

ANEXA 6

Model de procedură de soluționare a cererilor persoanelor vizate

Acest document va fi de avut în vedere spre a fi aplicat mai ales dacă vă aflați într-unul din cazurile descrise în:

- Orientarea 3.10 cu privire la **gestionarea cererilor persoanelor vizate** (pacienți / aparținători) cu privire la propriile informații
- Orientarea 3.11 cu privire la **gestionarea reclamațiilor angajaților respectiv pacienților**

Mai exact, **puteți pune la dispoziție acest formular**, de fiecare dată când:

- Cineva vrea să își execute un drept (de ștergere, de acces, de a fi informat) și vă solicită un formular
- Cineva vă depune o reclamație specifică protecției datelor cu caracter personal
- Este efectuat un control din partea A.N.S.P.D.C.P.
- Partenerii de afaceri (colaboratorii) doresc să se asigure că sunteți în conformitate cu reglementările R.G.P.D.

Procedură de soluționare a cererilor persoanelor vizate

Această procedură poate fi adoptată la nivel intern și urmărită astfel:

- **Primirea cererii:** O cerere de acces la datele cu caracter personal este primită fie de conducerea organizației, fie de persoana cu atribuții în domeniul protecției datelor, cum ar fi Responsabilul cu Protecția Datelor (DPO) sau chiar de către secretariatul unității medicale.
- **Verificarea și analiza cererii:** Cererea este analizată pentru a se stabili natura și amploarea acesteia. Se face o verificare privind identitatea solicitantului și se identifică datele cu caracter personal în cauză (spre exemplu, ne asigurăm că cel care ne solicită informațiile proprii prin email este și persoana îndreptățită să le primească. *SherlockHolmes@gmail.com* vă scrie un mesaj că dorește să primească rezultatele analizelor medicale proprii, identificându-se ca Ion Georgescu).

Se evaluează dacă organizația prelucrează aceste date și dacă solicitantul are dreptul de a face cererea. Pot fi necesare informații suplimentare din partea solicitantului pentru a clarifica cererea, cum ar fi date din cartea de identitate pentru a putea valida identitatea ș.a.

- **Decizia de prelungire a termenului de soluționare:** În cazul în care cererea este complexă și necesită mai mult timp pentru a fi soluționată, se poate decide prelungirea termenului de soluționare a cererii cu încă o lună. Solicitantul este informat despre această prelungire în cel mai scurt timp.
- **Răspunsul la cerere:** În funcție de analiza efectuată, organizația răspunde la cerere conform formularului tipizat corespunzător situației:
 - **Varianta I:** Se confirmă faptul că organizația prelucrează datele cu caracter personal ale solicitantului și i se furnizează o copie a acestor date și informații privind prelucrarea lor.
 - **Varianta II:** Dacă organizația nu deține suficiente informații la care face referire solicitantul, acesta este rugat să furnizeze date suplimentare.
 - **Varianta III:** În cazul în care cererea este complexă și necesită mai mult timp pentru a fi soluționată, se informează solicitantul înăuntrul termenului de soluționare a cererii că acesta va fi prelungit cu încă o lună.
- **Transmiterea răspunsului:** Răspunsul este trimis solicitantului în format scris, semnat de conducerea organizației și de persoana cu atribuții în domeniul protecției datelor. Răspunsul poate fi transmis fie la adresa de corespondență indicată de solicitant, fie în format electronic, la adresa de e-mail indicată de acesta.
- **Arhivarea comunicării:** După furnizarea răspunsului solicitat, cererea va fi considerată a fi soluționată, urmând a fi arhivată împreună cu Răspunsul și Anexele specifice atașate, pentru o perioadă de 3 ani.

NB! Acesta este un exemplu de procedură operațională de gestionare a cererilor de acces la datele cu caracter personal, care poate fi adaptată pentru un spital, o clinică sau un cabinet de medicină individuală.

Vă reamintim că procedura trebuie să fie revizuită și adaptată în conformitate cu specificul activității dumneavoastră.