



Informacje w sprawie danych osobowych

1. Informacje o NHS 24

NHS 24 jest podmiotem publicznym założonym w Szkocji w oparciu o artykuł 2 Ustawy o Narodowej Służbie Zdrowia z 1978 r. (Ustawa z 1978 r.). Jest to jedna z organizacji tworzących NHS Szkocja (NHSS).

NHS 24 jest zarejestrowana w Urzędzie Komisarza ds. Informacji (ang. Information Commissioners Office - ICO) jako administrator danych osobowych, a nasz numer rejestracyjny to Z8707451.

Niniejsza informacja stanowi szerokie omówienie tego, w jakich sposób NHS 24, może wykorzystywać dane osobowe w ramach wszystkich naszych działań jako Administratora Danych.

Aby zrozumieć, co robimy z danymi osobowymi, w tym także to, komu możemy je udostępniać, należy zapoznać się z dodatkowymi publikacjami i komunikatami NHS 24, a porozmawiać na ten temat z naszymi pracownikami.

2. Informacje na temat wykorzystywanych przez nas danych osobowych

Korzystamy z danych osobowych różnych osób indywidualnych należących do różnych grup, w tym:

- osób dzwoniących
- pacjentów i ich przedstawicieli prawnych
- pracowników
- wolontariuszy
- studentów odbywających praktyki
- wykonawców
- dostawców
- osób składających skargi i zapytania
- osób biorących udział w ankietach
- ekspertów i konsultantów
- osób zarejestrowanych przez kamery telewizji przemysłowej

Wykorzystywane przez nas dane osobowe obejmują informacje identyfikujące, takie jak imię i nazwisko, adres, data urodzenia, kod pocztowy i numer(y) telefonu.

Wykorzystujemy również bardziej wrażliwe rodzaje danych osobowych należące do „kategorii specjalnej”, w tym informacje o pochodzeniu rasowym lub etnicznym; poglądy polityczne; przekonania religijne lub filozoficzne; przynależność do związków zawodowych; dane genetyczne i biometryczne, dane dotyczące zdrowia; życia seksualnego lub orientacji seksualnej.

Wykorzystywane przez nas informacje mogą odnosić się do danych osobowych i rodzinnych; edukacji, szkoleń i zatrudnienia; danych finansowych; stylu życia i warunków społecznych; towarów i usług; nagrań dźwiękowych; plików wizualnych; wyglądu i zachowania; danych przechowywanych w dokumentacji pacjenta; odpowiedzi na ankiety.

NHS 24 nie podejmuje żadnych decyzji dotyczących osób fizycznych w sposób zautomatyzowany, bez udziału osoby fizycznej. Jednak dane osób korzystających z usług telefonicznych NHS24 wprowadzane są do zaawansowanego systemu informatycznego. Zarówno oprogramowanie, jak i nasz personel wykorzystują te informacje do kategoryzacji objawów pacjenta i kategoryzacji połączeń w zależności od ich pilności. Używane przez nas oprogramowanie jest kluczową częścią tego procesu, ale proces podejmowania decyzji nie jest w pełni zautomatyzowany.

Możemy wykorzystać numer telefonu komórkowego osoby dzwoniącej do wysłania wiadomości tekstowej z zaproszeniem do wypełnienia ankiety na temat usług NHS 24 lub w celu poinformowania o statusie połączenia.

3. W jakich celach korzystamy z danych osobowych

Zgodnie z Ustawą z 1978 r. NHS 24 ponosi odpowiedzialność prawną za świadczenie lub zapewnienie świadczenia szeregu usług zdrowotnych, usług z zakresu poprawy zdrowia oraz usług z zakresu ochrony zdrowia. Zadania te nałożono na nas, abyśmy mogli wspierać promowanie poprawy zdrowia fizycznego i psychicznego mieszkańców Szkocji i abyśmy świadczyli pomoc w obsłudze powszechnej i zintegrowanej krajowej służby zdrowia w Szkocji.

Wykorzystujemy dane osobowe, aby umożliwić nam świadczenie usług zdrowotnych na rzecz pacjentów, identyfikowanie danych w związku z krajową inicjatywą zapobiegania nadużyciom, prowadzenie badań naukowych oraz zarządzanie naszymi pracownikami, prowadzenie naszej rachunkowości oraz zarządzanie archiwami, jak również korzystanie z telewizji przemysłowej dla zapewnienia bezpieczeństwa naszych pracowników oraz dla przeciwdziałania przestępczości.

4. Podstawa prawna korzystania przez nas z danych osobowych

NHS 24 jako administrator danych osobowych musi mieć podstawy prawne do korzystania z danych osobowych. Istnieje szereg podstaw prawnych określonych w brytyjskim prawie dotyczącym ochrony danych osobowych, które NHS 24 może wykorzystać jako podstawę prawną do przetwarzania zarówno danych osobowych (takich jak imię i nazwisko oraz adres), które są one wyszczególnione w art. 6, jak i specjalnych kategorii danych osobowych (takich jak dane dotyczące zdrowia), które są one wyszczególnione w art. 9, i które są nam potrzebne do tego, abyśmy mogli świadczyć nasze usługi.

NHS 24 uważa, że wykonywanie naszych zadań i funkcji leży w interesie publicznym, dlatego podczas wykorzystywania danych osobowych podstawą prawną, o którą się opieramy jest zazwyczaj to, że ich wykorzystanie jest niezbędne do wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania powierzonej nam władzy publicznej (art. 6 ust. 1 lit. e).

W niektórych sytuacjach możemy odwoływać się możemy do innej podstawy prawnej - na przykład, gdy wykorzystujemy dane osobowe do zapłaty dostawcy, podstawą prawną jest to, że ich wykorzystanie jest niezbędne do celów wykonania umowy (art. 6 ust. 1 lit. b) lub

gdy ujawniamy dane osobowe w celu spełnienia żądania prawnego (np. nakazu sądowego) podstawą prawną jest to, że ich wykorzystanie jest niezbędne do spełnienia obowiązku prawnego (art. 6 ust. 1 lit. c).

Gdy używamy bardziej wrażliwych danych osobowych należących do „kategorii specjalnej”, które zawierają informacje o zdrowiu, podstawą prawną jest zwykle to, że ich użycie jest konieczne:

- w celu zapewnienia opieki zdrowotnej lub społecznej lub leczenia lub zarządzania systemami i usługami opieki zdrowotnej lub społecznej (obejmuje to sytuacje, gdy mamy do czynienia bezpośrednio z pacjentem lub osobą działającą w jego imieniu, lub gdy kierujemy pacjenta do innych służb w celu uzyskania wsparcia lub pomocy) (art. 9 ust. 2 lit. h); lub
- ze względu na interes publiczny z zakresu zdrowia publicznego (art. 9 ust. 2 lit. i); lub
- ze względu na istotny interes publiczny w celu realizacji celów, które są proporcjonalne i respektują prawa człowieka (art. 9 ust. 2 lit. g); lub
- w celu ochrony żywotnych interesów jednostki (art. 6 ust. 9 lit. d) i art. 2 ust. lit. c); lub
- w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń lub w przypadku nakazu sądowego (art. 9 ust. 2 lit. f); lub
- do celów archiwizacji, badań historycznych lub naukowych lub celów statystycznych, które są proporcjonalne i respektują prawa człowieka (art. 9 ust. 2 lit. j).

W bardzo rzadkich przypadkach opieramy się o wyraźną zgodę udzieloną przez osobę, do której należą dane, jako podstawy do ich przetwarzania. W takich przypadkach wyjaśniamy, co to oznacza, jak również objaśniamy prawa, które przysługują osobie, do której należą dane osobowe. Należy pamiętać, że możemy zwrócić się o udzielenie zgody w innych sprawach, takich jak udział w ankietach i prowadzenie naszej bazy danych kontaktowych oraz adresów e-mail do kolportowania wszelkich biuletynów lub innych naszych publikacji.

5. Kto jest źródłem danych osobowych?

Gdy osoba będąca właścicielem danych osobowych nie przekazuje ich nam bezpośrednio, możemy otrzymać je od innych osób i organizacji, które są zaangażowane w świadczenie usług medycznych i opiekuńczych w Szkocji. Obejmuje to także inne jednostki NHS oraz placówki świadczące podstawową opiekę zdrowotną takie jak lekarze pierwszego kontaktu, dentyści oraz farmaceuci i optycy; inne organizacje publiczne, jak na przykład samorządy lokalne lub dostawcy towarów i usług.

Pracownicy służby zdrowia i osoby świadczące usługi pierwszej linii w systemie NHS 24 mogą podczas połączenia przeglądać dokumenty dotyczące zaleceń w sprawie opieki w sytuacjach nagłych (ECS), podsumowanie kluczowych informacji (KIS), podsumowanie dotyczące opieki paliatywnej (PCS) oraz wszelkie uwagi specjalne, które są streszczeniem dokumentacji medycznej kontrolowanej przez lekarza pierwszego kontaktu.

6. Przekazywanie danych osobowych innym podmiotom

W zależności od sytuacji, w razie potrzeby i w stosownych przypadkach, udostępnimy zgodnie z prawem odpowiednie, istotne oraz w proporcjonalnym zakresie, dane osobowe następującym osobom i podmiotom:

- naszym pacjentom i wybranym przez nich osobom i opiekunom
- pracownikom

- organizacjom opieki zdrowotnej, socjalnej i społecznej
- dostawcom, usługodawcom, profesjonalnym doradcom i konsultantom
- przedstawicielom prawnym
- audytorom i organom audytowym
- edukatorom i organom egzaminacyjnym
- organizacjom zajmującym się badaniami naukowymi
- osobom składającym zapytanie lub zażalenie
- organizacjom finansowym
- organom profesjonalnym
- związkom zawodowym
- partnerom biznesowym
- organom policji
- organizacjom zajmującym się bezpieczeństwem
- władzom centralnym i lokalnym organom rządowym oraz regulacyjnym
- organizacjom wolontariackim i charytatywnym
- obecnym, przeszłym i potencjalnym pracodawcom

Prawo chroni poufność i w związku z tym nie udostępniamy danych osobowych innym podmiotom, chyba że istnieje ku temu wyraźna podstawa.

W zależności od wyniku klinicznego, NHS 24 może przepisać leki i przekazać elektronicznie odpowiednie informacje kliniczne wraz z zapotrzebowaniem na leki do uzgodnionej apteki za pośrednictwem systemu poczty elektronicznej NHS Scotland. Recepta papierowa zostanie następnie wysłana do apteki przesyłką Royal Mail pierwszej klasy zgodnie z wymogami legislacyjnymi (Przepisy z 2012 r. dot. produktów leczniczych - Human Medicines Regulations 2012).

NHS 24 wysyła dwa rodzaje wiadomości tekstowych: pierwszy z nich do wiadomości wysyłane po zakończeniu rozmowy: w zależności od wyniku klinicznego, NHS 24 może wysłać na telefon komórkowy wiadomość tekstową zawierającą porady dotyczące samoopieki; drugi rodzaj wiadomości zawiera porady dotyczące zdrowia publicznego (np. pandemii grypy). Obie te usługi są świadczone przez firmę PageOne Communications za pośrednictwem naszego dostawcy usług. Informacje te nie są przechowywane przez PageOne i są usuwane z systemu po wysłaniu SMS-a.

NHS 24 może korzystać z platformy konsultacji wideo obsługiwanej przez Attend Anywhere. Jest to zależne od wymagań klinicznych określonych podczas pierwszego kontaktu. Dane przechwycone podczas logowania na platformie nie są przechowywane po zakończeniu konsultacji, jednakże adres protokołu internetowego (IP) jest przechowywany przez Attend Anywhere przez okres 12 miesięcy.

7. Transfer danych osobowych za granicę

Czasami konieczne może być przekazanie danych osobowych za granicę. Gdy zachodzi taka potrzeba informacje mogą być przekazywane do krajów lub terytoriów na całym świecie. Wszelkie transfery danych dokonywane są w pełnej zgodności z odpowiednimi przepisami dotyczącymi ochrony danych oraz zasadami NHSScotland i NHS 24 dotyczącymi zabezpieczenia informacji.

W przypadku korzystania z naszego czatu internetowego, uzyskane informacje są przetwarzane przez zagranicznego dostawcę usług. Tylko nasza usługa QuitYourWay

Scotland wymaga podania pełnego nazwiska i adresu. Dane osobowe udostępnione w ramach usługi WebChat są usuwane tak szybko, jak to możliwe, zgodnie z okresem przechowywania wyszczególnionym w dokumencie: [„Zasady dotyczące okresów przechowywania danych”](#).

Korzystanie z usług tłumaczeniowych zostało omówione w sekcji 11.

8. Okres przechowywania posiadanych przez nas informacji

W ramach NHS 24 przechowujemy dane osobowe zgodnie z rządowym Kodeksem postępowania z danymi z zakresu zdrowia i opieki społecznej (Szkocja) z 2020 r.

Kodeks ten określa okresy przechowywania informacji, w tym danych osobowych, przechowywanych w różnych rodzajach rejestrów, w tym w osobistej dokumentacji zdrowia i dokumentacji administracyjnej.

Zgodnie z zaleceniami Rządu Szkockiego zawartymi w Kodeksie postępowania prowadzimy harmonogram przechowywania dokumentacji zgodnie z [zasadami dotyczącymi okresów przechowywania danych](#) które określają okresy przechowywania przetwarzanych przez nas informacji oraz procedury postępowania dotyczące danych osobowych.

9. Jak chronimy dane osobowe

Dokładamy starań, aby zapewnić, by dane osobowe dostępne były jedynie upoważnionym do tego osobom. Nasz personel ma prawny i umowny obowiązek zapewnienia bezpieczeństwa i poufności osobistych informacji zdrowotnych. Dane osobowe zabezpieczone są z zastosowaniem poniższych środków:

- wszyscy pracownicy muszą odbyć obowiązkowe szkolenie w zakresie ochrony danych oraz bezpieczeństwa informatycznego
- zgodność z zasadami ramowymi Rządu Szkockiego z zakresu odporności na zagrożenia cybernetyczne.
- przepisy wewnętrzne oraz procedury w sprawie bezpiecznego przetwarzania danych osobowych
- kontrola dostępu i audyty systemów elektronicznych
- wyznaczenie starszego członka personelu, który pełni funkcję Guardiansa Caldicott. Zadaniem Guardiansa Caldicott jest zapewnienie tego, że podejmujemy wszelkie odpowiednie kroki w celu ochrony poufności osobowych informacji zdrowotnych.
- kiedy pracujemy z danymi osobowymi, upewniamy się, że używamy tylko minimalnego zakresu informacji koniecznych do realizacji naszej funkcji.

10. Prawa osób, których dane przetwarzamy

Niniejsza sekcja zawiera opis praw z zakresu ochrony danych osobowych w ramach NHS 24.

Prawo do bycia informowanym

NHS 24 ma obowiązek wyjaśnienia w jaki sposób wykorzystuje dane osobowe. Korzystamy z wielu sposobów informowania o tym, jak wykorzystywane są dane osobowe, takich jak:

- niniejsza informacja o ochronie danych
- ulotki informacyjne
- rozmowy z personelem świadczącym usługi zdrowotne

Prawo dostępu

Każdy ma prawo dostępu do swoich danych osobowych.

Prawo to obejmuje bycie informowanym o tym, jakie informacje posiadamy, a także możliwość upewnienia się, że dane wykorzystujemy w sposób uczciwy i zgodny z prawem.

Każda osoba ma prawo to tego, aby uzyskać:

- potwierdzenie tego, że jej dane osobowe są przez nas przechowywane lub wykorzystywane,
- dostęp do swoich danych osobowych,
- dodatkowe informacje na temat tego w jaki sposób wykorzystujemy jej dane osobowe.

Chociaż musimy przekazać takie informacje bezpłatnie, jeśli wniosek o ich przekazanie zostanie uznany za nieuzasadniony lub nadmierny, lub jeśli wnioskodawca zażąda tych samych informacji więcej niż jeden raz, możemy pobrać rozsądną opłatę.

Dostęp do swoich danych osobowych uzyskać można za pomocą odpowiednich stron i formularzy dostępnych na naszej stronie internetowej [tutaj](#) lub też kontaktując się z naszym zespołem ds. zarządzania informacjami pocztą elektroniczną pod adresem: DP@nhs24.scot.nhs.uk lub pocztą pod adresem:

Information Governance
Aurora House
3 Aurora Avenue
Clydebank
G81 1BF

Gdy otrzymamy szczegółowe informacje na temat wniosku oraz wyczerpujące informacje pozwalające nam potwierdzić tożsamość wnioskodawcy i zlokalizować jego dane osobowe, wniosek zrealizujemy niezwłocznie w ciągu jednego miesiąca. Jednakże w złożonych sprawach udzielenie odpowiedzi może potrwać dłużej, do dwóch miesięcy. W takim przypadku informujemy o tym wnioskodawcę i wyjaśnimy przyczynę opóźnienia.

Prawo do sprostowania danych

Jeśli przechowywane przez nas dane osobowe są niedokładne lub niekompletne, osoba, której dane te dotyczą ma prawo do ich poprawienia.

Jeśli zostanie potwierdzone, że przechowywane przez nas dane osobowe są niedokładne lub niekompletne, będziemy dążyć do ich sprostowania. Oryginalne informacje wraz z wyjaśnieniem, dlaczego zostały one poprawione lub zmienione, muszą pozostać w naszych rejestrach w celach związanych z audytem.

Zazwyczaj zmian takich dokonujemy w ciągu jednego miesiąca bądź też w ciągu dwóch miesięcy, jeśli wniosek jest złożony. Jednakże w sytuacji, gdy istnieje potrzeba przedłużenia tego okresu bezzwłocznie kontaktujemy się z wnioskodawcą, aby to wyjaśnić.

Gdy jest taka możliwość możemy tymczasowo ograniczyć dostęp do dokumentacji wnioskodawcy, aby uniknąć wykorzystywania niedokładnych lub niekompletnych danych do czasu ich korekty, chyba że istnieje zagrożenie bezpieczeństwa pacjenta.

Jeżeli z jakiegoś powodu przekazaliśmy informacje na temat danej osoby innym podmiotom, na przykład poprzez skierowanie jej do innej placówki, powiadomimy taką placówkę o konieczności wprowadzenia zmian, tak aby zapewnić poprawność danych.

Jeśli po rozpatrzeniu wniosku NHS 24 nie uzna danych osobowych za niepoprawne, wówczas dodamy do dokumentacji komentarz, w którym znajdują się wątpliwości dotyczące ich poprawności. W takim przypadku skontaktujemy się z wnioskodawcą w ciągu jednego miesiąca, aby wyjaśnić powód takiej sytuacji.

Jeśli wnioskodawca nie będzie usatysfakcjonowany odpowiedzią NHS 24 na wniosek o sprostowanie danych, prześlemy mu wówczas informacje o tym, w jaki sposób można złożyć skargę do Biura Komisarza ds. Informacji lub jak podjąć stosowne działania prawne.

Prawo sprzeciwu

Gdy NHS 24 przetwarza dane osobowe w celu wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej, osoba, której dane takie dotyczą ma prawo do wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania, a także do ubiegania się o ograniczenie dalszego przetwarzania takich danych osobowych. Jeżeli w takiej sytuacji NHS 24 będzie w stanie wykazać istotne, uzasadnione powody dla przetwarzania takich danych osobowych, takie jak bezpieczeństwo pacjentów lub zachowanie dowodów na poparcie roszczeń prawnych, sprzeciw taki nie zostanie podtrzymany.

Inne prawa

Istnieją inne prawa wynikające z przepisów o ochronie danych osobowych, jednak prawa te mają zastosowanie jedynie w określonych okolicznościach. Więcej informacji na temat przysługujących praw można znaleźć na stronie internetowej Biura Komisarza ds. Informacji pod adresem: ico.org.uk/for-the-public.

Prawo do złożenia zażalenia

NHS 24 zatrudnia inspektora ds. ochrony danych, który sprawdza, czy postępujemy z danymi osobowymi w sposób zgodny z prawem o ochronie danych. Osoby, które nie zgadzają się ze sposobem w jaki korzystamy z ich danych osobowych prosimy o kontakt z naszym inspektorem ds. ochrony danych korzystając z danych kontaktowych poniżej:

Inspektor ds. ochrony danych (DPO)

NHS 24

Aurora House

3 Aurora Avenue

Clydebank

G81 1BF

Email: DP@nhs24.scot.nhs.uk

Telefon: 0141 337 4501

Wszystkim przysługuje również prawo do złożenia skargi do Biura Komisarza ds. Informacji (ICO) na sposób, w jaki wykorzystujemy dane osobowe. Szczegóły na ten temat uzyskać można na stronie internetowej www.ico.org.uk

11. Usługi tłumaczeniowe/dostępność

Chociaż nasza strona internetowa i dokumenty są sporządzone w języku angielskim, rozważamy wnioski o udostępnienie dokumentów w innych formatach i językach.

Użytkownicy brytyjskiego języka migowego, którzy chcą skontaktować się z NHS 24, mogą to zrobić za pośrednictwem organizacji Contact Scotland BSL, której tłumacze mają siedzibę w Szkocji.

Osoby, których preferowanym językiem nie jest angielski mogą skorzystać z usługi tłumaczenia, która jest świadczona przez firmę LanguageLine Solutions. Firma ta jest globalnym dostawcą, dlatego pracujący w niej tłumacze mogą mieć siedzibę poza Europejskim Obszarem Gospodarczym (EOG). Firma macierzysta LanguageLine Solutions stosuje zatwierdzone wiążące reguły korporacyjne we wszystkich swoich spółkach zależnych.