

## إشعار حماية البيانات

### 1. حول NHS 24

إن منظمة NHS 24 هي منظمة عامة أنشئت في اسكتلندا بموجب القسم 2 من قانون الخدمات الصحية الوطنية (اسكتلندا) لعام 1978 (قانون 1978). وهي إحدى المنظمات التي تُشكّل جزءاً من NHS اسكتلندا (NHSS).

سُجّلت منظمة NHS 24 لدى مكتب مفوضي المعلومات (ICO) بصفة "المتحكم" في البيانات الشخصية ورقم التسجيل الخاص بنا هو Z8707451.

ويشرح هذا الإشعار باستفاضة ما قد نقوم به في منظمة NHS 24، بالبيانات الشخصية، في جميع أنشطتنا كمتحكم بالبيانات. من أجل فهم ما نفعله ببياناتك الشخصية، بما في ذلك الجهات التي قد نشارك بياناتك معها، فإنك قد تحتاج للرجوع إلى منشورات NHS 24 الإضافية والاتصالات والمباحثات مع الموظفين.

### 2. بشأن المعلومات الشخصية التي نستخدمها

نحن نستخدم المعلومات الشخصية لمجموعات مختلفة من الأفراد بما في ذلك:

- الأشخاص المُتصلون
- المرضى وممثليهم القانونيين
- الموظفون
- المتطوعون
- الطلاب المتدربون
- المُتعاقدون
- المُوردون
- مُقدّمو الشكاوى والاستفسارات
- المُستجيبون للاستبيانات
- الخبراء المُحترفون والاستشاريون
- الأفراد المُلتقطة صورهم بأنظمة تلفزيون الدارة المغلقة (CCTV).

تتضمن المعلومات الشخصية التي نستخدمها المعلومات التي تحدد هويتك مثل اسمك وعنوانك وتاريخ ميلادك والرمز البريدي ورقم (أرقام) الهاتف.

نستخدم أيضاً أنواعاً أكثر حساسية من "الفئة الخاصة" من المعلومات الشخصية، بما في ذلك معلومات الأصل العرقي؛ الآراء السياسية؛ المعتقدات الدينية أو الفلسفية؛ العضوية النقابية؛ البيانات الوراثية والمقاييس الحيوية، الصحة؛ الحياة الجنسية أو التوجه الجنسي.

قد تتعلق المعلومات التي نستخدمها بمعلومات شخصية وعائلية؛ ومعلومات عن التعليم والتدريب والتوظيف؛ معلومات مالية؛ نمط الحياة والظروف الاجتماعية؛ سلع وخدمات؛ تسجيلات صوتية؛ صور مرئية؛ المظهر الشخصي والسلوك؛ المعلومات الموجودة في سجل المريض؛ الردود على الاستبيانات.

لا تتخذ NHS 24 أي قرار بشأن الأفراد بوسائل مؤتمتة دون أي تدخل بشري. ومع ذلك، فعندما نتصل بخدمتنا، فإننا نضع المعلومات التي نُعطينا إياها ضمن برمجيات متطورة. حيث يستخدم كل من البرنامج وموظفينا هذه المعلومات لفرز أعراض

المرضى وتصنيف اتصالاتك بناءً على الحاجة الماسة. يمثل البرنامج الذي نستخدمه جزءاً أساسياً من هذه العملية، إلا أن القرار لا يتخذ برؤيته بشكل مؤتمت.

قد نستخدم رقم هاتفك المحمول لإرسال رسالة نصية تدعوك إلى ملء استبيان لتقديم الرأي حول تجربتك مع خدمة NHS 24 أو لإطلاعك على موضع اتصالاتك معنا.

### 3. القصد من استخدامنا للمعلومات الشخصية

بموجب قانون 1978 يقع على عاتق NHS 24 المسؤولية القانونية لتوفير أو الترتيب نحو توفير مجموعة خدمات الرعاية الصحية وتحسين الصحة وحماية الصحة. وقد أنيطت بنا هذه المهام كي نتمكن من المساعدة في تعزيز تحسين الصحة البدنية والعقلية لشعب اسكتلندا والمساعدة في تشغيل خدمة صحية وطنية شاملة ومتكاملة في اسكتلندا.

نحن نستخدم المعلومات الشخصية لتمكيننا من تقديم خدمات الرعاية الصحية للمرضى، ومطابقة البيانات بموجب المبادرة الوطنية تجاه الاحتيال؛ البحث؛ ودعم وإدارة موظفينا؛ والحفاظ على حساباتنا وسجلاتنا واستخدام أنظمة تلفزيون الدارة المغلقة (CCTV) لسلامة الموظفين ومنع الجريمة.

### 4. الأساس القانوني لاستخدامنا للمعلومات الشخصية

يجب أن تستند NHS 24، كمتحكم بالبيانات، إلى أساس قانوني عند استخدام المعلومات الشخصية. ثمة عدد من الأسس القانونية المحددة في اللائحة العامة لحماية البيانات في المملكة المتحدة التي يمكن أن تستند إليها NHS 24 كأساس قانوني لمعالجة كل من بياناتك الشخصية (مثل اسمك وعنوانك)، وهي مذكورة بالتفصيل تحت المادة 6، والفئات الخاصة من البيانات الشخصية (مثل البيانات الصحية)، وهذه مذكورة بالتفصيل تحت المادة 9، التي نحتاجها لتقديم خدماتنا.

تعتبر NHS 24 أن أداء مهامنا ووظائفنا يصب في المصلحة العامة، لذلك فعندما تُستخدم المعلومات الشخصية، فإن ذلك يستند عادةً إلى الأساس القانوني في أن استخدامها ضروري لأداء مهمة تخدم المصلحة العامة، أو من أجل ممارسة السلطة الرسمية المخولة لنا (المادة (1)(e)).

في بعض الحالات، قد نعتمد على أساس قانوني مختلف؛ على سبيل المثال، عندما نستخدم المعلومات الشخصية لكي ندفع للمورد، فإن أساسنا القانوني هو أن استخدامه ضروري لأغراض تنفيذ العقد (المادة (1)(b)) أو عندما نكشف عن المعلومات الشخصية للامتثال لطلب قانوني (على سبيل المثال أمر محكمة) فإن أساسنا القانوني هو أن استخدامه ضروري للامتثال للالتزام القانوني (المادة (1)(c)).

عندما نستخدم أنواعاً أكثر حساسية من "الفئة الخاصة" من المعلومات الشخصية التي تتضمن معلومات صحية، فإن أساسنا القانوني عادةً هو أن الاستخدام ضروري:

- لتوفير الرعاية الصحية أو الاجتماعية أو العلاج أو إدارة الأنظمة والخدمات (وهذا يشمل تعاملنا مباشرة معك أو مع الشخص الذي ينوب عنك، أو إذا كنا نحيلك إلى خدمات أخرى للحصول على العون أو المساعدة أو الدعم) (المادة (2)(h)؛ أو
- لأسباب تتعلق بالمصلحة العامة في مجال الصحة العامة (المادة (2)(i)؛ أو
- لأسباب تتعلق بالمصلحة العامة الجوهرية لأهداف تحترم وتتناسب مع حقوق الناس (المادة (2)(g)؛ أو
- لحماية المصالح الحيوية للفرد (المادتان (1)(d) و (2)(c)؛ أو

- لإنشاء المطالبات القانونية أو ممارستها أو الدفاع عنها أو في حال صدور أمر من المحكمة (المادة 9(2)(f))؛ أو
- لأغراض المحفوظات أو البحث التاريخي أو العلمي أو الأغراض الإحصائية التي تحترم وتتناسب مع حقوق الناس (المادة 9(2)(j)).

في حالات نادرة، قد نعتمد على موافقتك الصريحة كأساس قانوني لاستخدام معلوماتك الشخصية. حين نعتمد على ذلك، سنشرح معناه، والحقوق المتاحة لك. يجب أن تدرك أننا قد نطلب موافقتك على أشياء أخرى مثل المشاركة في الاستبيانات وإبقاء قاعدة بياناتنا محدثة بأسماء جهات الاتصال وعناوين البريد الإلكتروني من أجل نشراتنا الإخبارية أو منشورات أخرى قد ننتجها.

## 5. من يُقدّم المعلومات الشخصية؟

حين لا تزودنا بالمعلومات مباشرة، فإننا قد نتلقاها من أطراف أخرى ممن يقومون بإجراء اتصال نيابة عن المريض أو الأفراد والمنظمات المشاركة في تقديم خدمات الصحة والرعاية في اسكتلندا. ويشمل ذلك مجالس الخدمات الصحية الوطنية الأخرى ومتعاقدى الرعاية الأولية مثل الأطباء العاميين وأطباء الأسنان والصيدالدة وأخصائيي البصريات والهيئات العامة الأخرى مثل السلطات المحلية وموردي السلع والخدمات.

أثناء اتصالك، يستطيع أخصائيو الرعاية الصحية وأولئك الذين يقدمون خدمات الصفوف الأمامية في NHS 24 النظر في ملخص الرعاية الطارئة (ECS)، وملخص المعلومات الرئيسية (KIS)، وملخص الرعاية التلطيفية (PCS) وأي ملاحظات خاصة وهي سجلات طبية موجزة يتم التحكم بها من قبل طبيبك العام.

## 6. مشاركة المعلومات الشخصية مع أطراف أخرى

اعتمادًا على الموقف، حيثما كان ذلك ضروريًا ومناسبًا، سنشارك المعلومات الشخصية المناسبة وذات الصلة والمتناسبة وفقًا للقانون، مع الجهات التالية:

- مرضانا ومع من يختارونه ليمثلهم ومقدمي الرعاية لهم
- الموظفون
- منظمات الرعاية الاجتماعية والرعاية الصحية
- المورّدون ومقدمو الخدمات والمستشارون المهنيون والاستشاريون
- المُمثّلون القانونيون
- مُراجعو الحسابات وهيئات مراجعة الحسابات
- المُربّون وهيئات الفحص
- المُنظّمات البحثية
- الأشخاص الذين يقدمون استفسارًا أو شكوى
- المنظمات المالية
- مؤسسة مهنية
- النقابات
- شركاء العمل
- قوات الشرطة
- منظمات الأمن.
- الحكومة المركزية والمحلية؛ الوكالات الحكومية والهيئات التنظيمية
- المنظمات التطوعية والخيرية.
- أصحاب العمل الحاليين والسابقين والمُحتَمّلون

يحمي القانون خصوصيتك ولن نشارك معلوماتك الشخصية مع أطراف أخرى ما لم يكن هناك أساس واضح للقيام بذلك.

اعتمادًا على النتيجة السريرية، قد تقوم NHS 24 بوصف الدواء وبالنقل الإلكتروني للمعلومات السريرية ذات الصلة مع طلب الدواء إلى الصيدلية المُتَّفَق عليها عبر البريد الإلكتروني NHS Scotland. سيتم بعد ذلك إرسال الوصفة الورقية إلى الصيدلية ليتم تسليمه بالدرجة الأولى من البريد (رويال ميل) تماشيًا مع متطلبات التشريع (لوائح الأدوية البشرية 2012).

ترسل NHS 24 نوعين من الرسائل النصية، أحدهما عند انتهاء اتصالك، تبعًا للنتيجة السريرية، قد ترسل NHS 24 رسالة نصية إلى هاتفك المحمول تقدم نصيحة بشأن رعاية النفس؛ والثاني يقدم نصيحة بشأن الصحة العامة (مثل الأنفلونزا الوبائية). يتم تيسير كلتا الخدمتين من خلال PageOne Communications عبر مُزود الخدمة المُدارة لدينا. لا يتم الاحتفاظ بالمعلومات بواسطة PageOne ويتم مسحها من النظام بمجرد إرسال الرسالة النصية.

قد تستخدم NHS 24 منصة استشارات الفيديو التي يسهلها برنامج Attend Anywhere. هذا يعتمد على المتطلبات السريرية التي تم تحديدها أثناء الاتصال الأولي. لا يُحتفظ بالتفاصيل التي تُلتقط عند تسجيل الدخول إلى النظام الأساسي بعد التشاور، على الرغم من أنه يُحتفظ بعنوان بروتوكول الإنترنت (IP) الخاص بك في Attend Anywhere لمدة 12 شهرًا.

## 7. نقل المعلومات الشخصية إلى الخارج

قد يُضطرُّ في بعض الأحيان نقل المعلومات الشخصية إلى الخارج. حين تكون هناك حاجة إلى هذه المعلومات قد يتم نقلها إلى بلدان أو أقاليم في جميع أنحاء العالم. ستتوافق أي عمليات نقل تُجرى كلية مع تشريعات حماية البيانات ذات الصلة وسياسات NHSS Scotland و NHS 24 لأمن المعلومات.

إذا كنت تستخدم خدمات Web Chat لدينا، ثم تُعالج هذه المعلومات عن طريق مزود خدمة في الخارج. تتطلب خدمة QuitYourWay Scotland فقط الاسم الكامل وتفاصيل العنوان. تُزال المعلومات الشخصية التي تُشارك أثناء خدمة WebChat من تلك الخدمة في أقرب وقت ممكن عمليًا بما يتماشى مع فترة الاحتفاظ كما هو مفصّل في [جدول الاحتفاظ بالسجلات](#).

إن استخدام خدمات الترجمة مشروح في القسم 11.

## 8. فترات الاحتفاظ بالمعلومات التي نحتفظ بها

داخل NHS 24، نحتفظ بالمعلومات الشخصية على النحو المنصوص عليه في مدونة ممارسات إدارة السجلات الصحية والاجتماعية التابعة للحكومة الاسكتلندية (اسكتلندا) 2020.

تحدد قواعد الممارسة فترات الاحتفاظ بالمعلومات، بما في ذلك المعلومات الشخصية، المحفوظة في أنواع مختلفة من السجلات بما في ذلك السجلات الصحية الشخصية والسجلات الإدارية.

وفقًا لتوجيهات الحكومة الاسكتلندية في مدونة الممارسات، نرتب جدولًا زمنيًا للاحتفاظ كجزء من [جدول الاحتفاظ بالسجلات](#) الذي يوضح بالتفصيل فترات الاحتفاظ بالمعلومات التي نعالجها وإجراءات المعلومات الشخصية.

## 9. كيف نحمي المعلومات الشخصية

نحن نحرص على ضمان الوصول إلى معلوماتك الشخصية للأشخاص المصرح لهم فقط. يقع على عاتق موظفينا واجب قانوني وتعاقدية للحفاظ على المعلومات الصحية الشخصية آمنة وسريّة. يتم اتخاذ التدابير الأمنية التالية لحماية المعلومات الشخصية:

- يقوم جميع الموظفين بتدريب إلزامي في مجال حماية البيانات وأمن تكنولوجيا المعلومات
- الامتثال لإطار المرونة السيبرانية للحكومة الاسكتلندية

- السياسة والإجراءات التنظيمية بشأن التعامل الآمن مع المعلومات الشخصية
- ضوابط الوصول ومراجعات النظم الإلكترونية
- أحد كبار موظفينا يتقلد دور وصي المعلومات. تتمثل مهمة وصي المعلومات في التأكد من أننا نتخذ جميع الخطوات المناسبة لحماية سرية المعلومات الصحية الشخصية.
- عندما نعمل مع المعلومات الشخصية، نتأكد من أننا نستخدم الحد الأدنى من المعلومات المطلوبة فقط للقيام بدورنا.

## 10. حقوقك

يحتوي هذا القسم على وصف لحقوق حماية البيانات الخاصة بك داخل NHS 24.

الحق في أن يتم إعلامك  
يجب أن تشرح NHS 24 كيفية استخدامنا لمعلوماتك الشخصية. نستخدم عددًا من الطرق للتواصل بشأن كيفية استخدام المعلومات الشخصية، بما في ذلك:

- إشعار حماية البيانات
- كتيبات المعلومات
- مُباحثات مع الموظفين الذين يقدمون رعايتك

## الحق في الوصول

لديك الحق في الوصول إلى المعلومات الشخصية الخاصة بك.

يتضمن هذا الحق إعلامك بالمعلومات التي نحفظ بها بالإضافة إلى فرصة الوفاء بأننا نستخدم معلوماتك بشكل عادل وقانوني.

لديك الحق في الحصول على:

- تأكيد بأن معلوماتك الشخصية يتم الاحتفاظ بها أو استخدامها من قبلنا
- الوصول إلى المعلومات الشخصية
- معلومات إضافية حول كيفية استخدامنا لمعلوماتك الشخصية

على الرغم من وجوب تقديمنا لهذه المعلومات مجانًا، فإنه إن اعتبر طلبك لا أساس له أو أنه مفرطًا، أو إذا طلبت نفس المعلومات أكثر من مرة، فقد نرفض رسومًا معقولة.

إذا رغبت في الوصول إلى معلوماتك الشخصية، فيمكنك القيام بذلك إما عن طريق استخدام الصفحات والنماذج المناسبة على موقعنا على شبكة الإنترنت [هنا](#) أو عن طريق الاتصال بفريق إدارة المعلومات لدينا عبر عنوان البريد الإلكتروني [DP@nhs24.scot.nhs.uk](mailto:DP@nhs24.scot.nhs.uk) أو عن طريق البريد إلى:

حوكمة المعلومات  
Information Governance  
Aurora House  
Aurora Avenue 3  
Clydebank  
G81 1BF

حالما تلقينا تفاصيل طلبكم وقيمتم بتزويدنا بمعلومات كافية لتأكيد هويتكم وتحديد معلوماتكم الشخصية، سنرد على طلبكم دونما تأخير، في غضون شهر واحد. ومع ذلك، إذا كان طلبكم معقدًا، فقد يستغرق الرد وقتًا أطول، لمدة تصل إلى شهرين. إذا كان هذا هو الحال، فإننا سوف نخبركم ونشرح لكم سبب التأخير.

## الحق في التصحيح

إذا كانت المعلومات الشخصية التي نحتفظ بها عنك غير دقيقة أو غير كاملة، فيحق لك أن يتم تصحيح ذلك.

إذا تم الاتفاق على أن معلوماتك الشخصية غير دقيقة أو غير كاملة، فسنرمي إلى تعديل سجلاتك وفقًا لذلك. إلا أنه يجب أن تبقى كل من المعلومات الأصلية، إلى جانب شرح سبب تصحيح المعلومات أو تعديلها، في سجلاتنا من أجل تتبع التدقيق.

سنقوم عادة بتعديل السجلات المعنية في غضون شهر واحد، أو في غضون شهرين حين يكون الطلب مُعقدًا. ومع ذلك، سنتصل بك في أسرع وقت ممكن لشرح ذلك باستفاضة إن دعت الحاجة إلى تطبيق تمديد جداولنا الزمنية على طلبك.

حيثما أمكن، قد نقوم بتقييد الوصول إلى سجلاتك لضمان عدم استخدام معلومات غير دقيقة أو غير كاملة ريثما يتم تعديلها، ما لم يكن هناك خطر على سلامة المرضى.

إذا قمنا لأي سبب من الأسباب بمشاركة معلوماتك مع أي شخص آخر، على سبيل المثال قد يكون أثناء الإحالة إلى خدمة أخرى، فسنقوم بإخطارهم بالتغييرات المطلوبة حتى تتمكن من ضمان دقة سجلاتهم.

عند النظر في طلبك، إذا لم تعتبر NHS 24، أن المعلومات الشخصية غير دقيقة، فسنضيف تعليقًا إلى سجلك يوضح مخاوفك بشأن المعلومات. إذا كان هذا هو الحال، فسوف نتصل بك في غضون شهر واحد لشرح أسبابنا لذلك.

إذا كنت غير راضٍ عن كيفية استجابة NHS 24 لطلبك للتصحيح، فسنوفر لك معلومات عن كيفية تقديم شكوى إلى مكتب مفوض المعلومات، أو كيفية اتخاذ إجراء قانوني.

## الحق في الاعتراض

حين تُعالج NHS 24 معلوماتك الشخصية من أجل أداء مهمة يتم تنفيذها للمصلحة العامة أو في ممارسة السلطة الرسمية، يحق لك الاعتراض على المعالجة وكذلك يحق لك السعي إلى تقييد المعالجة الإضافية لمعلوماتك الشخصية. يشترط أن تستطيع NHS 24 إثبات أسباب مشروعة مقنعة لمعالجة معلوماتك الشخصية، على سبيل المثال: سلامة المريض أو الأدلة لدعم المطالبات القانونية، فإنه لن يتم تأييد حقاك.

## حقوق أخرى

هناك حقوق أخرى متاحة لك بموجب تشريعات حماية البيانات، ولكن هذه الحقوق لا تنطبق إلا في ظروف معينة. إذا كنت ترغب في الحصول على مزيد من المعلومات حول هذا الحق، يمكن العثور على المعلومات في موقع مكتب مفوض المعلومات على شبكة الإنترنت في [ico.org.uk/for-the-public](http://ico.org.uk/for-the-public).

## الحق في تقديم الشكاوى

توظف NHS 24 مسؤول حماية البيانات للتحقق من أننا نتعامل مع المعلومات الشخصية بطريقة تفي بقانون حماية البيانات. إذا كنت غير راضٍ عن الطريقة التي نستخدم بها معلوماتك الشخصية، فيرجى إبلاغ مسؤول حماية البيانات لدينا مستخدمًا معلومات الاتصال أدناه.

مسؤول حماية البيانات

NHS 24

Aurora House  
Aurora Avenue 3  
Clydebank  
G81 1BF

البريد الإلكتروني: [DP@nhs24.scot.nhs.uk](mailto:DP@nhs24.scot.nhs.uk)

هاتف: 01413374501

لديك أيضًا الحق في تقديم شكوى إلى مكتب مفوض المعلومات (ICO) بشأن كيفية استخدامنا لمعلوماتك الشخصية. توجد معلومات عن ذلك على موقعهم على الانترنت في [www.ico.org.uk](http://www.ico.org.uk)

## 11. خدمة الترجمة/إمكانية الوصول

على الرغم من أن موقعنا الإلكتروني ووثائقنا مكتوبة باللغة الإنجليزية، إلا أننا سننظر في طلبات توفير المستندات بتنسيقات ولغات أخرى.

يمكن لمستخدمي لغة الإشارة البريطانية الذين يرغبون في الاتصال بـ NHS 24 القيام بذلك من خلال Contact Scotland BSL حيث يتوفر كل مترجمهم الفوريين في اسكتلندا.

بالنسبة للأشخاص الذين لا تكون اللغة الإنجليزية هي اللغة المفضلة لديهم، فنتوفر وظيفة ترجمة اللغة التي توفرها شركة LanguageLine Solutions التي تُعتبر مزودًا عالميًا، وبالتالي فإن ممثلهم، الذي يعمل مترجمًا فوريًا، قد يكون مقره خارج المنطقة الاقتصادية الأوروبية (EEA). تستخدم الشركة الأم LanguageLine Solutions قواعد الشركة الملزمة المعتمدة في جميع الشركات التابعة لها.