



数据保护声明

1. 关于 NHS 24

根据《1978年的英国国民保健医疗服务计划（苏格兰）法案》（National Health Service (Scotland) Act 1978，简称“1978年法案”）第2部分的规定，NHS 24是在苏格兰创建的一个公共组织机构。它是 NHS Scotland（NHSS）的组成机构之一。

NHS 24 在信息委员办公室（ICO）登记为个人资料的数据控制者，我们的注册登记号是 Z8707451。

本声明对 NHS 24 作为数据控制者可能在我们的所有活动中如何使用个人资料做出概况描述。

欲理解我们如何使用您的个人资料，包括我们可能与谁分享您的个人资料，您可能需要参考额外的 NHS 24 出版物、通讯并与工作人员讨论。

2. 关于我们使用的个人信息

我们使用不同个体群体的个人信息，包括：

- 来电访客
- 患者及其法定代表人
- 员工
- 志愿者
- 实习生
- 承包商
- 供应商
- 投诉者、咨询者
- 调查应答人
- 专家及顾问
- 由摄像捕捉的个体

我们使用的个人信息包括能识别出您的姓名、地址、出生日期、邮编及电话号码的信息。

我们还使用个人信息更敏感的“特殊类别”，包括关于种族或民族、政见、宗教或哲学信仰、工会会员资格、遗传及生物统计数据、健康、性生活或性取向的信息。

我们使用的信息可涉及个人及家庭详情、教育、培训及就业详情、经济情况、生活方式及社交环境、产品与服务、音频录音、视觉图像、个人外貌与行为、患者记录中持有的细节、对调查问卷的应答。

NHS 24 不采用无人参与的自动方式来对个人做出任何决定。然而，当您拨打本服务时，我们将您提供的详情输入高级软件中。软件和我们的员工都是按照紧急程度使用该信息来分诊患

者的症状并为您的来电分类的。我们使用的软件是这一过程的关键部分，但决策并不完全是自动的。

我们可能使用您的手机电话号码来发送短信，邀请您完成一项调查，就您的 NHS 24 体验提供意见反馈或就您给我们的来电状态提供最新信息。

3. 我们使用个人信息的目的

在《1978 年法案》下，NHS 24 具有法定责任来提供或安排一系列医疗保健、健康改善及健康保护服务。我们被赋予这些任务来帮助促进苏格兰人民的身心健康，并协助在苏格兰运营一套综合完整的国民医疗服务体系。

使用个人信息让我们能够为患者提供医疗保健服务、国家诈骗举措下的数据匹配、科研、支持并管理我们的员工、维护我们的帐目与记录，并为员工安全与犯罪预防使用监控系统。

4. 我们使用个人信息的法律依据

要求 NHS 24（作为数据控制者）在使用个人信息时须有法律依据。英国的通用数据保护条例（GDPR）中具体规定了若干法律依据可作为 NHS 24 在处理您的个人资料（如姓名和地址）时的法律依据，这些在第 6 条款下有详细规定，而个人资料的特殊类别（如健康资料），则在第 9 条款下有详细规定，我们在提供服务时需要。

NHS 24 认为，执行我们的任务和职能是为了公众的利益，因此，在使用个人信息时，我们的法律依据往往是使用该信息是为公共利益而展开任务执行有必要，或是在行使赋予我们的官方权限时（见第 6(1)(e)条）。

在某些情况下，我们可能依赖不同的法律依据。例如，当我们使用个人信息来支付供应商时，我们的法律依据是其使用对于执行一项合同目的有必要（第 6(1)(b)条）或者我们为了遵守法律要求时披露个人信息（如法院命令），我们的法律依据是其使用对遵守法律义务有必要（第 6(1)(c)条）。

在我们使用更敏感个人信息的“特殊类别”时，包括健康信息，我们的法律依据通常是其使用是有必要的：

- 用于提供医疗或社会关怀或治疗或健康管理或社会关怀系统与服务（这包括当我们直接与您打交道时或此人代表您行事，或者如果我们将您转诊至其他服务获得帮助、协助或支持）（第 9(2)(h)条）；或
- 用于在公共健康领域中公共利益的原因（第 9(2)(i)条）；或
- 用于目的适当并尊重人们权利的重大公共利益的原因（第 9(2)(g)条）；或
- 为了保护个人的切身利益（第 6(1)(d)条和第 9(2)(c)条）；或
- 用于合法要求的建立、行使或辩护，或在法院命令的情况下（第 9(2)(f)条）；或
- 用于适当且尊重人权的归档目的、历史性或科学性研究或统计目的（第 9(2)(j)条）。

偶尔，我们可能依赖您的明确同意作为我们的法律依据来使用您的个人信息。当我们这样做时，会向您解释它意味着什么以及您所拥有的权利。您应当知道，我们可能就其他事情寻求您的同意，例如参与调查、保持我们的联系人姓名数据库，以及为我们可能编制的通讯或其他出版物而使用的电子邮件地址。

5. 谁提供个人信息？

当您没有直接向我们提供信息时，我们可能从其他代表患者拨打电话的人那里收到信息，或者从在苏格兰参与医疗与保健服务交付的个人或组织机构那里收到信息。这些包括其他 NHS 委员会和初级护理承包商，如家庭医生、牙医、药剂师和配镜师，其他公共机构，如地方当局和商品及服务的供应商。

医疗保健专业人员和那些在 NHS 24 提供前线服务的人员有能力在您来电期间，查看您的急救护理总结（ECS）、关键信息总结（KIS）、姑息治疗总结（PCS）以及任何特殊注释（由您的 GP 所控制的总结性医疗报告）。

6. 与他人分享个人信息

根据情况，在必要和适当时，我们将遵守法律与下列个人或机构分享适当、相关和恰当的个人信息：

- 我们的患者及其所选代表或照顾者
- 员工
- 医疗保健、社会及福利机构
- 供应商、服务提供商、专业顾问
- 法定代理人
- 审核员及审核机构
- 教育工作者及检查机构
- 研究机构
- 咨询或投诉者
- 金融机构
- 专业机构
- 工会
- 商业伙伴
- 警察机关。
- 保安机构。
- 中央及地方政府、政府机构及监管部门
- 志愿及慈善机构。
- 目前、过去及潜在雇员

法律保护您的保密性，除非有清楚的依据，否则我们不会与他人分享您的个人信息。

根据临床结果，NHS 24 可能开具药物并以电子方式将相关临床信息和药物要求经 NHS Scotland 电邮方案发送至有协议约定的药房。根据法规（《2012 年的人类药物管理条例》（Human Medicines Regulations 2012）），随后将纸质处方以皇家邮政优先投递件方式寄至药房。

NHS 24 发送两种类型的短信息，一类是在您挂断电话时，根据临床结果，NHS 24 可能会向您的手机发送短信提供自我照顾建议；另一类是提供公共健康建议（如大规模流行的流感）。这些服务均由 PageOne Communications 通过我们管理的服务提供商推动。PageOne 不保留该信息，短信息一旦发出，系统便会清除信息。

NHS 24 可能会使用由 Attend Anywhere 提供的视频会诊平台。这独立于初步联系时识别出的临床需求。在您登录平台时所获取的信息在诊疗咨询后不予保留，不过，您的 IP 地址会被 Attend Anywhere 保留 12 个月。

7. 向国外传递个人信息

有时候可能有必要向国外发送个人信息。在需要时，信息可能会被传送至世界上其他国家或地区。任何传送都将完全遵守相关数据保护立法以及 NHS Scotland 和 NHS 24 信息安全政策。

如果您正在使用我们的 Web Chat 服务，那么该信息将由海外服务提供商处理。只有我们的 QuitYourWay 苏格兰服务需求全名和地址详情。根据 [记录保留表 \(Records Retention Schedule\)](#) 中详述的保留期限，在 WebChat 服务时分享的个人信息将在可行时便从该服务清除。

有关翻译服务的使用，详见第 11 节。

8. 对我们持有信息的保管期限

在 NHS 24，我们按照《2020 年的苏格兰政府记录管理健康与社会关怀标准规范》（Scottish Government Records Management Health and Social Care Code of Practice (Scotland) 2020）的规定来保存个人信息。

标准规范规定了信息的保留期限，包括个人信息、持有的各类记录（包括个人健康记录和行政管理记录）。

根据苏格兰政府在标准规范中的指示，我们维持一个保留时间表，作为我们[记录保留表 \(Records Retention Schedule\)](#) 的一部分，详细说明我们处理信息的保留期限以及对个人信息的程序。

9. 我们如何保护个人信息

我们注意确保您的个人信息仅供授权人员使用。我们的员工有法定及合同义务来保证个人健康信息安全保密。实施以下安全措施来保护个人信息：

- 对所有员工进行有关数据保护和 IT 安全性方面的强制性培训
- 遵守苏格兰政府网络恢复力框架
- 有关安全操作个人信息的组织机构政策及规程
- 使用电子系统的控制与审核
- 由一位资深员工担任 Caldicott 保护者。Caldicott 保护者的工作是，确保我们采取所有适当步骤来保护个人健康信息的保密性。
- 在使用个人信息时，我们确保仅使用开展职责所需的最少信息。

10. 您的权利

本部分包含您的数据保护权利在 NHS 24 内的描述。

知情权

NHS 24 必须解释我们如何使用您的个人信息。我们采用各种方法来沟通个人信息将被如何使用，包括：

- 本数据保护声明
- 信息宣传页
- 与为您提供护理的员工讨论

访问权

您有权使用自己的个人信息。

该权利包括使您了解我们持有什么信息以及有机会让您满意我们是公平合法地使用您的信息。

您有权获得：

- 确认您的个人信息已被我们持有或使用
- 访问您的个人信息
- 有关我们如何使用您的个人信息的额外说明

尽管我们必须免费提供此信息，但是如果您的要求被认为是没有理由的或过分的，或者如果您不止一次地要求同样的信息，那么我们可能会收取一定的合理费用。

如果您希望访问自己的个人信息，则可通过使用我们网页[此处](#)的适当页面和表格，或者通过电邮 DP@nhs24.scot.nhs.uk 联系我们的信息管治团队，或邮寄至：

信息管治
Aurora House
3 Aurora Avenue
Clydebank
G81 1BF

一旦我们得到了您的要求详情并且您已向我们提供了足够的信息来确认您的身份并找到您的个人信息，我们将在一个月内不延迟地回应您的要求。然而，如果您的要求复杂，我们可能需要更久（最多两个月时间）来回应。如果是这种情况，我们将会告诉您并解释延迟回应的原因。

更正权

如果您所持的个人信息不准确或不完整，那么您有权对此作出更正。

如果同意您的个人信息是不准确或不完整的，那么我们将对您的记录做出相应地修改。原始信息连同对信息为何要更正或修改的理由都必须保留在我们的记录中，作为审核跟踪。

我们通常将在一个月内修改相关记录，如果要求复杂，则在两个月内。然而，如果对于您的要求需要延迟我们的时长，那么我们将尽快联系您进一步解释。

在可能的情况下，我们可能会对您的记录限制访问，以确保不准确或不完整的信息不被使用直到被修改了为止，对患者安全有风险的情况除外。

如果出于某种原因我们与任何其他人分享了您的信息，也许比如在向另一个服务转诊期间，我们将通知他们所需的变更，以使我们能确保他们的记录是准确的。

如果在考虑您的要求时，NHS 24 并不认为个人信息是不准确的，那么我们将会在您的记录上添加一条注释，说明您对该信息的担忧。如果是这种情况，我们将会在一个月内联系您，解释我们这么做的理由。

如果您对 NHS 24 就更正要求的回应不满意，我们将会提供您如何向信息委员办公室投诉或如何采取法律行动的信息。

异议权

当 NHS 24 为了公众利益而执行任务的目的，或为行使官方权威在处理您的个人信息，您有权反对对信息的处理，并且也可寻求限制对您的个人信息的进一步处理。假如 NHS 24 能证明处理您的个人信息有说服力的合法理由，例如，患者安全或用于支持合法申索的证据，那么您的权利将得不到支持。

其他权利

在数据保护立法下还有一些可供您使用的其他权利，但是这些权利仅适用于某些情况。如果您希望获得有关这些权利的更多信息，可在信息委员办公室网站 ico.org.uk/for-the-public 上找到。

投诉权

NHS 24 雇用一名数据保护官来检查我们以符合数据保护法规定的方式操作个人信息。如果对我们使用您的个人信息的方式不满意，则请使用以下联系方式告诉我们的数据保护官。

数据保护官

NHS 24

Aurora House

3 Aurora Avenue

Clydebank

G81 1BF

电邮: DP@nhs24.scot.nhs.uk

电话: 0141 337 4501

您还有权就我们如何使用您的个人信息向信息委员办公室投诉。相关详情可在他们的网站上查看 www.ico.org.uk

11. 翻译服务/易使用性

尽管我们的网站和文档均以英文书写，但我们会考虑对以其他格式及语言书写文档的要求。

英国手语使用者如希望联系 NHS 24，可通过 Contact Scotland BSL 来联系，其口译员都驻地苏格兰。

对于首选语言非英语的人士，可使用语言翻译功能，由一家全球语言供应商 LanguageLine Solutions 提供，因此，他们的代表作为口译员可能生活在欧洲经济区（EEA）以外。

LanguageLine Solutions 总公司在其所有下属公司均使用经批准的企业约束规则（BCR）。