

Положение о Порядке осуществления аудиозаписи в Клинике «ЕВРОМЕД»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии со статьей 21 Трудового кодекса РФ, Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 01.11.2012 № 1119 и иными нормативными правовыми актами.

1.2. Настоящее Положение устанавливает порядок осуществления аудиозаписи в кабинетах приема пациентов в Клинике «ЕВРОМЕД» (далее — Клиника).

1.3. Аудиозапись в кабинетах ведется в целях:

- внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности;
- оценки соответствия действий медицинского персонала требованиям законодательства, клиническим рекомендациям;
- защиты прав и законных интересов пациентов, работников и Клиники (в том числе при разрешении жалоб, претензий, споров);
- профилактики и выявления нарушений врачебной этики, правил поведения, стандартов общения с пациентами.

1.4. Система аудиозаписи является открытой и не может быть направлена на сбор информации о конкретном человеке в иных целях, кроме указанных.

1.5. Решение об установке и использовании аудиозаписи принимается директором Клиники.

2. Порядок информирования пациентов и получения согласия

2.1. Пациенты, законные представители несовершеннолетних пациентов, заказчики услуг информируются о возможности и порядке аудиозаписи:

- в информационных материалах на сайте Клиники;
- посредством размещения информационных табличек в местах, где осуществляется аудиозапись: «**В помещении ведется аудиозапись**»;
- пациенты и заказчики дополнительно информируются о возможности аудиозаписи телефонных разговоров через голосовое уведомление в начале каждого звонка.

2.2. Сотрудники Клиники дают согласие на обработку своих персональных данных (включая голосовые данные в аудиозаписях) при трудоустройстве.

2.3. Сотрудники, трудоустроенные до введения в действие настоящего положения, знакомятся с ним и дают свое согласие на аудиозапись в отделе кадров. Круг таких сотрудников определяет главный врач и передает списки в отдел кадров.

2.4. В случае отзыва согласия на аудиозапись обработка ранее сделанных записей прекращается в соответствии с законодательством, за исключением случаев, когда дальнейшая обработка допускается без согласия субъекта (в частности, для целей внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности).

3. Технические и организационные требования

3.1. Аудиозапись осуществляется с использованием сертифицированных, соответствующих требованиям законодательства систем аудиозаписи (программно-аппаратные комплексы), обеспечивающих непрерывную запись, защиту от несанкционированного доступа цифровых устройств, подключенных к централизованной системе хранения данных.

3.2. Запись ведется в формате, исключающем несанкционированное редактирование, на жесткий диск регистратора и хранится в течение 30 календарных дней с момента фиксации. После этого срока данные автоматически удаляются.

3.3. В случае конфликта, жалобы или правонарушения соответствующая запись может быть сохранена до окончания рассмотрения дела (в том числе — до истечения срока исковой давности).

3.4. Запрещается использование скрытых или незарегистрированных устройств для записи.

4. Порядок осуществления аудиозаписи

4.1. Аудиозапись ведется в помещениях (кабинетах), где непосредственно оказываются медицинские услуги (приемы врачей, процедуры, консультации).

4.2. Запись начинается автоматически (или по команде ответственного лица) в момент начала приема/процедуры и заканчивается по его окончании. Перед началом записи медицинский работник обязан устно уведомить пациента: **«Наш разговор записывается в целях контроля качества медицинских услуг».**

4.3. Аудиозапись телефонных разговоров:

4.3.1. Аудиозапись ведётся на все входящие и исходящие (стационарные) телефонные разговоры сотрудников коллцентра Клиники (администраторов, операторов, регистраторов) с пациентами, заказчиками и иными лицами.

4.3.2. Запись осуществляется с помощью сертифицированной системы телефонии, обеспечивающей автоматическую фиксацию разговора, даты, времени, номера телефона и идентификатора сотрудника.

4.3.3. Перед началом разговора автоматически собеседник уведомляется о ведении аудиозаписи в целях внутреннего контроля качества обслуживания.

4.3.4. Продолжение разговора после такого уведомления считается согласием собеседника на аудиозапись.

5. Доступ к записям и конфиденциальность

5.1. Доступ к аудиозаписям имеют

- директор Клиники,
- исполнительный директор,
- руководитель службы сервиса (только для прослушивания аудиозаписей коллцентра),
- начальник отдела информационного обслуживания (только для прослушивания аудиозаписей коллцентра),
- лицо, ответственное за работу с персональными данными (DPO).

5.2. Доступ к прослушиванию записи иных лиц предоставляется только по письменному запросу и по решению руководителя. Решение о выдаче (выемке) записей системы аудио фиксации по запросам принимает директор Клиники.

5.3. Аудиозаписи являются конфиденциальной информацией, содержащей персональные данные. Передача третьим лицам запрещена, за исключением:

- случаев, предусмотренных законодательством,
- использования в качестве доказательства в судебном разбирательстве.

5.4. При передаче данных третьим лицам оформляется акт изъятия и фиксируется основание.

5.5. Аудиозаписи относятся к биометрическим персональным данным (голос) и содержат специальную категорию персональных данных (сведения о состоянии здоровья, составляющие врачебную тайну). Обработка осуществляется с соблюдением всех требований Федерального закона № 152-ФЗ. Обработка голосовых данных не преследует цель идентификации личности, а направлена на фиксацию процесса оказания услуги.

Однако, в случае конфликтной и спорной ситуации идентификация проводится с целью установления личности всех участников спорной ситуации.

5.6. Клиника как оператор персональных данных принимает следующие правовые, организационные и технические меры защиты:

5.6.1. хранение аудиозаписей в зашифрованном виде на отдельном защищенном сервере (облачном хранилище), изолированном от общедоступных систем;

5.6.2. многофакторная аутентификация и разграничение прав доступа;

5.6.3. ведение журнала (лога) всех действий с аудиозаписями (кто, когда, какие действия совершал);

5.6.4. антивирусная защита, межсетевые экраны и иные средства предотвращения несанкционированного доступа;

5.6.5. запрет на копирование, выгрузку и передачу аудиозаписей без письменного разрешения директора.

6. Ответственность

6.1. Нарушение порядка ведения, хранения или передачи аудиозаписей влечет дисциплинарную, административную или уголовную ответственность в соответствии с законодательством РФ.

6.2. Ответственным за организацию использования системы открытого аудионаблюдения, хранение и уничтожение записей системы открытого аудионаблюдения назначается начальник отдела информационных технологий.

6.3. Моральный вред, причиненный субъекту персональных данных вследствие нарушения его прав, нарушения правил обработки персональных данных, установленных Федеральным законом, а также требований к защите персональных данных, подлежат возмещению в соответствии с законодательством Российской Федерации. Возмещение морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных субъектом персональных данных убытков.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее Положение вступает в силу со дня утверждения и действует до его отмены.

7.2. Настоящее Положение подлежит размещению:

- на информационных стендах в клинике,
- на официальном сайте Клиники.

7.3. Изменения в Положение вносятся приказом руководителя и в соответствии с изменениями в законодательстве.