

OPĆA BOLNICA DR. IVO PEDIŠIĆ SISAK

Upravno vijeće

Urbroj: 2176-125-01-4163-2/25.

Sisak, 29. svibnja 2025. godine

Na temelju članka 84. Zakona o zdravstvenoj zaštiti („Narodne novine”, broj: 100/18, 125/19, 147/20, 119/22, 156/22, 33/23 i 36/24) i članka 18. Statuta Opće bolnice Dr. Ivo Pedišić Sisak URBROJ: 2176-125-01-2640-11/25 od 28. ožujka 2025., Upravno vijeće na svojoj 27. sjednici, održanoj 29. svibnja 2025. godine donijelo je sljedeći

PRAVILNIK O SNIMANJU TELEFONSKIH POZIVA U OPĆOJ BOLNICI DR. IVO PEDIŠIĆ SISAK

I. OPĆE ODREDBE I KORIŠTENI POJMOVI

Članak 1.

Ovim Pravilnikom uređuju se uvjeti, svrha, način i postupak snimanja telefonskih razgovora u Općoj bolnici Dr. Ivo Pedišić Sisak (u daljnjem tekstu: Bolnica) u skladu s važećim zakonodavstvom Republike Hrvatske, uključujući Opću uredbu o zaštiti podataka (GDPR), Zakon o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka, Zakon o zdravstvenoj zaštiti i Zakon o zaštiti prava pacijenata.

Članak 2.

Sugovornik se u smislu ovog Pravilnika odnosi na osobu koja sudjeluje u telefonskom razgovoru, uključujući pacijente, članove obitelji, skrbnike i druge zainteresirane strane.

Izrazi koji se koriste u ovom Pravilniku, a koji imaju rodno značenje, obuhvaćaju na jednak način muški i ženski rod, bez obzira jesu li korišteni u muškom ili ženskom rodu.

II. SVRHA SNIMANJA TELEFONSKIH POZIVA

Članak 3.

Snimanje telefonskih poziva provodi se isključivo radi:

- poboljšanja kvalitete zdravstvene usluge,
- osiguravanja točnosti informacija i komunikacije sa sugovornicima,
- zaštite prava pacijenata, zaposlenika i dr.,
- vođenja evidencije o pruženim informacijama i uputama,
- ispunjavanja zakonskih obveza i zaštite legitimnih interesa Bolnice.

III. OBAVJEŠTAVANJE O SNIMANJU

Članak 4.

Prije početka snimanja, sugovornik se obavještava da se poziv snima.

U slučaju da sugovornik ne pristaje da poziv bude sniman, isti može prekinuti. Nastavljanjem razgovora sugovornik daje privolu za snimanje istoga.

U slučaju da snimanje nije nužno radi izvršenja zakonske obveze ili legitimnog interesa Bolnice, sugovornik mora dati izričitu privolu.

U slučaju da sugovornik želi da snimka razgovora bude obrisana, svoje pravo na zaborav sukladno odredbi članka 17. Opće uredbe o zaštiti podataka može ostvariti podnošenjem zahtjeva, uz predodžbu identifikacijskog dokumenta, u prostorijama Bolnice ili putem službenog e-maila Bolnice objavljenog na mrežnim stranicama.

IV. POHRANA I PRISTUP SNIMKAMA

Članak 5.

Snimke se pohranjuju u sigurnom sustavu i čuvaju onoliko dugo koliko je potrebno za ostvarenje svrhe zbog koje su snimljene, a najduže 90 dana.

Snimka se može čuvati i duže od 90 dana u slučaju prigovora ili druge pravne radnje (primjerice zahtjev nadležnog tijela, sudski proces i sl.), u kojem slučaju će se snimka čuvati za vrijeme postojanja osnove za dulje čuvanje.

Pristup snimkama ima isključivo ovlašteno osoblje Bolnice imenovano od strane ravnatelja, a svako korištenje snimki mora biti posebno evidentirano i opravdano, s naznačenim vremenom i mjestom korištenja te imenom i prezimenom ovlaštene osobe koja je izvršila pristup snimci.

V. OBRADA I ZAŠTITA PODATAKA

Članak 6.

Snimke telefonskih razgovora smatraju se osobnim podacima i posebnom kategorijom podataka kada sadržavaju zdravstvene informacije.

Bolnica osigurava primjenu svih tehničkih i organizacijskih mjera za zaštitu podataka sukladno važećem zakonodavstvu.

Snimke se ne smiju koristiti u svrhe koje nisu prethodno definirane, osim uz dodatnu pravnu osnovu ili izričitu privolu sugovornika.

Bolnica snimke razgovora sa sugovornicima ne prosljeđuje drugim fizičkim i pravnim osobama, osim kada postoji zakonska obveza ili izričito zakonsko ovlaštenje na temelju zakona (npr. na temelju zahtjeva suda, Agencije za zaštitu osobnih podataka itd.).

VI. PRAVA SUGOVORNIKA

Članak 7.

Sugovornik ima pravo na:

- informaciju o snimanju,
- pristup snimci u skladu sa zakonom,
- ispravak, ograničenje obrade ili brisanje podataka ako su ispunjeni zakonski uvjeti.

U slučaju ako brisanje nije moguće ili ako je obveza brisanja osporena, sugovornik može zahtijevati u određenim okolnostima ograničenje podataka.

VII. ZAKONITOST I NADZOR

Članak 8.

Provedbu ovog Pravilnika nadzire ovlaštena osoba za zaštitu podataka Bolnice.

Svaka sumnja na povredu sigurnosti snimki mora se bez odgode prijaviti nadležnoj osobi.

VIII. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 9.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja i objavljuje se na oglasnoj ploči te mrežnim stranicama Bolnice.

PREDSJEDNIK UPRAVNOG VIJEĆA

mr. sc. Andrej Butorac, dipl. oec.

pa