

REGULAMIN KORZYSTANIA Z KONTA POZ W SYSTEMIE INTERNETOWYM AGENTA GŁOSOWEGO

wraz z Polityką prywatności i informacją RODO

REGULAMIN KORZYSTANIA Z KONTA POZ W SYSTEMIE INTERNETOWYM AGENTA GŁOSOWEGO

wraz z Polityką prywatności i informacją RODO

I. REGULAMIN KORZYSTANIA Z KONTA POZ

1. Postanowienia ogólne 1. Niniejszy Regulamin określa zasady zakładania i korzystania z konta dla podmiotów podstawowej opieki zdrowotnej („POZ”) w systemie internetowym agenta głosowego („System”). 2. System służy do obsługi i konfiguracji agenta głosowego przez POZ, w szczególności w zakresie: 1) rejestracji pacjentów na wizyty, 2) przyjmowania zgłoszeń dotyczących recept (w tym kontynuacji leczenia), 3) przekazywania pacjentom aktualności i informacji udostępnianych przez POZ. 3. Administratorem danych osobowych oraz właścicielem portalu i Systemu jest MKL GROUP Sp. z o.o. w Szczecinie, podmiot zarejestrowany pod numerem NIP: 8522669700, wpisany do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000879207, z siedzibą przy ul. Jerzego Janosika 17, 71-424 Szczecin („Administrator”). 4. POZ korzystające z Systemu jest podmiotem leczniczym odpowiedzialnym za organizację udzielania świadczeń zdrowotnych oraz treści przekazywane pacjentom w ramach komunikatów i konfiguracji agenta. 5. Regulamin jest udostępniany POZ w Systemie i obowiązuje od momentu aktywacji konta POZ.

2. Definicje 1. POZ – podmiot wykonujący działalność leczniczą w zakresie podstawowej opieki zdrowotnej, posiadający aktywne konto w Systemie. 2. Konto POZ – konto utworzone w Systemie na rzecz POZ, umożliwiające dostęp do panelu zarządzania i konfiguracji agenta głosowego. 3. Użytkownik POZ – osoba upoważniona przez POZ (np. pracownik rejestracji, administrator, kierownik) do korzystania z Konta POZ. 4. Agent głosowy – narzędzie (w tym automatyczne mechanizmy głosowe i tekstowe) służące do obsługi pacjentów zgodnie z konfiguracją ustawioną przez POZ. 5. Pacjent – osoba korzystająca lub zamierzająca korzystać ze świadczeń zdrowotnych POZ, obsługiwana przez agenta głosowego. 6. Komunikaty – treści informacyjne, organizacyjne i operacyjne przekazywane pacjentom przez agenta głosowego w imieniu POZ (np. godziny pracy, zmiany organizacyjne, informacje o rejestracji). 7. Regulamin – niniejszy dokument.

3. Warunki techniczne korzystania z Systemu 1. Do korzystania z Systemu wymagane jest: 1) urządzenie z dostępem do Internetu (komputer/telefon/tablet), 2) aktualna przeglądarka internetowa lub dostęp telefoniczny (jeżeli dotyczy), 3) aktywny adres e-mail i/lub numer telefonu Użytkownika POZ (w zależności od metody logowania). 2. Administrator może wprowadzać przerwy techniczne lub prace serwisowe. W miarę możliwości informacje o przerwach będą publikowane w Systemie.

4. Utworzenie i aktywacja Konta POZ 1. Konto POZ tworzone jest na wniosek POZ lub na podstawie zawartej umowy/ustaleń handlowych z Administratorem. 2. Konto POZ może zostać założone wyłącznie przez osobę uprawnioną do reprezentacji POZ lub osobę działającą na podstawie upoważnienia. 3. W celu utworzenia konta POZ wymagane jest podanie danych identyfikacyjnych POZ, w tym w szczególności: 1) nazwy podmiotu, 2) adresu siedziby/placówki, 3) NIP, REGON (jeśli dotyczy), 4) danych kontaktowych (telefon, e-mail), 5) danych osoby kontaktowej/administradora konta. 4. Aktywacja konta następuje po weryfikacji zgłoszenia oraz utworzeniu dostępu (np. login/hasło, link aktywacyjny, inne mechanizmy autoryzacji). 5. POZ zobowiązuje się do podawania danych prawdziwych, aktualnych i kompletnych oraz do ich aktualizacji.

5. Uprawnienia i zasady korzystania z Konta POZ 1. Konto POZ umożliwia w szczególności: 1) konfigurację scenariuszy działania agenta głosowego, 2) ustawienie treści komunikatów i informacji przekazywanych pacjentom, 3) zarządzanie godzinami pracy, zasadami rejestracji i obsługi, 4) podgląd zgłoszeń i statystyk (o ile System to umożliwia). 2. POZ ponosi odpowiedzialność za treści wprowadzane do Systemu, w tym za: 1) komunikaty kierowane do pacjentów, 2) konfigurację ścieżek obsługi pacjentów, 3) prawidłowość informacji organizacyjnych. 3. POZ zobowiązuje się korzystać z Systemu w sposób zgodny z prawem, w tym z przepisami dotyczącymi działalności leczniczej oraz ochrony danych osobowych. 4. System nie zastępuje decyzji medycznych ani profesjonalnej oceny personelu medycznego. Wystawienie recepty oraz kwalifikacja pacjenta do świadczeń zależą od procedur POZ i decyzji osoby uprawnionej.

6. Rejestracja pacjentów i obsługa recept – zasady ogólne 1. Agent głosowy może umożliwiać pacjentom: 1) zgłoszenie chęci umówienia wizyty, 2) odwołanie lub zmianę terminu wizyty (jeśli funkcjonalność jest aktywna), 3) zgłoszenie potrzeby kontynuacji recepty. 2. POZ przyjmuje do wiadomości, że: 1) agent głosowy może działać automatycznie w oparciu o ustalone scenariusze, 2) ostateczne potwierdzenie wizyty lub wystawienie recepty zależy od procesu realizowanego w POZ. 3. POZ może wprowadzić własne zasady, np.: 1) czas realizacji zgłoszeń recept, 2) wymaganie podania nazwy leku i dawki, 3) konieczność odbycia wizyty przy określonych przypadkach.

7. Użytkownicy POZ i zarządzanie dostępami 1. POZ może utworzyć dostęp dla wielu Użytkowników POZ (jeżeli System to umożliwia). 2. POZ zobowiązany jest zapewnić, aby dostęp do konta miały wyłącznie osoby upoważnione. 3. POZ ponosi odpowiedzialność za działania Użytkowników POZ wykonane w ramach Konta POZ.

8. Bezpieczeństwo Konta POZ 1. POZ zobowiązuje się do: 1) ochrony loginów i haseł, 2) niedostępiania danych dostępowych osobom nieuprawnionym, 3) stosowania bezpiecznych haseł i zasad bezpieczeństwa wewnętrznego. 2. Zabronione jest: 1) podejmowanie prób nieuprawnionego dostępu do Systemu, 2) wprowadzanie treści bezprawnych lub zakłócających działanie Systemu, 3) używanie Systemu w sposób sprzeczny z jego przeznaczeniem. 3. W przypadku podejrzenia naruszenia bezpieczeństwa POZ powinno niezwłocznie zgłosić

incydent Administratorowi.

9. Nagrywanie i przetwarzanie rozmów przez agenta głosowego 1. Interakcje pacjentów z agentem głosowym mogą być nagrywane i/lub transkrybowane, w zakresie niezbędnym do: 1) obsługi zgłoszeń pacjentów, 2) zapewnienia jakości działania Systemu, 3) celów bezpieczeństwa i rozpatrywania reklamacji. 2. POZ zobowiązuje się informować pacjentów o korzystaniu z agenta głosowego i możliwym nagrywaniu rozmów, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

10. Ochrona danych osobowych (RODO) – zasady ogólne 1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w ramach portalu i Systemu jest Administrator wskazany w §1 ust. 3. 2. Dane przetwarzane w Systemie mogą obejmować: 1) dane POZ i Użytkowników POZ, 2) dane pacjentów w zakresie niezbędnym do realizacji usług (np. rejestracja, recepty, komunikaty). 3. Szczegółowe zasady przetwarzania danych, podstawy prawne oraz prawa osób, których dane dotyczą, określa klauzula informacyjna RODO i polityka prywatności udostępniona przez Administratora w portalu.

11. Dostępność Systemu i odpowiedzialność 1. Administrator dokłada starań, aby System działał prawidłowo, jednak nie gwarantuje nieprzerwanej dostępności z przyczyn niezależnych (np. awarie sieci, siła wyższa). 2. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za: 1) błędną konfigurację agenta przez POZ, 2) skutki podania nieprawdziwych danych przez POZ, 3) przerwy wynikające z przyczyn niezależnych od Administratora. 3. POZ ponosi odpowiedzialność za sposób wykorzystania Systemu wobec pacjentów, w tym za organizację procesu rejestracji i obsługi zgłoszeń.

12. Reklamacje i wsparcie 1. POZ może zgłaszać problemy techniczne i reklamacje dotyczące działania Systemu do Administratora poprzez kanały kontaktu: - e-mail: kontakt@mklgroup.eu - telefon: 505 728 016 2. Zgłoszenie powinno zawierać co najmniej: 1) dane POZ, 2) opis problemu, 3) datę i godzinę zdarzenia, 4) dane kontaktowe osoby zgłaszającej. 3. Administrator udziela odpowiedzi w terminie do 14 dni, a w sprawach bardziej złożonych – w terminie wydłużonym z podaniem przyczyny.

13. Zmiany Regulaminu 1. Administrator ma prawo zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności: 1) zmiany przepisów prawa, 2) zmiany funkcjonalności Systemu, 3) zmiany organizacyjne lub technologiczne. 2. Informacja o zmianie Regulaminu publikowana jest w portalu. 3. Zmiany obowiązują od daty wskazanej przez Administratora, nie wcześniej niż po 7 dniach od ich opublikowania, o ile prawo nie wymaga inaczej.

14. Postanowienia końcowe 1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego. 2. Regulamin wchodzi w życie z dniem [data publikacji]. 3. Korzystanie z Konta POZ po wejściu w życie zmian Regulaminu oznacza akceptację jego aktualnej treści.

II. POLITYKA PRYWATNOŚCI ORAZ INFORMACJA RODO

1. Informacje ogólne 1. Niniejszy dokument („Polityka”) określa zasady przetwarzania danych osobowych w portalu oraz systemie internetowym agenta głosowego („System”). 2. System jest przeznaczony dla podmiotów podstawowej opieki zdrowotnej („POZ”) i służy do konfiguracji agenta głosowego wykorzystywanego m.in. do rejestracji pacjentów, obsługi zgłoszeń recept oraz przekazywania komunikatów organizacyjnych.

2. Administrator danych osobowych 1. Administratorem danych osobowych jest: MKL GROUP Sp. z o.o. w Szczecinie NIP: 8522669700 KRS: 0000879207 Adres: ul. Jerzego Janosika 17, 71-424 Szczecin („Administrator”). 2. Kontakt w sprawach prywatności: - e-mail: kontakt@mklgroup.eu - telefon: 505 728 016

3. Kogo dotyczą dane Dane osobowe przetwarzane w Systemie mogą dotyczyć: 1) Użytkowników POZ (np. rejestracja, kierownik, administrator konta), 2) Pacjentów POZ, którzy kontaktują się z agentem głosowym, 3) Osób upoważnionych działających w imieniu pacjenta.

4. Jakie dane mogą być przetwarzane 4.1. Dane Użytkowników POZ: 1) imię i nazwisko, 2) stanowisko/rola w POZ, 3) numer telefonu, adres e-mail, 4) identyfikator konta i dane logowania, 5) historia działań w panelu (logi techniczne).

4.2. Dane pacjentów:

- 1) imię i nazwisko (jeżeli podane),
- 2) numer telefonu,
- 3) PESEL lub inny identyfikator (jeżeli wymagany przez POZ),
- 4) informacje o rejestracji,
- 5) informacje dotyczące leków/recept,
- 6) treść rozmowy / zgłoszenia (nagranie i/lub transkrypcja),
- 7) metadane połączenia.

5. Cele przetwarzania danych Dane osobowe przetwarzane są w celu: 1) założenia i obsługi konta POZ oraz kont Użytkowników POZ, 2) umożliwienia konfiguracji agenta głosowego dla POZ, 3) obsługi kontaktu pacjentów z POZ, 4) zapewnienia bezpieczeństwa Systemu, 5) rozpatrywania reklamacji, 6) prowadzenia rozliczeń i obsługi umowy z POZ (jeżeli dotyczy), 7) poprawy jakości działania Systemu.

6. Podstawy prawne przetwarzania (RODO) 6.1. Dane Użytkowników POZ: 1) art. 6 ust. 1 lit. b RODO – wykonanie umowy, 2) art. 6 ust. 1 lit. c RODO – obowiązek prawny, 3) art. 6 ust. 1 lit. f RODO – uzasadniony interes Administratora.

6.2. Dane pacjentów (w tym zdrowotne):

- 1) art. 9 ust. 2 lit. h RODO – cele opieki zdrowotnej,
- 2) art. 6 ust. 1 lit. c RODO – obowiązek prawny (jeżeli dotyczy),
- 3) art. 6 ust. 1 lit. f RODO – uzasadniony interes,
- 4) art. 6 ust. 1 lit. a RODO – zgoda (jeżeli dotyczy).

7. Nagrywanie rozmów i transkrypcje 1. System może nagrywać rozmowy i/lub tworzyć transkrypcje w celu realizacji zgłoszeń, zapewnienia jakości i bezpieczeństwa oraz rozpatrywania reklamacji. 2. Informacja o nagrywaniu powinna być przekazana pacjentowi najpóźniej na początku kontaktu.

8. Odbiorcy danych Dane mogą być przekazywane: 1) POZ, 2) podmiotom przetwarzającym działającym na zlecenie Administratora, 3) podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa.

9. Przekazywanie danych poza EOG 1. Administrator co do zasady nie przekazuje danych poza EOG. 2. Jeżeli dojdzie do transferu danych poza EOG, Administrator zapewni odpowiednie zabezpieczenia prawne.

10. Okres przechowywania danych Dane przechowywane są przez okres nie dłuższy niż niezbędny do realizacji celów.

11. Prawa osób, których dane dotyczą Osobie, której dane dotyczą, przysługują prawa: dostępu do danych, sprostowania, usunięcia (jeżeli przysługuje), ograniczenia przetwarzania, przenoszenia (jeżeli dotyczy), sprzeciwu oraz wniesienia skargi do Prezesa UODO.

12. Bezpieczeństwo danych Administrator stosuje środki organizacyjne i techniczne zapewniające ochronę danych. POZ zobowiązany jest do zabezpieczenia danych dostępowych i dostępu do panelu.

13. Pliki cookies i dane eksploatacyjne Portal może wykorzystywać pliki cookies w celu zapewnienia działania, utrzymania sesji, bezpieczeństwa i statystyk.

14. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji i profilowanie System może wykorzystywać automatyczne mechanizmy analizy treści zgłoszeń. System nie podejmuje samodzielnie decyzji medycznych.

15. Kontakt i zgłoszenia Kontakt z Administratorem: - e-mail: kontakt@mklgroup.eu - telefon: 505 728 016

16. Zmiany Polityki Administrator może aktualizować Politykę. Aktualna wersja jest dostępna w portalu.