



## Повідомлення про захист особистих даних

### 1. Про організацію «NHS 24»

«NHS 24» – це громадська організація, створена в Шотландії відповідно до розділу 2 «Закону про Національну службу охорони здоров'я (Шотландія)» від 1978 року («Закон від 1978 року»). Це одна з організацій, що входять до складу Національної служби охорони здоров'я Шотландії («NHS Scotland», «NHSS»).

«NHS 24» зареєстрована в Комісаріаті з питань інформації («ICO») як контролер особистих даних за реєстраційним номером Z8707451.

Дане повідомлення містить загальний опис видів діяльності «NHS 24» як контролера особистих даних.

Додаткові інформаційні матеріали «NHS 24», зв'язок з персоналом та обговорення даних питань можуть вам допомогти зрозуміти як ми опрацьовуємо особисті дані, в тому числі з ким ми ділимося вашими даними.

### 2. Про особисті дані, які ми використовуємо

Ми використовуємо особисті дані про різні групи осіб, в тому числі:

- Абонентів.
- Пацієнтів та їх законних представників.
- Персонал.
- Волонтерів.
- Студентів-стажерів.
- Підрядників.
- Постачальників.
- Осіб, які подають запит або скаргу.
- Учасників опитування.
- Професійних експертів та консультантів.
- Осіб, зафіксованих камерами спостереження.

Особисті дані, які ми використовуємо, включають інформацію, що ідентифікує вас, наприклад, ваше ім'я, адресу, дату народження, поштовий індекс та номер(и) телефону.

Ми також використовуємо більш чутливі типи персональних даних «особливої категорії», в тому числі інформацію про расове або етнічне походження, політичні погляди, релігійні або філософські переконання, членство в профспілках, генетичні та біометричні дані, стан здоров'я, статеве життя або сексуальну орієнтацію.

Інформація, яку ми використовуємо, може стосуватися особистих і сімейних даних; даних про освіту, навчання та працевлаштування; фінансових даних; способу життя та соціальних обставин; товарів і послуг; аудіозаписів; візуальних зображень; особистої

зовнішності та поведінки; даних, що містяться в медичній картці пацієнта; відповідей з опитувань.

«NHS 24» не приймає жодних рішень щодо осіб за допомогою автоматизованих засобів без участі людини. Однак, коли ви телефонуєте до служби, ми вводимо дані, які ви нам надаєте, у складне програмне забезпечення. І програмне забезпечення, і наші співробітники використовують цю інформацію, щоб впорядкувати дані пацієнтів і класифікувати виклики за ступенем терміновості. Програмне забезпечення, яке ми використовуємо, є ключовою частиною цього процесу, але процес прийняття рішень не повністю автоматизований.

Ми можемо надіслати вам на мобільний телефон текстові повідомлення із запрошенням пройти опитування, щоб надати відгук про ваш досвід роботи у «NHS 24» або повідомити вам про статус вашого дзвінка.

### 3. Наші цілі використання особистих даних

Відповідно до Закону 1978 року «NHS 24» несе законодавчу відповідальність за надання або організацію низки послуг з охорони здоров'я, поліпшення здоров'я та захисту здоров'я. Ми отримали ці завдання, щоб сприяти поліпшенню фізичного та психічного здоров'я населення Шотландії та допомагати в управлінні комплексною та інтегрованою Національною службою охорони здоров'я Шотландії.

Ми використовуємо особисті дані для надання медичних послуг пацієнтам, зіставлення даних в рамках національної ініціативи боротьби з шахрайством; проведення досліджень; підтримки та управління співробітниками; ведення рахунків і документації, а також використання систем відеоспостереження для забезпечення безпеки персоналу та запобігання злочинам.

### 4. Правові підстави для використання особистих даних

Організація «NHS 24» як контролер даних зобов'язана мати законні підстави для використання особистих даних. Існує низка правових підстав, визначених у «Загальному регламенті про захист даних» (GDPR) Великобританії, які «NHS 24» може використовувати як правову основу для опрацювання як ваших особистих даних (таких як ваше ім'я та адреса), які детально описані в Статті 6, так і спеціальних категорій особистих даних (таких як дані про стан здоров'я), які детально описані в Статті 9, необхідних нам для надання наших послуг.

«NHS 24» вважає, що виконання наших завдань і функцій відповідає суспільним інтересам, тому при використанні особистої інформації наша правова основа зазвичай полягає в тому, що її використання необхідне для виконання завдання, яке здійснюється в інтересах суспільства, або для здійснення наданих нам офіційних повноважень (Стаття 6(1)(e)).

У деяких ситуаціях ми можемо покладатися на іншу правову основу; наприклад, коли ми використовуємо особисті дані для оплати послуг постачальника, наша правова основа полягає в тому, що їх використання необхідне для виконання договору (Стаття 6(1)(b)), або коли ми розкриваємо особисті дані для виконання законного запиту (наприклад,

судового наказу), наша правова основа полягає в тому, що її використання необхідне для виконання правового зобов'язання (Стаття 6(1)(c)).

Коли ми використовуємо більш чутливі типи особистих даних «особливої категорії», які включають інформацію про здоров'я, наша правова основа, як правило, полягає в тому, що таке використання є необхідним:

- Для надання медичної або соціальної допомоги чи лікування або управління системами та службами медичної або соціальної допомоги (це включає в себе, коли ми маємо справу безпосередньо з вами або особою, яка діє від вашого імені, або якщо ми направляємо вас до інших служб для отримання допомоги, сприяння або підтримки) (Стаття 9(2)(h)); або
- З міркувань суспільного інтересу у сфері охорони здоров'я (стаття 9(2)(i)); або
- З причин значного суспільного інтересу для цілей, які є пропорційними та поважають права людей (Стаття 9(2)(g)); або
- Для захисту життєво важливих інтересів особи (статті 6(1)(d) та 9(2)(c)); або
- Для встановлення, здійснення або захисту правових вимог або у випадку судового наказу (Стаття 9(2)(f)); або
- З метою архівування, історичних, наукових досліджень або статистичних цілей, які є пропорційними та поважають права людини (стаття 9(2)(j)).

У рідких випадках ми можемо покладатися на вашу явну згоду як на законну підставу для використання ваших особистих даних. У таких випадках ми зобов'язуємося пояснити вам, що це означає та ваші права. Ви повинні знати, що ми можемо попросити вашої згоди на інші речі, такі як участь в опитуваннях і ведення нашої бази даних контактних імен та адрес електронної пошти для інформаційних бюлетенів або інших матеріалів, які ми можемо випускати.

## 5. Хто надає особисті дані?

Якщо ви не надаєте інформацію безпосередньо нам, ми можемо отримати її від інших осіб, які телефонують від імені пацієнта, або від осіб та організацій, які беруть участь у наданні медичних послуг у Шотландії. До них відносяться інші комітети Національної служби охорони здоров'я (NHS) та підрядники первинної медичної допомоги, такі як лікарі загальної практики, стоматологи, фармацевти та оптики, інші державні органи, наприклад, місцеві органи влади, а також постачальники товарів і послуг.

Медичні працівники та особи, які надають первинну медичну допомогу в «NHS 24», мають можливість під час вашого дзвінка переглянути вашу картку невідкладної допомоги (ECS), картку основної інформації (KIS), картку паліативної допомоги (PCS) та будь-які спеціальні нотатки, які є зведеними медичними записами, що контролюються вашим лікарем загальної практики.

## 6. Передача особистих даних іншим особам

Залежно від ситуації, коли це необхідно і доречно, ми будемо ділитися відповідними, релевантними і пропорційними особистими даними відповідно до закону з наступними особами:

- Нашими пацієнтами та їх представниками або опікунами.

- Персоналом.
- Організаціями охорони здоров'я, соціальними та благодійними організаціями.
- Постачальниками, надавачами послуг, професійними радниками та консультантами.
- Юридичними представниками.
- Аудиторами та аудиторськими організаціями.
- Вихователями та перевіряючими органами.
- Науково-дослідницькими організаціями.
- Особами, які подають запит або скаргу.
- Фінансовими установами.
- Професійними органами.
- Профспілками.
- Діловими партнерами.
- Поліцією.
- Охоронними структурами.
- Центральними та місцевими органами влади; державними установами та регуляторними органами.
- Волонтерськими та благодійними організаціями.
- Теперішніми, колишніми та потенційними роботодавцями.

Закон захищає вашу конфіденційність, і ми не будемо передавати ваші особисті дані іншим особам, якщо для цього немає чітких підстав.

Залежно від клінічного результату, організація «NHS 24» може призначити ліки і передавати відповідну клінічну інформацію разом із запитом на ліки в електронному вигляді до узгодженої аптеки через електронну пошту «NHS» Шотландії. Паперовий рецепт буде надісланий до аптеки першим класом служби доставки «Royal Mail» відповідно до вимог законодавства («Регламент лікарських засобів для людини» від 2012 року).

«NHS 24» надсилає два типи текстових повідомлень: одне – після завершення дзвінка, залежно від клінічного результату, «NHS 24» може надіслати на ваш мобільний телефон текстове повідомлення з порадами щодо самопомоги; друге – з порадами щодо громадського здоров'я (наприклад, щодо пандемії грипу). Обидві ці послуги надаються компанією «PageOne Communications» через обраного постачальника послуг. Інформація не зберігається компанією «PageOne Communications» і видалається з системи після відправлення текстового повідомлення.

«NHS 24» може використовувати формат відеоконсультацій, який підтримується платформою «Attend Anywhere». Це залежить від клінічних потреб, визначених під час первинного контакту. Дані, отримані під час входу на платформу, не зберігаються після консультації, хоча ваша IP-адреса зберігається в «Attend Anywhere» протягом 12 місяців.

## 7. Передача особистих даних за кордон

Іноді може знадобитися передати особисті дані за кордон. У разі необхідності інформація може бути передана в країни або території по всьому світу. Будь-яка

передача даних здійснюватиметься у повній відповідності до чинного законодавства про захист даних та політик інформаційної безпеки «NHS» Шотландії та «NHS 24».

Якщо ви користуєтеся нашими послугами веб-чату, то ця інформація опрацьовується закордонним постачальником послуг. Тільки наш сервіс «QuitYourWay Шотландія» вимагає надання повного імені та адреси. Особисті дані, надана під час використання сервісу «WebChat», видаляються з даного сервісу в найкоротші терміни відповідно до терміну зберігання, як зазначено в [«Порядку зберігання документів»](#).

Використання послуг перекладача описано в Розділі 11.

## 8. Терміни зберігання особистих даних

У «NHS 24» ми зберігаємо особисту інформацію відповідно до «Кодексу практики ведення діловодства у сфері охорони здоров'я та соціальної допомоги (Шотландія)» від 2020 року.

Кодекс практики встановлює строки зберігання інформації, в тому числі особистої, що зберігається в різних типах документів, включаючи особисті медичні картки та адміністративні документи.

Відповідно до вказівок Уряду Шотландії, викладених у Кодексі практики, ми ведемо порядок зберігання як частину нашого [«Порядку зберігання документів»](#) з детальним описом термінів зберігання інформації, яку ми опрацьовуємо, та процедурами опрацювання особистих даних.

## 9. Як ми захищаємо особисті дані

Ми дбаємо про те, щоб ваші особисті дані були доступні лише уповноваженим особам. Наші співробітники мають юридичний та договірний обов'язок зберігати особисту медичну інформацію в безпеці та конфіденційності. Для захисту особистих даних застосовуються наступні заходи безпеки:

- Всі співробітники проходять обов'язкове навчання з питань захисту даних та IT-безпеки.
- Відповідність Рамковій програмі уряду Шотландії з кібербезпеки.
- Політика та процедури організації щодо безпечного опрацювання особистих даних.
- Контроль доступу та аудит електронних систем.
- У нас є старший співробітник, який виконує роль опікуна Калдікотт. Завдання опікуна Калдікотт полягає в тому, щоб гарантувати, що ми вживаємо всіх необхідних заходів для захисту конфіденційності особистої медичної інформації.
- Коли ми працюємо з особистими даними, ми використовуємо лише мінімальну інформацію, необхідну для роботи.

## 10. Ваші права

Цей розділ містить опис ваших прав на захист даних у «NHS 24».

### Право на отримання інформації

«NHS 24» зобов'язана пояснити, як ми використовуємо ваші особисті дані. Ми використовуємо різні способи повідомлення про те, як використовуються особисті дані, зокрема:

- Дане Повідомлення про захист персональних даних.
- Інформаційні брошури.
- Обговорення з персоналом, який надає вам допомогу.

### **Право на доступ до даних**

Ви маєте право на доступ до власних особистих даних.

Це право включає в себе інформування вас про те, якими даними ми володіємо, а також можливість переконатися в тому, що ми використовуємо ваші дані чесно і законно.

Ви маєте право на:

- Підтвердження того, що ми зберігаємо або використовуємо ваші особисті дані.
- Доступ до ваших особистих даних.
- Додаткову інформацію про те, як ми використовуємо ваші особисті дані.

Хоча ми зобов'язані надавати таку інформацію безкоштовно, якщо ми вважаємо ваш запит необґрунтованим або надмірним, або якщо ви запитуєте одну й ту саму інформацію більше одного разу, ми можемо стягнути за неї розумну плату.

Якщо ви бажаєте отримати доступ до вашої особистої інформації, ви можете скористатись відповідними сторінками та формами на нашому веб-сайті [тут](#) або зв'язатись з нашою командою з інформаційного управління за електронною адресою [DP@nhs24.scot.nhs.uk](mailto:DP@nhs24.scot.nhs.uk) або поштовою адресою:

Управління інформацією  
Aurora House  
3 Aurora Avenue  
Clydebank  
G81 1BF

Після того, як ми отримаємо детальний запит і ви надасте нам достатньо інформації, щоб підтвердити вашу особу та визначити місцезнаходження ваших особистих даних, ми відповімо на ваш запит невідкладно, протягом одного місяця. Однак, якщо ваш запит складний, відповідь може зайняти більше часу, до двох місяців. Якщо це так, ми повідомимо вам і пояснимо причину затримки.

### **Право на виправлення помилки**

Якщо особиста інформація, яку ми зберігаємо про вас, є неточною або неповною, ви маєте право на її виправлення.

Якщо буде вирішено, що ваші особисті дані є неточними або неповними, ми постараємося внести відповідні зміни до ваших записів. Оригінальна інформація разом

з поясненням, чому дані були виправлені або змінені, повинна залишатися в наших документах для аудиторських перевірок.

Зазвичай ми вносимо зміни до відповідних записів протягом одного місяця або протягом двох місяців, якщо запит є складним. Однак ми зв'яжемося з вами якнайшвидше, щоб пояснити додатково, якщо необхідність продовження термінів стосується вашого запиту.

За можливості ми обмежимо доступ до ваших даних, щоб гарантувати, що неточна або неповна інформація не буде використана до тих пір, поки не буде виправлена, за винятком випадків, коли існує ризик для безпеки пацієнта.

Якщо з якихось причин ми передали ваші дані третій стороні, наприклад, під час перенаправлення до іншої служби, ми повідомимо їх про необхідні зміни, щоб забезпечити точність їхніх даних.

Якщо, розглянувши ваш запит, «NHS 24» не вважатиме особисті дані неточними, ми додамо коментар до вашого запису із зазначенням ваших зауважень щодо цієї інформації. У такому випадку ми зв'яжемося з вами протягом одного місяця, щоб пояснити причини невиправлення даних.

Якщо ви незадоволені тим, як «NHS 24» відреагувала на ваш запит про виправлення, ми надамо вам інформацію про те, як ви можете поскаржитися в Комісаріат з питань інформації або як подати позов до суду.

### **Право на оскарження**

Коли «NHS 24» опрацьовує ваші особисті дані з метою виконання завдання, що здійснюється в інтересах суспільства або при здійсненні офіційних повноважень, ви маєте право заперечити проти опрацювання, а також вимагати, щоб подальше опрацювання ваших особистих даних було обмежене. Якщо «NHS 24» зможе продемонструвати переконливі законні підстави для опрацювання особистих даних, наприклад, безпека пацієнта або для отримання доказів на підтримку судових позовів, ваше право не буде забезпечене.

### **Інші права**

У вас є й інші права, передбачені законодавством про захист даних, однак ці права застосовуються лише за певних обставин. Якщо ви бажаєте отримати додаткову інформацію про ці права, ви можете знайти її на веб-сайті Комісаріату з питань інформації за адресою [ico.org.uk/for-the-public](http://ico.org.uk/for-the-public).

### **Право на подання скарги**

У «NHS 24» працює співробітник із захисту даних, який перевіряє, чи ми опрацьовуємо особисті дані відповідно до законодавства про захист даних. Якщо ви незадоволені тим, як ми використовуємо ваші особисті дані, будь ласка, повідомте про це нашого співробітника із захисту даних за контактною інформацією, наведеною нижче.

Відповідальний за захист даних:

NHS 24  
Aurora House  
3 Aurora Avenue  
Clydebank

G81 1BF

Електронна пошта: [DP@nhs24.scot.nhs.uk](mailto:DP@nhs24.scot.nhs.uk)

Телефон: 0141 337 4501

Ви також маєте право поскаржитися на те, як ми використовуємо ваші особисті дані, в Комісаріат з питань інформації (ICO). Детальніше про це можна дізнатися на їхньому сайті за посиланням [www.ico.org.uk](http://www.ico.org.uk)

## 11. Послуги перекладача/доступність інформації

Хоча наш веб-сайт і документи ведуться англійською мовою, ми розглянемо запити на надання документів в інших форматах і на інших мовах.

Британські користувачі жестової мови, які бажають зв'язатися з «NHS 24», можуть зробити це через «Contact Scotland BSL», всі перекладачі якої знаходяться в Шотландії.

Для людей, для яких англійська мова не є рідною, доступна функція мовного перекладу, яка надається компанією «LanguageLine Solutions», глобального провайдера, представники якого, виступаючи в ролі перекладача, можуть перебувати за межами Європейської економічної зони (ЄЗ). Материнська компанія «LanguageLine Solutions» застосовує затверджені обов'язкові корпоративні правила у всіх дочірніх компаніях.