

## KLAUZULA INFORMACYJNA – VOICEBOTY (USK POZNAŃ)

Szanowni Państwo,

zgodnie z art. 13 RODO informujemy, że administratorem Państwa danych osobowych jest Uniwersytecki Szpital Kliniczny w Poznaniu, ul. Przybyszewskiego 49, 60-355 Poznań. W sprawach dotyczących ochrony danych można kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych pod adresem: [daneosobowe@usk.poznan.pl](mailto:daneosobowe@usk.poznan.pl).

Państwa dane osobowe są przetwarzane w związku z realizacją telefonicznej obsługi pacjentów, w tym potwierdzania oraz – w ograniczonym zakresie – umawiania wizyt z wykorzystaniem systemu automatycznego asystenta głosowego (voicebot), zintegrowanego z systemem informatycznym Szpitala.

Przetwarzanie obejmuje w szczególności dane identyfikacyjne i kontaktowe pacjenta, dane dotyczące wizyty oraz – w przypadku funkcji umawiania wizyt – dane wykorzystywane do weryfikacji tożsamości (np. numer PESEL). Rozmowy mogą być nagrywane, a ich treść przetwarzana również w formie transkrypcji w celu zapewnienia prawidłowej realizacji procesu obsługi oraz utrzymania jakości świadczonych usług.

Podstawą przetwarzania danych jest art. 6 ust. 1 lit. c i e RODO (realizacja obowiązków prawnych oraz wykonywanie zadań w interesie publicznym w zakresie działalności leczniczej), a w przypadku danych szczególnych art. 9 ust. 2 lit. h RODO. W odniesieniu do nagrywania rozmów przetwarzanie może odbywać się także na podstawie zgody wyrażonej poprzez kontynuację połączenia.

W ramach obsługi voicebota stosowane są mechanizmy automatycznej analizy wypowiedzi rozmówcy w celu przypisania zgłoszenia do właściwego procesu (np. potwierdzenie, zmiana terminu wizyty), przy czym system działa w oparciu o zdefiniowane scenariusze i nie podejmuje samodzielnych decyzji dotyczących udzielania świadczeń zdrowotnych.

Podanie danych jest związane z korzystaniem z telefonicznej formy kontaktu. Osoby, które nie wyrażają zgody na nagrywanie rozmów lub obsługę automatyczną, mogą skorzystać z innych dostępnych form kontaktu ze Szpitalem.

Dane osobowe mogą być powierzane podmiotom współpracującym w zakresie utrzymania systemów informatycznych oraz infrastruktury telekomunikacyjnej, w tym dostawcy systemu voicebot oraz jego podwykonawcom, działającym na podstawie stosownych umów powierzenia przetwarzania danych zgodnie z art. 28 RODO.

Dane będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celów przetwarzania, co do zasady nie dłużej niż 3 miesiące w przypadku nagrań rozmów, chyba że stanowią one materiał dowodowy w postępowaniu.

Przysługuje Państwu prawo dostępu do danych, ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu oraz wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, a w zakresie przetwarzania opartego na zgodzie – również prawo jej cofnięcia.

Dane co do zasady nie są przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy, a w przypadku korzystania z podmiotów zewnętrznych Szpital zapewnia stosowanie odpowiednich zabezpieczeń zgodnych z RODO.