



## Notificare privind protecția datelor

### 1. Despre NHS 24

NHS 24 este o organizație publică creată în Scoția în temeiul secțiunii 2 din Legea privind Serviciul Național de Sănătate (Scoția) din 1978 (**Legea din 1978**). Este una dintre organizațiile care fac parte din NHS Scotland (**NHSS**).

NHS 24 este înregistrat la Biroul Comisarilor de Informații (ICO) ca Operator de date cu caracter personal, iar numărul nostru de înregistrare este Z8707451.

Această notă este o descriere generală a ceea ce noi, NHS 24, putem face cu datele cu caracter personal, în toate activitățile noastre în calitate de Operator de Date.

Pentru a înțelege ce facem cu datele dumneavoastră personale, inclusiv cu cine putem împărtăși datele dumneavoastră, poate fi nevoie să consultați publicațiile suplimentare ale NHS 24, comunicările și discuțiile cu personalul.

### 2. Despre informațiile personale pe care le utilizăm

Utilizăm informații personale despre diferite grupuri de persoane, inclusiv:

- Apelanți
- Pacienți și reprezentanții lor legali
- Personal
- Voluntari
- Studenți în plasament
- Contractorii
- Furnizori
- Reclamanți, solicitanți de informații
- Respondenți la sondaj
- Experți și consultanți profesioniști
- Persoane surprinse de CCTV

Informațiile personale pe care le utilizăm includ informații care vă identifică, cum ar fi numele, adresa, data nașterii, codul poștal și numărul (numerele) de telefon.

De asemenea, folosim și tipuri de informații personale mai sensibile din „categoriile speciale”, inclusiv informații despre originea rasială sau etnică; opinii politice; convingeri religioase sau filozofice; apartenența la sindicate; date genetice și biometrice, sănătate; viața sexuală sau orientarea sexuală.

Informațiile pe care le folosim pot fi legate de detalii personale și familiale; detalii privind educația, formarea și ocuparea forței de muncă; detalii financiare; stilul de viață și circumstanțele sociale; bunuri și servicii; înregistrări audio; imagini vizuale; aspectul și comportamentul personal; detalii din dosarul pacientului; răspunsuri la sondaje.

NHS 24 nu ia nicio decizie cu privire la persoanele fizice prin mijloace automatizate, fără nicio implicare umană. Cu toate acestea, atunci când apelați la serviciul nostru, introducem

detaliile pe care ni le furnizați într-un software sofisticat. Atât software-ul, cât și personalul nostru utilizează aceste informații pentru a tria simptomele pacienților și pentru a clasifica apelul în funcție de urgență. Software-ul pe care îl folosim este o parte fundamentală a acestui proces, dar procesul de luare a deciziilor nu este complet automatizat.

Este posibil să folosim numărul dumneavoastră de telefon mobil pentru a vă trimite un mesaj text prin care vă invităm să completați un sondaj pentru a oferi feedback cu privire la experiența dumneavoastră în cadrul NHS 24 sau pentru a vă actualiza cu privire la starea apelului dumneavoastră către noi.

### 3. Scopurile noastre pentru utilizarea informațiilor personale

În conformitate cu Legea din 1978, NHS 24 are responsabilitatea legală de a furniza sau de a asigura furnizarea unei serii de servicii de asistență medicală, de îmbunătățire a sănătății și de protecție a sănătății. Aceste sarcini ne sunt încredințate pentru a putea contribui la promovarea îmbunătățirii sănătății fizice și mintale a populației Scoției și pentru a ajuta la funcționarea unui serviciu național de sănătate complet și integrat în Scoția.

Utilizăm informațiile cu caracter personal pentru a ne permite să furnizăm servicii de asistență medicală pentru pacienți, pentru potrivirea datelor în cadrul inițiativei naționale de combatere a fraudei; pentru cercetare; pentru a ne sprijini și gestiona angajații; pentru a ne ține contabilitatea și registrele și pentru a utiliza sistemele CCTV pentru siguranța personalului și prevenirea infracțiunilor.

### 4 Baza noastră juridică pentru utilizarea informațiilor personale

NHS 24, în calitate de operator de date, trebuie să aibă un temei juridic atunci când utilizează informații cu caracter personal. Există o serie de temeuri juridice specificate în cadrul GDPR din Regatul Unit pe care NHS 24 le poate folosi ca temei juridic pentru prelucrarea atât a datelor dumneavoastră personale (cum ar fi numele și adresa dumneavoastră), acestea fiind detaliate la articolul 6, cât și a categoriilor speciale de date cu caracter personal (cum ar fi datele privind sănătatea), acestea fiind detaliate la articolul 9, de care avem nevoie pentru a ne furniza serviciile.

NHS 24 consideră că îndeplinirea sarcinilor și a funcțiilor noastre este de interes public, astfel încât, atunci când utilizăm informații cu caracter personal, temeiul nostru juridic este, de obicei, faptul că utilizarea acestora este necesară pentru îndeplinirea unei sarcini de interes public sau în exercitarea autorității oficiale cu care suntem investiți (articolul 6 alineatul (1) litera (e)).

În unele situații, ne putem baza pe un temei juridic diferit; de exemplu, atunci când folosim informații cu caracter personal pentru a plăti un furnizor, temeiul nostru juridic este că utilizarea acestora este necesară în scopul executării unui contract (articolul 6 alineatul (1) litera (b)) sau atunci când dezvăluim informații cu caracter personal pentru a ne conforma unei solicitări legale (de exemplu, un ordin judecătoresc), temeiul nostru juridic este că utilizarea acestora este necesară pentru a respecta o obligație legală (articolul 6 alineatul (1) litera (c)).

Atunci când folosim tipuri de informații personale mai sensibile din „categorii speciale”, care includ informații despre sănătate, temeiul nostru juridic este, de obicei, că utilizarea este necesară:

- pentru furnizarea de asistență medicală sau socială sau de tratament sau pentru gestionarea sistemelor și serviciilor de sănătate sau de asistență socială (aceasta include atunci când tratăm direct cu dumneavoastră sau cu persoana care acționează în numele dumneavoastră, sau dacă vă îndrumăm către alte servicii pentru ajutor, asistență sau sprijin) (articolul 9 alineatul (2) litera (h)); sau
- din motive de interes public în domeniul sănătății publice (articolul 9 alineatul (2) litera (i)); sau
- din motive de interes public substanțial, în scopuri care sunt proporționale și respectă drepturile persoanelor (articolul 9 alineatul (2) litera (g)); sau
- pentru a proteja interesele vitale ale unei persoane (articolele 6 alineatul (1) litera (d) și 9 alineatul (2) litera (c)); sau
- pentru constituirea, exercitarea sau apărarea unor pretenții legale sau în cazul unei hotărâri judecătorești (articolul 9 alineatul (2) litera (f)); sau
- în scopuri de arhivare, de cercetare istorică sau științifică sau în scopuri statistice care sunt proporționale și respectă drepturile persoanelor (articolul 9 alineatul (2) litera (j)).

În rare ocazii, ne putem baza pe consimțământul dumneavoastră explicit ca bază legală pentru utilizarea informațiilor dumneavoastră personale. Atunci când vom face acest lucru, vă vom explica ce înseamnă și care sunt drepturile de care puteți beneficia. Trebuie să știți că vă putem solicita consimțământul pentru alte lucruri, cum ar fi participarea la sondaje și menținerea bazei noastre de date cu nume și adrese de e-mail pentru orice buletin de informații sau alte publicații pe care le putem produce.

## 5. Cine furnizează informațiile personale?

Atunci când nu ne furnizați informații direct, este posibil să le primim de la alte persoane care dau un telefon în numele unui pacient sau de la persoane și organizații implicate în furnizarea de servicii de sănătate și îngrijire din Scoția. Printre acestea se numără alte Comisii NHS și contractori de asistență medicală primară, cum ar fi medici de familie, dentiști, farmaciști și oftalmologi, alte organisme publice, de exemplu, Autorități Locale și furnizori de bunuri și servicii.

Profesioniștii din domeniul sănătății și cei care furnizează servicii de primă linie în cadrul NHS 24 au posibilitatea, în timpul apelului dumneavoastră, de a vă vizualiza Rezumatul îngrijirilor de urgență (Emergency Care Summary - ECS), Rezumatul informațiilor cheie (Key Information Summary - KIS), Rezumatul îngrijirilor paliative (Palliative Care Summary - PCS) și orice Note speciale, care sunt fișe medicale sumare controlate de medicul dumneavoastră de familie (GP).

## 6. Partajarea informațiilor personale cu terți

În funcție de situație, atunci când este necesar și adecvat, vom partaja informații personale corespunzătoare, relevante și proporționale, în conformitate cu legea, cu următorii:

- pacienții noștri și reprezentanții sau îngrijitorii aleși de aceștia
- personalul
- organizații sociale și de asistență medicală
- furnizori, prestatori de servicii, consilieri și consultanți profesioniști
- reprezentanți legali
- auditori și organisme de audit

- educatori și organisme de examinare
- organizații de cercetare
- persoane care fac o cerere de informații sau o reclamație
- organizații financiare
- organisme profesionale
- sindicate
- asociații de afaceri
- forțe de poliție.
- organizații de securitate.
- administrația centrală și locală; agențiile guvernamentale și organismele de reglementare
- organizații voluntare și de caritate.
- angajatori actuali, angajatori din trecut și angajatori potențiali

Legea vă protejează confidențialitatea și nu vom împărtăși informațiile dumneavoastră personale cu alte persoane decât dacă există o bază clară pentru a face acest lucru.

În funcție de rezultatul clinic, NHS 24 poate prescrie medicamente și poate transfera electronic informațiile clinice relevante, împreună cu cererea de medicație, către farmacia convenită prin intermediul soluției de e-mail a NHS Scotland. Rețeta pe suport de hârtie va fi apoi trimisă la farmacie prin serviciul poștal Royal Mail de primă clasă, în conformitate cu cerințele legislației (Regulamentul privind medicamentele de uz uman (Human Medicines Regulations) 2012).

NHS 24 trimite două tipuri de mesaje text: unul la încheierea apelului, în funcție de rezultatul clinic, NHS 24 poate trimite un mesaj text pe telefonul dumneavoastră mobil, oferindu-vă sfaturi referitoare la modul în care vă puteți îngriji singur(ă); al doilea mesaj text oferă sfaturi de sănătate publică (de exemplu, gripă pandemică). Ambele servicii sunt facilitate de PageOne Communications prin intermediul furnizorului nostru de servicii gestionate. Informațiile nu sunt reținute de PageOne și sunt eliminate din sistem odată ce mesajul text a fost trimis.

NHS 24 poate utiliza o platformă de consultații video facilitată de Attend Anywhere. Acest lucru depinde de cerințele clinice identificate în timpul contactului inițial. Detaliile capturate atunci când vă conectați la platformă nu sunt păstrate după consultare, deși adresa dumneavoastră de protocol Internet (IP) este reținută de Attend Anywhere pentru o perioadă de 12 luni.

## 7. Transferul de informații personale în străinătate

Uneori poate fi necesar să transferăm informații personale în străinătate. Atunci când acest lucru este necesar, informațiile pot fi transferate în țări sau teritorii din întreaga lume. Orice transfer efectuat va fi în deplină conformitate cu Legislația relevantă privind protecția datelor și cu Politicile de securitate a informațiilor NHSScotland și NHS 24.

Dacă utilizați serviciile noastre de Web Chat, aceste informații sunt prelucrate prin intermediul unui furnizor de servicii din străinătate. Numai serviciul nostru QuitYourWay Scotland vă va solicita numele și adresa completă. Informațiile cu caracter personal partajate în timpul serviciului WebChat sunt șterse din acest serviciu cât mai curând posibil, în conformitate cu perioada de păstrare, așa cum este detaliată în [Programul de păstrare a înregistrărilor](#).

Utilizarea serviciilor de traducere este acoperită în secțiunea 11.

## 8. Perioadele de păstrare a informațiilor pe care le deținem

În cadrul NHS 24, păstrăm informațiile cu caracter personal așa cum se prevede în Codul de bune practici pentru gestionarea înregistrărilor în domeniul sănătății și asistenței sociale (Scoția) 2020 al guvernului scoțian.

Codul de bune practici stabilește perioadele de păstrare a informațiilor, inclusiv a informațiilor cu caracter personal, păstrate în diferite tipuri de dosare, inclusiv dosare medicale personale și dosare administrative.

În conformitate cu instrucțiunile guvernului scoțian din Codul de bune practici, menținem un program de păstrare ca parte a [Programului de păstrare a înregistrărilor](#) care detaliază perioadele de păstrare pentru informațiile pe care le prelucrăm și procedurile pentru informațiile cu caracter personal.

## 9. Cum protejăm informațiile cu caracter personal

Avem grijă să ne asigurăm că informațiile dumneavoastră cu caracter personal sunt accesibile doar persoanelor autorizate. Personalul nostru are obligația legală și contractuală de a păstra în siguranță și confidențialitate informațiile medicale personale. Se aplică următoarele măsuri de securitate pentru protejarea informațiilor cu caracter personal:

- toți membrii personalului urmează cursuri obligatorii de formare în domeniul protecției datelor și al securității IT
- conformitatea cu Cadrul de reziliență cibernetică al guvernului scoțian
- politica și procedurile organizaționale privind gestionarea în siguranță a informațiilor cu caracter personal
- controale de acces și audituri ale sistemelor electronice
- avem un membru senior al personalului care are un rol de funcționar de rang superior responsabil de securitatea pacienților, numit „Caldicott Guardian”. Sarcina unui Caldicott Guardian este de a se asigura că luăm toate măsurile adecvate pentru a proteja confidențialitatea informațiilor personale privind sănătatea.
- atunci când lucrăm cu informații cu caracter personal, ne asigurăm că folosim doar informațiile strict necesare pentru a ne îndeplini rolul.

## 10. Drepturile dumneavoastră

Această secțiune conține o descriere a drepturilor dumneavoastră privind protecția datelor în cadrul NHS 24.

### Dreptul la informare

NHS 24 trebuie să explice cum folosim informațiile dumneavoastră cu caracter personal. Utilizăm o serie de modalități de a comunica modul în care sunt utilizate informațiile cu caracter personal, inclusiv:

- prezenta notificare privind protecția datelor
- broșuri informative
- discuții cu personalul care vă oferă îngrijire

### Dreptul de acces

Aveți dreptul de a vă accesa propriile informații personale.

Acest drept include informarea dumneavoastră cu privire la informațiile pe care le deținem, precum și posibilitatea de a vă convinge că utilizăm informațiile dumneavoastră în mod corect și legal.

Aveți dreptul de a obține:

- confirmarea faptului că informațiile dumneavoastră personale sunt deținute sau utilizate de noi
- accesul la informațiile dumneavoastră personale
- informații suplimentare despre modul în care folosim informațiile dumneavoastră personale

Deși trebuie să furnizăm aceste informații în mod gratuit, în cazul în care cererea dumneavoastră este considerată nefondată sau excesivă sau dacă solicitați aceleași informații de mai multe ori, putem percepe o taxă rezonabilă.

Dacă doriți să vă accesați informațiile cu caracter personal, puteți face acest lucru fie folosind paginile și formularele corespunzătoare de pe site-ul nostru web [aici](#), fie contactând echipa de Guvernanță a informațiilor prin intermediul adresei de e-mail [DP@nhs24.scot.nhs.uk](mailto:DP@nhs24.scot.nhs.uk) sau pe cale poștală la adresa:

Information Governance  
Aurora House  
3 Aurora Avenue  
Clydebank  
G81 1BF

Odată ce avem detalii despre cererea dumneavoastră și ne-ați furnizat suficiente informații pentru a vă confirma identitatea și a vă localiza informațiile cu caracter personal, vom răspunde cererii dumneavoastră fără întârziere, în termen de o lună. Cu toate acestea, în cazul în care cererea dumneavoastră este complexă, este posibil să ne ia mai mult timp, până la două luni, pentru a vă răspunde. În acest caz, vă vom informa și vă vom explica motivul întârzierii.

### **Dreptul la rectificare**

În cazul în care informațiile cu caracter personal pe care le deținem cu privire la dumneavoastră sunt inexacte sau incomplete, aveți dreptul de a le corecta.

În cazul în care se convine că informațiile dumneavoastră cu caracter personal sunt inexacte sau incomplete, vom încerca să modificăm înregistrările dumneavoastră în consecință. Informațiile originale, împreună cu o explicație a motivelor pentru care informațiile au fost corectate sau modificate, trebuie însă să rămână în evidențele noastre ca o pistă de audit.

În mod normal, vom modifica înregistrările relevante în termen de o lună sau în termen de două luni în cazul în care cererea este complexă. Cu toate acestea, vă vom contacta în cel mai scurt timp posibil pentru a vă oferi explicații suplimentare în cazul în care solicitarea dumneavoastră necesită prelungirea termenelor noastre.

Atunci când este posibil, putem restricționa accesul la dosarele dumneavoastră pentru a ne asigura că informațiile inexacte sau incomplete nu sunt utilizate până la modificare, cu excepția cazului în care există un risc pentru siguranța pacientului .

Dacă, din orice motiv, am împărtășit informațiile dumneavoastră cu altcineva, de exemplu, în timpul efectuării unei trimiteri către un alt serviciu, vom informa această persoană cu privire la modificările necesare, astfel încât să ne asigurăm că înregistrările sale sunt corecte.

În cazul în care, în urma analizei cererii dumneavoastră, NHS 24 nu consideră că informațiile cu caracter personal sunt inexacte, atunci vom adăuga un comentariu la dosarul dumneavoastră în care vom menționa preocupările pe care le aveți cu privire la aceste informații. În acest caz, vă vom contacta în termen de o lună pentru a vă explica motivele acestei decizii.

Dacă nu sunteți mulțumit(ă) de modul în care NHS 24 a răspuns la cererea dumneavoastră de rectificare, vă vom oferi informații despre cum puteți depune o plângere la Biroul Comisarului pentru Informații sau despre cum puteți acționa în justiție.

### **Dreptul de a obiecta**

În cazul în care NHS 24 prelucrează informațiile dumneavoastră cu caracter personal în scopul îndeplinirii unei sarcini de interes public sau în exercitarea autorității publice, aveți dreptul de a vă opune prelucrării și de a solicita, de asemenea, restricționarea prelucrării ulterioare a informațiilor dumneavoastră cu caracter personal. Cu condiția ca NHS 24 să poată demonstra motive legitime și convingătoare pentru prelucrarea informațiilor dumneavoastră cu caracter personal, de exemplu, siguranța pacientului sau dovezi în sprijinul unor pretenții legale, dreptul dumneavoastră nu va fi respectat.

### **Alte drepturi**

Există și alte drepturi prevăzute de legislația privind protecția datelor care vă sunt disponibile, însă aceste drepturi se aplică numai în anumite circumstanțe. Dacă doriți mai multe informații despre aceste drepturi, puteți găsi informații suplimentare pe site-ul web al Biroului Comisarilor pentru Informații la adresa [ico.org.uk/for-the-public](http://ico.org.uk/for-the-public).

### **Dreptul la reclamații**

NHS 24 angajează un Responsabil cu protecția datelor pentru a verifica dacă tratăm informațiile cu caracter personal într-un mod care respectă legea privind protecția datelor. Dacă nu sunteți nemulțumit de modul în care vă utilizăm informațiile cu caracter personal, vă rugăm să îl anunțați pe responsabilul nostru cu protecția datelor folosind detaliile de contact de mai jos.

Responsabil cu protecția datelor  
NHS 24  
Aurora House  
3 Aurora Avenue  
Clydebank  
G81 1BF  
Email: [DP@nhs24.scot.nhs.uk](mailto:DP@nhs24.scot.nhs.uk)  
Telefon: 0141 337 4501



De asemenea, aveți dreptul de a depune o plângere la Biroul Comisarului pentru Informații (ICO) cu privire la modul în care utilizăm informațiile dumneavoastră cu caracter personal. Detalii în acest sens se găsesc pe site-ul aferent la adresa [www.ico.org.uk](http://www.ico.org.uk)

## 11. Serviciul de traducere/Accesibilitate

Deși site-ul și documentele noastre sunt redactate în limba engleză, vom lua în considerare solicitările de punere la dispoziție a documentelor în alte formate și limbi.

Utilizatorii limbajului britanic al semnelor care doresc să contacteze NHS 24 o pot face prin intermediul Contact Scotland BSL , ai cărui interpreți sunt toți stabiliți în Scoția.

Pentru persoanele a căror limbă preferată nu este engleza, este disponibilă o funcție de traducere lingvistică, care este asigurată de LanguageLine Solutions, care este un furnizor global, prin urmare, reprezentantul lor, care acționează ca interpret, poate fi stabilit în afara Spațiului Economic European (SEE). Compania-mamă LanguageLine Solutions utilizează reguli corporative obligatorii aprobate în toate filialele sale.