

**INFORMÁCIE O SPRACOVANÍ OSOBNÝCH ÚDAJOV
NAHRÁVANÍM TELEFONICKÝCH HOVOROV
ODDELENÍM ZDRAVOTNÍCTVA TSK**

Prevádzkovateľ si Vám týmto dovoľuje poskytnúť informácie o spracúvaní Vašich osobných údajov pri nahrávaní telefonických hovorov oddelením zdravotníctva Trenčianskeho samosprávneho kraja, najmä o tom, prečo sú Vaše osobné údaje spracúvané, akým spôsobom sú spracúvané, ako dlho ich Prevádzkovateľ uchováva, aké sú Vaše práva v súvislosti so spracúvaním Vašich osobných údajov a ďalšie relevantné informácie o spracúvaní Vašich osobných údajov.

Prevádzkovateľ spracúva Vaše osobné údaje v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady Európskej Únie 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej ako „**Nariadenie**“), príslušnými slovenskými právnymi predpismi, najmä zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej ako „**Zákon**“) a ostatnými predpismi o ochrane osobných údajov (Nariadenie, Zákon a ostatné predpisy o ochrane osobných údajov ďalej spolu ako „**Predpisy o ochrane osobných údajov**“).

1. KTO JE PREVÁDZKOVATEĽOM VAŠICH OSOBNÝCH ÚDAJOV?

Prevádzkovateľom pri spracúvaní Vašich osobných údajov je **Trenčiansky samosprávny kraj**, so sídlom K dolnej stanici 7282/20A, 911 01 Trenčín, IČO: 36 126 624 (ďalej ako „**Prevádzkovateľ**“).

Prevádzkovateľa môžete vo veciach týkajúcich sa spracúvania Vašich osobných údajov kontaktovať písomne alebo osobne na adrese jeho sídla: **K dolnej stanici 7282/20A, 911 01 Trenčín** alebo elektronicky prostredníctvom e-mailovej adresy **osobneudaje@tsk.sk**.

Informácie týkajúce sa spracúvania Vašich osobných údajov zaznamenávaním telefonických hovorov a o Vašich právach ako dotknutej osoby sú zverejnené aj na webovej stránke Prevádzkovateľa v na to určenej sekcii, ktorú nájdete na nasledujúcom linku: **https://www.tsk.sk/trenciansky-samospravny-kraj/urad-tsk/ochrana-osobnych-udajov.html?page_id=545126**.

2. NA AKÉ ÚČELY A NA AKOM PRÁVNOM ZÁKLADE SPRACÚVAME VAŠE OSOBNÉ ÚDAJE?

Prevádzkovateľ spracúva Vaše osobné údaje nahrávaním telefonických hovorov oddelením zdravotníctva Trenčianskeho samosprávneho kraja na nasledujúci účel: **Nahrávanie prichádzajúcich telefonických hovorov na určenú telefonickú linku (kľapku 500 alebo 550), a to za účelom:**
(i) zvyšovania kvality poskytovaných služieb,

(ii) zabezpečenia ochrany života a zdravia osôb pracujúcich na príslušnom call-centre,
(iii) zabezpečenia prostriedku na predchádzanie výskytu prípadných protiprávnych konaní, ku ktorým môže prostredníctvom telefonických hovorov dôjsť a
(iv) zabezpečenia prostriedku na objasnenie a odhalenie protiprávnych konaní v prípade, ak sa protiprávne konania vyskytnú.

Nahrávanými a zaznamenávanými telefonickými hovormi sú telefonické hovory, ktoré sú adresované na určenú telefonickú linku (kľapku 500 alebo 550).

Právny základom vyššie uvedeného spracúvania je **oprávnený záujem Prevádzkovateľa podľa čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia**. Oprávnený záujem spočíva v potrebe Prevádzkovateľa zabezpečiť dostatočne:

- účinný prostriedok na zvyšovanie kvality poskytovaných služieb,
- účinnú ochranu života a zdravia osôb, pracujúcich na príslušnom call-centre,
- preventívny prostriedok na predchádzanie výskytu prípadných protiprávnych konaní, ku ktorým môže prostredníctvom telefonických hovorov dôjsť,
- účinný prostriedok na objasnenie a odhalenie protiprávnych konaní v prípade, ak sa protiprávne konania vyskytnú (napr. vulgárne slovné útoky, vyhrážanie sa a pod.).

Na vyššie uvedený účel spracúvania spracúva Prevádzkovateľ Vaše osobné údaje v nasledujúcom rozsahu: meno, priezvisko, akékoľvek ďalšie údaje, ktoré sú predmetom telefonických hovorov (napr. údaje o zdravotnom stave).

Doba uchovávania Vašich osobných údajov je Prevádzkovateľom stanovená na 3 mesiace odo dňa vyhotovenia záznamu z prijatého telefonického hovoru.

Vaše osobné údaje tak budú automaticky vymazané po uplynutí vyššie uvedenej lehoty okrem prípadov, kedy bude, v súlade s príslušnými právnymi predpismi, príslušná časť záznamu z telefonického hovoru odovzdaná orgánom príslušným na riešenie trestných činov alebo priestupkov (orgánom policajného zboru alebo mestskej polícii) alebo súdom v súlade s príslušnými právnymi predpismi.

Za účelom zabezpečenia primeranej ochrany spracúvaných osobných údajov prijal Prevádzkovateľ príslušné bezpečnostné opatrenia na organizačnej aj technickej úrovni (napr. prístup k záznamom z telefonických hovorov má iba vopred obmedzený okruh oprávnených osôb, server prichádzajúcich telefonických hovorov je zabezpečený prostredníctvom prvkov softvérovej bezpečnosti a bezpečne umiestnený).

3. AKÉ SUBJEKTY MAJÚ PRÍSTUP K VAŠIM OSOBNÝM ÚDAJOM?

Prístup k záznamom z telefonických hovorov má iba vopred určený okruh oprávnených osôb Prevádzkovateľa.

V prípade, ak dôjde k výskytu protiprávneho konania v rámci telefonických hovorov, príslušná časť záznamu z telefonického hovoru môže byť v zmysle príslušných právnych predpisov (napr. Trestný poriadok) poskytnutá orgánom činným v trestnom konaní, súdom alebo orgánom príslušným na riešenie priestupkov (napr. mestská polícia).

Vaše osobné údaje nie sú a nebudú Prevádzkovateľom poskytované do tretích krajín alebo medzinárodných organizácií. Prevádzkovateľ Vaše osobné údaje nespracúva profilovaním alebo inou formou automatizovaného individuálneho rozhodovania, na základe ktorého by prichádzalo k vyhodnocovaniu Vašich osobných aspektov.

4. AKÉ PRÁVA MÁTE V SÚVISLOSTI SO SPRACÚVANÍM OSOBNÝCH ÚDAJOV?

- **Právo na prístup** - Ako dotknutá osoba máte právo získať od Prevádzkovateľa potvrdenie o tom, či spracúva Vaše osobné údaje a ak áno, máte právo získať prístup k týmto osobným údajom a informácie podľa článku 15 Nariadenia. Prevádzkovateľ Vám poskytne kópiu osobných údajov, ktoré sa spracúvajú. Ak podáte žiadosť elektronickými prostriedkami, informácie Vám Prevádzkovateľ poskytne v bežne používanej elektronickej podobe, pokiaľ nepožiadate o iný spôsob.
- **Právo na opravu** - Na zabezpečenie presnosti, úplnosti a aktuálnosti Vašich osobných údajov prijíma Prevádzkovateľ primerané opatrenia. Ako dotknutá osoba máte právo na to, aby Prevádzkovateľ bez zbytočného odkladu opravil Vaše nesprávne osobné údaje alebo doplnil Vaše neúplné osobné údaje.
- **Právo na vymazanie (právo „na zabudnutie“)** - Taktiež máte právo dosiahnuť u Prevádzkovateľa bez zbytočného odkladu vymazanie Vašich osobných údajov, ak sú splnené určité podmienky, napríklad v prípade, ak osobné údaje už nie sú potrebné na účely, na ktoré ich Prevádzkovateľ získal alebo spracúval. Toto Vaše právo je však potrebné posudzovať individuálne, keďže môže nastať situácia, kedy Prevádzkovateľovi vo výmaze osobných údajov bránia iné okolnosti (napríklad zákonná povinnosť Prevádzkovateľa). To znamená, že v takom prípade nebude môcť Prevádzkovateľ vyhovieť Vašej žiadosti o vymazanie osobných údajov.
- **Právo na obmedzenie spracúvania** - Taktiež máte právo na to, aby Prevádzkovateľ obmedzil spracúvanie Vašich osobných údajov. Bude tomu tak napríklad v prípade, ak napadnete správnosť osobných údajov alebo ak je spracúvanie protizákonné a žiadate o obmedzenie spracúvania, prípadne ak Prevádzkovateľ už nepotrebuje Vaše osobné údaje na účely spracúvania, ale potrebujete

ich Vy na preukázanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov. Prevádzkovateľ obmedzí spracúvanie Vašich osobných údajov, ak o to požiadate.

- **Právo na prenosnosť údajov** - Za určitých okolností máte právo na prenos osobných údajov inému prevádzkovateľovi, ktorého určíte. Právo na prenosnosť sa však týka len osobných údajov, ktoré Prevádzkovateľ spracúva na základe súhlasu, ktorý ste Prevádzkovateľovi udelili, na základe zmluvy, ktorej ste jednou zo zmluvných strán alebo v prípade, ak Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje automatizovanými prostriedkami.
- **Právo podať sťažnosť alebo podnet** - V prípade, ak máte pocit, že sú Vaše osobné údaje spracúvané v rozpore s platnými právnymi predpismi, môžete sa so sťažnosťou obrátiť na dozorný orgán, ktorým je **Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky**, so sídlom Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27; webové sídlo: dataprotection.gov.sk, tel. číslo: 02 3231 3214; e-mail: statny.dozor@pdp.gov.sk.
- **PRÁVO NAMIETAŤ** - Máte právo namietať voči spracúvaniu osobných údajov prostredníctvom zaznamenávania telefonických hovorov. Ak podáte námietku voči takémuto spracúvaniu osobných údajov, Prevádzkovateľ nebude Vaše osobné údaje ďalej spracúvať, ak nepreukáže nevyhnutné oprávnené dôvody na ďalšie spracúvanie Vašich osobných údajov.

Vaše práva uvedené v tabuľke vyššie si môžete uplatniť na kontaktných adresách Prevádzkovateľa, ktoré sú uvedené v úvode tohto dokumentu.

Odpoveď na uplatnenie Vašich práv Vám poskytne Prevádzkovateľ bezplatne. V prípade opakovanej, nedôvodnej alebo neprimeranej žiadosti o uplatnenie Vašich práv je Prevádzkovateľ oprávnený účtovať za poskytnutie informácií primeraný poplatok. Odpoveď Vám Prevádzkovateľ poskytne do 1 mesiaca odo dňa, kedy ste si uplatnili Vaše práva. V určitých prípadoch je Prevádzkovateľ oprávnený túto lehotu predĺžiť, a to v prípade vysokého počtu a komplexnosti žiadostí dotknutých osôb, najviac však o 2 mesiace. O predĺžení lehoty Vás bude Prevádzkovateľ vždy informovať.

5. PLATNOSŤ

Tieto aktualizované informácie o spracúvaní osobných údajov prostredníctvom nahrávania telefonických hovorov sú platné a účinné od 01.05.2024.

Vzhľadom na to, že sa môže v budúcnosti vyžadovať aktualizácia informácií o spracúvaní osobných údajov obsiahnutých v týchto Zásadách, Prevádzkovateľ je oprávnený tieto Zásady kedykoľvek aktualizovať.