

PATVIRTINTA
Greitosios medicinos pagalbos
tarnybos generalinio direktoriaus
2023 m. liepos 21 d. įsakymu Nr.
V-276
(2023 m. gruodžio 22 d. įsakymu Nr.
V-564 pakeista)

PACIENTŲ PAVĖŽĖJIMO PASLAUGŲ UŽSAKYMO ADMINISTRAVIMO METU

1. Kas yra asmens duomenų valdytojas? Greitosios medicinos pagalbos tarnyba (toliau – Tarnyba) yra Karštosios linijos 1808 telefoninių pokalbių metu tvarkomų asmens duomenų valdytoja ir pagrindinė tvarkytoja, kuri užtikrina, kad asmens duomenys Tarnyboje būtų tvarkomi laikantis duomenų valdytojams taikomų asmens duomenų apsaugos reikalavimų, įgyvendinant bandomojo pavėžėjimo paslaugų teikimo modelio taikymo projektą (toliau – projektas). Pacientų ir Tarnybos darbuotojų pokalbių įrašai tvarkomi vadovaujantis Reglamentu (ES) 2016/679 (toliau – BDAR), Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu, Elektroninių ryšių įstatymu ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais asmens duomenų tvarkymą ir privatumo apsaugą.

2. Kokių telefoninių pokalbių įrašai daromi? Projekto metu bus daromi visų pacientų pokalbių įrašai, kurie kreipiasi į Tarnybą trumpuoju Karštosios linijos 1808 telefono ryšio numeriu ir kuriuos aptarnauja Karštosios linijos 1808 darbuotojai (arba specialistai dalyvaujantys pavėžėjo paslaugos projekto įgyvendinime) arba yra peradresuoti specialistų skambučiai iš savivaldybių lygmens skambučio centro į Karštosios linijos 1808 telefono ryšio numerį ir atvirkiškiai peradresuojami savivaldybių centrų specialistams kuomet pokalbio metu užsakomos pavėžėjimo paslaugos ar teikiama kita su pavėžėjimo paslaugos užsakymu ar teikimu susijusi informacija administruoti projektą.

Pakeista 2023-12-22 generalinio direktoriaus įsakymu V-564.

3. Kokie telefoninių pokalbių duomenys įrašomi?

Pakeista 2023-12-22 generalinio direktoriaus įsakymu V-564

3.1. Paciento arba paciento lydinčio asmens bendrieji asmens duomenys: 1) paciento ar pacientą lydinčio asmens telefono ryšio numeris, 2) kokios konkrečios pagalbos reikia, 3) vietos adresas iš kur ir į kur reikalingas pavėžėjimas, 4) asmens kodas, 5) vardas, pavardė, 6) gyvenamosios vietos adresas, asmens sveikatos priežiūros įstaiga (toliau – ASPI) prie kurios yra prisirašęs pacientas, 7) ar pavėžėjimo metu reikalinga medicinos personalas, medicininė įranga, 8) *sveikatos priežiūros specialisto vardas, pavardė, spaudo numeris, kontaktinis telefono numeris.*

3.2. Paciento specialiųjų kategorijų asmens duomenys:

3.2.1 Specializuoto pavėžėjimo atveju:

3.2.1.1 Kokia medicininė pagalba reikalinga pavėžėjimo metu (vertinama gydytojo siuntime pateikta informacija arba klausama užsakančios ASPI specialisto (kai taikoma).

3.2.1.2 Renkami duomenys apie paciento sveikatos būklę:

a) ar pacientui reikalinga pagalba judant pavėžėjimo metu;

3.2.2 Nespecializuoto pavėžėjimo atveju:

3.2.2.1 *Informacija nurodyta 3.2.1.1 papunktyje netaikoma.*

3.2.2.2 Renkami duomenys apie paciento sveikatos būklę:

a) ar pacientui reikalinga pagalba judant pavėžėjimo metu;

b) ar yra pagalbinių priemonių, vaikštytė, vežimėlis ir pan.; c) jei reikalinga nešimo, perkėlimo paslauga, koks paciento svoris; d) ar pacientas pervežant gali sėdėti ar gali tik gulėti; e) ar yra lydintis asmuo; <i>Pakeista 2023-12-22 generalinio direktoriaus įsakymu V-564, f) papunktis neteko galios.</i> g) ar yra šunys palydovai.	b) ar yra pagalbinių priemonių, vaikštytė, vežimėlis ir pan.; c) jei reikalinga nešimo, perkėlimo paslauga, koks paciento svoris; d) ar pacientas pervežant gali sėdėti ar gali tik gulėti; e) ar yra lydintis asmuo; <i>Pakeista 2023-12-22 generalinio direktoriaus įsakymu V-564,) papunktis neteko galios.</i> g) ar yra šunys palydovai.
3.2.1.3 Jei reikalingas tik deguonies skyrimas, klausiami kiek l/min deguonies reikia skirti.	3.2.2.3 <i>Informacija nurodyta 3.2.1.3 papunktyje netaikoma</i>
3.2.1.3.1 Kokie medikamentai ar papildoma įranga yra reikalinga.	
3.2.1.4 Ar reikalingas pavėžėjimas atgal, jei taip, paklausiama kada.	3.2.2.4 Ar reikalingas pavėžėjimas atgal, jei taip, paklausiama kada.
3.2.1.5 Jei yra laisvas pavėžėjimo paslaugų teikėjas reikiamu metu – registruojama paslaugai gauti.	3.2.2.5 Jei yra laisvas pavėžėjimo paslaugų teikėjas reikiamu metu – registruojama paslaugai gauti.
3.2.1.6 kita informacija, kurią pateikia pats pacientas.	3.2.2.6 kita informacija, kurią pateikia pats pacientas.
3.3. Jei nėra laisvo pavėžėjimo paslaugų teikėjo reikiamu metu – apie tai informuojamas pacientas ir, kartu su pacientu bei jam sutinkant, ieškoma galimų alternatyvių sprendimų.	
3.4. Suteikiama informacija apie susipažinimą su pavėžėjimo taisyklėmis.	
<i>Registruojama pavėžėjimo paslauga pacientui.</i>	

3.5. Karštosios linijos 1808 darbuotojų arba paskirtų specialistų, priimančių užsakymus dėl pacientų pavėžėjimo, įrašomi pokalbio ir balso duomenys.

4.Koks telefoninių pokalbių įrašymo tikslas? Pavėžėjo užsakymo metu pokalbiai įrašinėjami tam, kad būtų užtikrinta teikiamų paslaugų administravimo kokybė, teikiant konsultacijas ir ar buvo suteikta tiksli informacija apie siūlomas paslaugas įgyvendinant projektą bei po jo įgyvendinimo iki 2024 m. birželio 30 d., atsižvelgiant į Lietuvos Respublikos sveikatos sistemos įstatymo Nr. I-552 2 straipsnio pakeitimo ir įstatymo papildymo 12¹ ir 51¹ straipsniais įstatymo 4 straipsnio 3 dalies nuostatą dėl bandomojo pavėžėjimo modelio taikymo veiksmų ir projekto įgyvendinimo.

5.Kaip vykdoma telefoninių pokalbių įrašų perklausa? Aptarnavimo telefonu kokybės vertinimas perklausančiam telefoninių pokalbių įrašus vykdomas šiais atvejais: 1) kai atliekamas periodinis asmenų aptarnavimo telefonu kokybės vertinimas; 2) kai yra gautas pranešimas ar skundas iš aptarnauto asmens arba iš policijos, kitų teisėsaugos ar kompetentingų institucijų dėl galimai netinkamai telefonu suteiktų paslaugų kokybės.

6.Kas turi teisę perklausti telefoninių pokalbių įrašus? Teisė perklausti telefoninių pokalbių įrašus suteikiama:

6.1.Karštosios linijos 1808 vadovui, Karštosios linijos 1808 pamainos vadovui, Karštosios linijos koordinatoriui, Vidaus audito ir Vidaus medicininio audito tarnybų vadovams, Sveikatos priežiūros paslaugų departamento direktoriui, pokalbyje dalyvavusiam darbuotojui, taip pat kitiems įgaliotiems Tarnybos atstovams, dalyvaujantiems administracinėje ir (ar) darbo drausmės nusižengimo tyrimo procedūroje, nagrinėjant asmens skundą dėl galimai netinkamai Tarnybos darbuotojo suteiktos paslaugos telefonu.

6.2. Elektroninių ryšių paslaugų teikėjams, tik kaip technologinių paslaugų administravimo užtikrinimui.

6.3. Draudimo bendrovėms, advokatams, teismams, priežiūros ar kontrolę vykdančioms institucijoms, išorės auditoriams gali būti pateiktos pokalbių įrašų kopijos esant tik teisiniam pagrindui.

7. Kaip tvarkomi telefoninių pokalbių įrašai? Telefoninius pokalbius įrašo, saugo vadovaujantis Pacientų pavėžėjimo paslaugų organizavimo ir teikimo tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2022 lapkričio 30 d. nutarimu Nr. 1196 „Dėl Pacientų pavėžėjimo paslaugų organizavimo ir teikimo tvarkos aprašo“ bei Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2023 m. sausio 23 d. įsakymu Nr. V-90 „Dėl pacientų pavėžėjimo paslaugos teikimo taisyklių patvirtinimo“ patvirtintose taisyklėse (toliau – Taisyklės). Pasibaigus saugojimo terminui (3 metams) įrašai sunaikinami automatinio būdu. Telefoninių pokalbių įrašų perklausa atliekama jungiantis prie informacinės technologijos administravimo paskyros, ir tik tie asmenys, kuriems yra suteiktos prieigos teisės. Saugojimo termino pagrindas yra numatytas Taisyklių 18 punkte.

8. Koks yra asmens duomenų tvarkymo teisinis pagrindas ?

8.1. BDAR 6 str. 1 dalies a) punktas, nes yra gautas sutikimas, kad pokalbis būtų įrašytas bei taikoma papildoma sąlyga dėl specialiųjų kategorijų asmens duomenų tvarkymo (sveikatos duomenų) BDAR 9 straipsnio 2 dalies a) punktas, sutikimo pagrindu, nes pokalbio/konsultacijos metu bus atskleisti paciento sveikatos duomenys ir sutikimo dėl sveikatos priežiūros išreiškimas yra numatytas Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai įstatymo 16 straipsnio nuostatose, kuomet pacientas savanoriškai kreipiasi dėl sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo;

8.2. BDAR 6 str. 1 dalies c) punktas, nes taikoma teisinė prievolė, Lietuvos Respublikos sveikatos sistemos įstatymo Nr. I-552 2 straipsnio pakeitimo ir įstatymo papildymo 12¹ ir 51¹ straipsniais įstatymo 4 straipsnio 3 dalies nuostatą dėl bandomojo pavėžėjimo modelio taikymo veiksmų ir bandomojo pavėžėjimo modelio taikymo projekto įgyvendinimo. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2022 lapkričio 30 d. nutarimu Nr. 1196 „Dėl Pacientų pavėžėjimo paslaugų organizavimo ir teikimo tvarkos aprašo“ patvirtintas aprašas bei Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2023 m. sausio 23 d. įsakymu Nr. V-90 „Dėl pacientų pavėžėjimo paslaugos teikimo taisyklių patvirtinimo“ patvirtintos taisyklės;

8.3. BDAR 6 str. 1 dalies f) punktas, Tarnybos teisėtas interesas, kad būtų užtikrinta duomenų valdytojo ir duomenų tvarkytojo taikoma pareiga pacientų aptarnavimo kokybei.

9. Kokias teises turi asmuo ?

Pacientas pavėžėjo paslaugai gauti turi teise:

Nesutikti, kad jo pokalbis būtų įrašytas, ir nebetęsti pokalbio. Pacientas ar paciento lydintis asmuo, kreipiantis pavėžėjo paslaugą užsisakyti Karštosios linijos 1808 telefono ryšio numeriu, turi teisę nesutikti su duomenų tvarkymu pagal BDAR 21 straipsnį.

Gauti informaciją apie duomenų tvarkymą. Informacija apie Tarnyboje esančių asmens duomenų tvarkymą, nurodyta BDAR 13 straipsnyje, pacientui gali būti pateikiama raštu, telefonu, elektroninių ryšių priemonėmis asmens duomenų gavimo metu, pacientas gali pasiskaityti Tarnybos internetinėje svetainėje www.greitojipagalba.lt /www.kaunas.greitojipagalba.lt skiltyje „Asmens duomenų apsauga“. Kai asmens duomenys renkami ne iš paciento, informacija, nurodyta BDAR 14 straipsnio 1 ir 2 dalyje, pacientui neteikiama BDAR 14 straipsnio 5 dalies c punkte nustatytu pagrindu.

Susipažinti su savo asmens duomenimis ir gauti jų kopiją, pacientui pateikus prašymą susipažinti su savo asmens duomenimis, Tarnyba įgyvendina su asmens duomenų tvarkymu susijusią informaciją, numatytą BDAR 15 straipsnio 1 ir 2 dalyse.

Perklausti telefoninių pokalbių, kuriuose dalyvavo, įrašus ir gauti jų kopiją, su asmens duomenų tvarkymu susijusią informaciją, numatytą BDAR 15 straipsnio 1 ir 2 dalyse, jeigu šio paciento duomenys buvo tvarkomi.

Reikalauti ištaisyti duomenis. Pacientas vadovaudamasis BDAR 16 straipsniu, negali reikalauti, kad Tarnybos tvarkomi netikslūs jo asmens duomenys būtų ištaisyti, o neišsamūs – papildyti, kadangi

telefoninių pokalbių įrašai vyksta tiesiogiai, „gyvai“ režimu ir toks pokalbio ir balso duomenų turinys yra išsaugomi.

Apriboti duomenų tvarkymą. Šia teise galima pasinaudoti, kai yra bent vienas BDAR 18 straipsnio 1 dalyje numatytas atvejis.

Reikalauti perkelti duomenis. Pacientas turi teisę į duomenų perkeliamumą pagal BDAR 20 straipsnį.

Reikalauti ištrinti duomenis („teisė būti pamirštam“). Paciento teisė reikalauti ištrinti jo asmens duomenis įgyvendinama BDAR 17 straipsnio 1, 2 dalyje numatytais atvejais.

Reikalauti, kad nebūtų taikomas tik automatizuotu asmens duomenų tvarkymu grindžiamas sprendimų priėmimas. Pacientas turi teisę reikalauti, kad nebūtų taikomas tik automatizuotu duomenų tvarkymu grindžiamas sprendimas pagal BDAR 22 straipsnį.

Atšaukti duotą sutikimą tvarkyti telefoninio pokalbio įrašą. Kai asmens duomenų tvarkymas atliekamas pagal BDAR 6 straipsnio 1 dalies e arba f punktus, įskaitant profiliavimą, pacientui taikoma teisė nesutikti su duomenų tvarkymu pagal BDAR 21 straipsnį.

10. Dalyvaujančių projekto įgyvendinime paskirti specialistai, Karštosios linijos 1808 darbuotojai priimančys užsakymus dėl pacientų pavėžėjimo (toliau kartu – specialistas) turi teisę:

Gauti informaciją apie asmens duomenų tvarkymą (telefoninių pokalbių įrašus). BDAR 13, 14 straipsniai.

Susipažinti su savo duomenimis ir gauti jų kopiją. BDAR 15 straipsnis.

Perklausti telefoninių pokalbių, kuriuose dalyvavo, įrašus ir gauti jų kopijas, BDAR 15 straipsnis.

Reikalauti ištaisyti duomenis. Specialistai, priimančys užsakymus dėl pacientų pavėžėjimo vadovaudamasis BDAR 16 straipsniu, negali reikalauti, kad Tarnybos tvarkomi netikslūs jo asmens duomenys būtų ištaisyti, o neišsamūs – papildyti, kadangi telefoninių pokalbių įrašai vyksta tiesiogiai, „gyvai“ režimu.

Reikalauti ištrinti duomenis („teisė būti pamirštam“) – teisė reikalauti ištrinti specialisto asmens duomenis yra neįgyvendinama BDAR 17 straipsnio 3 dalyje numatytais atvejais.

Apriboti duomenų tvarkymą. Šia teise specialistas gali pasinaudoti, kai yra bent vienas BDAR 18 straipsnio 1 dalyje numatytas atvejis.

Nesutikti su duomenų tvarkymu. Teisę prieštarauti asmens duomenų tvarkymui BDAR 21 straipsnyje numatytais atvejais, specialistai gali, kai asmens duomenų tvarkymas vyksta vadovaujantis BDAR 6 straipsnio 1 dalies e arba f punktais, įskaitant profiliavimą ir tokiais atvejais specialistas turėtų nurodyti, dėl kokių konkrečių priežasčių nori ja pasinaudoti.

11. Kaip galima kreiptis ir pateikti prašymą? Norėdamas pasinaudoti BDAR suteikiamomis teisėmis, asmuo gali kreiptis į Tarnybą su rašytiniu prašymu, patvirtindamas savo tapatybę. Tapatybės patvirtinimo būdai:

- kai prašymas pateikiamas asmeniškai atvykus į Tarnybą – pateikiamas asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas; kai prašymas pateikiamas paštu – kartu pateikiama notariškai patvirtinta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija; ar šio dokumento kopija, patvirtintą kita teisės aktų nustatyta tvarka;
- kai prašymas pateikiamas elektroninių ryšių priemonėmis – jis turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

Asmuo prašymą Tarnybai dėl asmens duomenų tvarkymo klausimų gali pateikti vienu iš nurodytų būdų:

- tiesiogiai atvykti į Tarnybą (Pramonės pr. 33, Kaunas);
- siųsti paštu (Pramonės per. 33, Kaunas);
- elektroninėmis priemonėmis e. siunta ar elektroniniu paštu duomenusauga@greitojipagalba.lt.

Reikalavimai prašymui, kai jis teikiamas raštu:

- prašymas turi būti įskaitomas; - prašymas turi būti pasirašytas;

- prašyme turi būti nurodytas asmens vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, kontaktinė informacija ryšiui palaikyti;

- prašyme turi būti nurodyta, kokia teise norima pasinaudoti ir, kai taikoma, tokį prašymą pagrindžiantys argumentai ar dokumentai;

- jeigu prašymą teikia atstovas, be pirmiau nurodytų duomenų, būtina nurodyti ir atstovo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, kontaktinę informaciją ryšiui palaikyti bei teisę atstovauti patvirtinantį dokumentą.

12. Per kiek laiko bus atsakyta į prašymą ? Asmenų prašymai dėl BDAR nustatytų asmens teisių įgyvendinimo išnagrinėjami per vieną mėnesį nuo prašymo gavimo Tarnybos dienos. Prireikus, šis terminas gali būti pratęstas dar dviem mėnesiams, atsižvelgiant į prašymų sudėtingumą ir skaičių.

13. Kaip skųsti atsakymą ? Jeigu asmuo nesutinka su Tarnybos sprendimu dėl pateikto prašymo, susijusio su jo teisių įgyvendinimu, arba mano, kad su juo susijęs asmens duomenų tvarkymas atliekamas pažeidžiant BDAR, jis turi teisę pateikti skundą Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai arba teismui Administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.
