. Pasitelkto duomenų tvarkytojo teisės ir pareigos aptariamoms paslaugų teikimo sutartyje;

20.6. Duomenų tvarkytojas:

20.6.1. atlieka ETPIS diegimą ir priežiūrą, užtikrina nenutrūkstamą ir sklandų ETPIS veikimą;

20.6.2. vykdo duomenų valdytojo ir IT skyriaus vedėjo, duotus nurodymus dėl ETPIS veikimo aplinkos (parametrų) nustatymo ir asmens duomenų tvarkymo, įskaitant asmens duomenų išrašų darymą;

20.6.3. analizuoja ir šalina ETPIS veikimo incidentus;

20.6.4. savo kompetencijos ribose konsultuoja ETPIS naudojimo klausimais;

20.6.5. užtikrina asmens duomenų konfidencialumą, vientisumą ir prieinamumą;

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

#### **IV. DUOMENŲ SAUGOJIMO IR TVARKYMO SĄLYGOS**

21. Telefoninių pokalbių įrašų saugojimo sąlygos:

21.1. saugojimo trukmė – 6 mėnesiai;

21.2. pasibaigus saugojimo terminui telefoninių pokalbių įrašai naikinami automatiniu būdu;

21.3. draudžiama telefoninių pokalbių įrašus koreguoti;

21.4. asmens duomenų išrašus galima daryti tik ETPIS administratorius (IT skyriaus vedėjas) nurodymu. Išrašai gali būti perduodami GAS vedėjui, jo nesant GAS vedėjo pavaduotojui ir vyresniajam slaugytojui. Kitiems darbuotojams išrašai gali būti perduodami tik tuo atveju, jeigu jie negalėtų atlikti savo darbo funkcijų išrašų negavę.

22. Asmens duomenų tvarkymo ir saugumo užtikrinimo reikalavimai:
- 22.1. užtikrinamas pirmas asmens duomenų saugumo lygis;
  - 22.2. užtikrinamas šių organizacinių ir techninių duomenų tvarkymo ir saugumo priemonių įgyvendinimas:
    - 22.2.1. prieigos prie duomenų apsauga, valdymas ir kontrolė:
      - 22.2.1.1. prieigos teisės ir įgaliojimai duomenų valdytojo darbuotojams tvarkyti asmens duomenis suteikiami, naikinami ir keičiami duomenų valdytojo sprendimu jų funkcijoms vykdyti;
      - 22.2.1.2. prieigos teisių ir įgaliojimų tvarkyti asmens duomenis suteikiamos, keičiamos, naikinamos vadovaujantis Kompiuterinių išteklių naudojimo tvarka.
      - 22.2.1.3. techninėmis priemonėmis duomenų valdytojo darbuotojams sudaromos sąlygos su asmens duomenimis atlikti tuos veiksmus, kuriems atlikti yra suteiktos teisės;
    - 22.2.2. 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, VPN<sup>5</sup> kanalą ir fiksuotus IP adresus;
  - 22.3. užtikrinamas vidinio kompiuterių tinklo valdymo techninės įrangos fizinis saugumas – teisinėmis, organizacinėmis, elektroninėmis ir fizinėmis priemonėmis ribojamas bei kontroliuojamas neįgaliojusių asmenų patekimas į tarnybinių stočių patalpas;
  - 22.4. užtikrinama duomenų valdytojo darbuotojų darbo vietų ir vidinio kompiuterių tinklo valdymo kompiuterinės įrangos apsauga nuo kenksmingos programinės įrangos – įdiegtos ir nuolat atnaujintos vidinio tinklo ir antivirusinės apsaugos priemonės.

## V.

## 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.
-

---

<sup>5</sup> Virtual private network