

Polityka prywatności dla zespołu rejestracji

Nagrywanie i analiza rozmów telefonicznych w systemie TAMAIA

Ten dokument wyjaśnia, co dzieje się z Pani/Pana rozmowami prowadzonymi na linii rejestracji praktyki stomatologicznej, która zawarła umowę z Excellent Patient Service sp. z o.o. i korzysta z systemu TAMAIA (dalej: **Praktyka**). Opisuje, kto z tych rozmów korzysta, po co i na jakich zasadach. Otrzymuje go Pani/Pan **do wiadomości** – nie jest to prośba o zgodę i niczego Pani/Panu nie odbiera.

1. Kto odpowiada za Pani/Pana dane

Administratorem danych w zakresie nagrań, zapisów rozmów i ich ocen jest **Praktyka** – praktyka stomatologiczna, w której Pani/Pan pracuje lub z którą współpracuje, i która korzysta z systemu TAMAIA. Dane kontaktowe Praktyki, osoby odpowiedzialnej za sprawy danych osobowych oraz inspektora ochrony danych (jeśli Praktyka go powołała) przekazuje Pani/Panu Praktyka.

System **TAMAIA** dostarcza **Excellent Patient Service sp. z o.o.**, ul. Lubomirskiego 39E, 36-040 Boguchwała, NIP 5170359961. TAMAIA przetwarza nagrania, zapisy i oceny **wyłącznie na polecenie Praktyki**, na podstawie umowy powierzenia przetwarzania danych.

W zakresie **Pani/Pana konta w aplikacji** (imię i nazwisko, adres e-mail, rola, historia logowań) administratorem jest **Excellent Patient Service sp. z o.o.** – kontakt: iod@tamaia.pl. Zasady opisuje Polityka prywatności TAMAIA: app.tamaia.pl/polityka.

2. Jakie dane są przetwarzane

- Pani/Pana **głos i wypowiedzi** utrwalone w nagraniach rozmów prowadzonych na linii rejestracji (przychodzących i wychodzących).
- **Zapis tekstowy** tych rozmów (transkrypcja).
- **Wyniki analizy**: oceny etapów rozmowy z cytatami, wskaźnik zbiorczy (Indeks DRS), wskazówki do rozwoju, krótkie podsumowanie rozmowy.
- **Dane o połączeniu**: data, godzina, czas trwania, numer lub konto, z którego prowadzono rozmowę.
- **Dane konta** w aplikacji (opisane w punkcie 1).

System **nie** przetwarza danych biometrycznych: nie rozpoznaje Pani/Pana po głosie i nie analizuje brzmienia głosu.

3. Jak to działa – krok po kroku

1. Rozmowę nagrywa centrala telefoniczna Praktyki (Ringostat).
2. TAMAIA pobiera nagranie tylko na czas zamiany mowy na tekst. Dźwięku nie przechowuje u siebie.
3. Asystent sztucznej inteligencji **MAIA** czyta wyłącznie **tekst** rozmowy i ocenia go według standardu obsługi pacjenta.
4. Zapis i ocena trafiają do aplikacji TAMAIA, gdzie widzą je osoby wymienione w punkcie 7.

4. Po co i na jakiej podstawie

Praktyka nie prosi Pani/Pana o zgodę. W pracy zgoda nie jest w pełni dobrowolna, dlatego przepisy nie kazały na niej opierać monitoringu. Podstawą są przepisy wymienione niżej.

Cel	Podstawa prawna
Organizacja pracy rejestracji: żeby żaden pacjent nie został bez odpowiedzi (kolejka oddzwonień), żeby każda osoba mogła przejąć sprawę pacjenta i wiedziała, co ustalono	art. 22 ³ § 4 w zw. z § 1 Kodeksu pracy; art. 6 ust. 1 lit. f RODO

Cel	Podstawa prawna
Właściwe korzystanie ze służbowego telefonu i systemu obsługi pacjentów, zgodnie ze standardem obsługi przyjętym w Praktyce	art. 22 ³ § 4 w zw. z § 1 Kodeksu pracy; art. 6 ust. 1 lit. f RODO
Narzędzie do Pani/Pana rozwoju: wskazówki MAIA, Sufler, materiały Akademii	art. 6 ust. 1 lit. f RODO
Wyjaśnianie spraw spornych z pacjentami oraz ustalenie, dochodzenie i obrona roszczeń — także w Pani/Pana obronie	art. 6 ust. 1 lit. f RODO

Prawnie uzasadnionym interesem Praktyki jest sprawna i rzetelna obsługa pacjentów oraz rozwój zespołu. Cele, zakres i sposób monitoringu mogą zostać opisane w regulaminie pracy.

Jeżeli współpracuje Pani/Pan z Praktyką na podstawie umowy zlecenia lub innej umowy cywilnoprawnej, przepisy Kodeksu pracy o monitoringu nie mają do Pani/Pana zastosowania wprost. Podstawą przetwarzania jest wtedy art. 6 ust. 1 lit. f RODO, a zasady opisane w tym dokumencie stosuje się tak samo.

5. Jak oceniana jest rozmowa

MAIA sprawdza **7 etapów** rozmowy według standardu Doskonała Rejestracja Stomatologiczna. Każdy etap ma wagę:

Etap	Waga
Przywitanie	20
Rozpoznanie potrzeby i przedstawienie wartości wizyty	30
Propozycja terminu	20
Personalizacja	10
Podsumowanie ustaleń	10
Pytanie, czy pacjent ma pytania	5
Pożegnanie	5

- Każdy etap dostaje od 0 do 10 punktów, **ale tylko wtedy, gdy MAIA wskaże dosłowny cytat z rozmowy**. Bez cytatu etap nie dostaje oceny.
- Z ocen etapów powstaje **Indeks DRS** — średnia ważona. Rozmowy, w których nie umówiono wizyty, liczą się z 5 etapów. Sprawy administracyjne i część rozmów z pacjentem w bólu nie wchodzi do Indeksu. Awaria połączenia nie obniża oceny.

Ograniczenia oceny. Ta sama rozmowa oceniona ponownie może dostać wynik inny o kilka punktów — miarodajna jest dopiero średnia z wielu rozmów. Na wynik wpływa jakość nagrania, np. gdy pacjent dzwoni z komórki albo połączenie przerywa.

Czego MAIA nie robi. Nie słyszy głosu i nie ocenia tonu, nastroju ani emocji. Nie podejmuje żadnych decyzji.

6. Do czego służą oceny — zobowiązanie Praktyki

Oceny MAIA nie używa się przy żadnej decyzji dotyczącej wynagrodzenia, premii, grafiku ani zatrudnienia. Służą wyłącznie rozwojowi: to narzędzie dla Pani/Pana, nie dla nas do oceniania Pani/Pana.

Wobec Pani/Pana nie zapadają decyzje oparte wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu danych, w tym profilowaniu (art. 22 RODO).

Gdyby Praktyka chciała kiedykolwiek zmienić to zobowiązanie, poinformuje Panią/Pana o tym na piśmie co najmniej 2 tygodnie wcześniej. Zmiana nie będzie dotyczyć ocen zebranych przed nią.

7. Kto ma dostęp

W Praktyce:

Kto	Nagrania i zapisy rozmów	Oceny MAIA
Pani/Pan	własne rozmowy; nieodebrane połączenia i pocztę głosową Praktyki — żeby móc oddzwonić	tylko własne
Inne osoby z rejestracji	nie słyszą Pani/Pana rozmów i nie czytają ich zapisów; widzą tylko, że rozmowa się odbyła, i jej krótkie streszczenie — żeby móc przejąć sprawę pacjenta	nie widzą Pani/Pana ocen
Właściciel, menedżer	wszystkie rozmowy Praktyki	ocenę wszystkich osób i zestawienie porównujące — wyłącznie do planowania szkoleń zespołu

Poza Praktyką dane otrzymują wyłącznie podmioty przetwarzające je na polecenie Praktyki, na podstawie umów powierzenia:

Podmiot	Rola	Miejsce przetwarzania
Excellent Patient Service sp. z o.o. (TAMAIA)	system TAMAIA — zapis, analiza i udostępnianie wyników	Unia Europejska
Ringostat Poland sp. z o.o.	centrala telefoniczna: nagrywanie i przechowywanie nagrań	Unia Europejska
OVH SAS (OVHcloud)	zamiana mowy na tekst	Francja
Amazon Web Services EMEA SARL	analiza tekstu przez model AI (Amazon Bedrock); kopie zapasowe	centra danych w Unii Europejskiej (Niemcy)
Railway	serwery aplikacji i bazy danych	Holandia (Amsterdam)
Brevo	wiadomości e-mail wysyłane z aplikacji	Francja

Aktualny wykaz wszystkich podmiotów: app.tamaia.pl/dpa (§ 10). Dostawcy nie mogą wykorzystywać danych do własnych celów. Pracownicy TAMAIA mają dostęp do danych tylko wtedy, gdy jest to niezbędne do obsługi systemu.

8. Jak długo przechowujemy dane

Dane	Okres
Zapisy rozmów, oceny i wskazówki w TAMAIA	przez okres wskazany w umowie Praktyki z TAMAIA — 12 miesięcy albo 5 lat od dnia rozmowy. Potem treść rozmowy jest usuwana, a zostaje statystyka: data, czas trwania, rodzaj rozmowy, informacja o umówieniu wizyty i oceny liczbowe.
Nagrania w centrali telefonicznej	5 lat; Praktyka może zlecić ich wcześniejsze usunięcie
Dane potrzebne w sprawie spornej	do jej zakończenia i upływu terminów przedawnienia
Kopie zapasowe	usunięte dane znikają z kopii po 30 dniach
Dane konta w aplikacji	przez czas posiadania dostępu; zasady po jego zakończeniu opisuje Polityka prywatności TAMAIA

9. Rozmowy prywatne

Linia rejestracji nagrywa wszystkie rozmowy. Prosimy nie prowadzić z niej rozmów prywatnych — do rozmów prywatnych służy prywatny telefon. Rozmów prywatnych nie ocenia się i nie wykorzystuje. Jeśli taka rozmowa zostanie nagrana, prosimy zgłosić to przełożonemu w Praktyce — Praktyka zleci jej usunięcie.

10. Pani/Pana prawa

Ma Pani/Pan prawo:

- **dostępu** do swoich danych i otrzymania bezpłatnej kopii: nagrań, zapisów rozmów i ocen z cytatami (dane pacjentów zostaną zakryte);
- **sprostowania** danych — np. zapisu, który przekręca Pani/Pana słowa;
- **usunięcia** danych lub **ograniczenia** ich przetwarzania — w przypadkach przewidzianych w RODO;
- **zakwestionowania każdej oceny** i odsłuchania rozmowy przez człowieka oraz **przedstawienia własnego stanowiska**;
- **skargi** do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa); w sprawach prawa pracy — zwrócenia się do Państwowej Inspekcji Pracy.

Prawo sprzeciwu. W każdej chwili może Pani/Pan wnieść sprzeciw wobec przetwarzania danych opartego na uzasadnionym interesie Praktyki, w tym wobec analizy i oceny rozmów (art. 21 RODO). Praktyka rozpatrzy go indywidualnie i odpowie na piśmie z uzasadnieniem.

Wnioski można składać w Praktyce albo za pośrednictwem TAMAIA na adres iod@tamaia.pl — TAMAIA niezwłocznie przekaże je Praktyce i pomoże w ich realizacji. Odpowiedź otrzyma Pani/Pan bez zbędnej zwłoki, najpóźniej w ciągu miesiąca. Skorzystanie z tych praw nie spowoduje dla Pani/Pana żadnych negatywnych skutków.

11. Sztuczna inteligencja

MAIA jest systemem sztucznej inteligencji. Nad jej działaniem czuwa człowiek po stronie Praktyki, a każdą ocenę można zakwestionować. MAIA nie rozpoznaje emocji. Unijny akt o sztucznej inteligencji (AI Act) zalicza systemy oceniające pracę osób do systemów wysokiego ryzyka; dodatkowe obowiązki zaczną obowiązywać 2 grudnia 2027 r. O zmianach z nich wynikających zostanie Pani/Pan poinformowana/poinformowany przed ich wprowadzeniem.

12. Czy musi Pani/Pan podawać dane

Prowadzenie rozmów służbowych na linii rejestracji należy do obowiązków na tym stanowisku, a rozmowy na tej linii są nagrywane. Swoich danych w inny sposób podawać Pani/Pan nie musi.