

W NFZ ściany mają uszy

13 marca 2016

W niektórych oddziałach NFZ Twoje rozmowy z urzędnikiem mogą być nagrywane. Wszystko jest zgodne z prawem choć z drugiej strony polskie prawo ma poważne luki jeśli chodzi o monitoring.

Nauczyliśmy się żyć z myślą, że chodząc po ulicach jesteśmy ciągle obserwowani przez kamery. Teraz musimy się przyzwyczaić do tego, że systemy monitoringu będą nagrywać to co mówimy. Może się to zdarzyć nie tylko w środkach publicznego transportu, ale również w oddziałach Narodowego Funduszu Zdrowia (NFZ). Jak to się wszystko pięknie łączy – zdrowie, prywatność i nagrywanie rozmów!

Problem nagrywania dźwięku w oddziałach NFZ został zasygnalizowany przez Fundację Panoptikon, która w ubiegłym roku spytała o monitoring wszystkie oddziały ZUS i NFZ. Okazało się, że nagrywanie dźwięku jest stosowane przez dwa Oddziały Wojewódzkie NFZ – małopolski i świętokrzyski. Fundacja postanowiła napisać do w tej sprawie do Prezesa NFZ i dyrektorów wspomnianych oddziałów.

Efekty? Prezes NFZ odpisał, że Oddziały NFZ są autonomiczne pod względem instalowania i wykorzystywania monitoringu. Skoro chcą nagrywać, niech nagrywają!

Dyrektor oddziału małopolskiego (w Krakowie) wyjaśniła, że „możliwość rejestracji dźwięku wykorzystywana jest jedynie w sytuacji, gdy pracownik MOW NFZ uzna, iż jest to absolutnie niezbędne i po uprzednim wyrażeniu zgody przez interesariusza”. Przeczytawszy to wyjaśnienie zacząłem się poważnie zastanawiać co właściwie oznacza, że możliwość nagrywania jest „wykorzystywana”. Czy monitoring jest włączany tylko w konkretnym momencie wystąpienia agresji? A może po prostu sięganie do nagrań ma miejsce tylko w przypadku

spornych sytuacji?

Jeśli monitoring jest włączany tylko w konkretnych sytuacjach to kto decyduje o włączeniu? Czy zyskujemy wtedy ogłąd na to jak przebiegała cała rozmowa? Przecież można kogoś obrazić i po chwili włączyć nagrywanie by zarejestrować reakcję. Nie wiem czy tak jest w MOW NFZ. Zastanawiam się, bo odpowiedź dyrektorki nie jest zbyt jasna.

Dyrektor oddziału małopolskiego wyjaśniła natomiast, że system monitoringu funkcjonujący w ramach „Sali Obsługi Klienta” został wprowadzony z końcem 2011, nie jest podłączony do sieci publicznej i dostęp do niego ma wąskie grono użytkowników. Ci użytkownicy wcześniej muszą się zalogować. Z odpowiedzi pani dyrektor dowiadujemy się również, że na każdym stanowisku umieszczono pisemną informację o możliwości rejestracji dźwięku.

Fundacja Panoptikon uzyskała zdjęcia wywieszek w siedzibie NFZ w Krakowie. Były to wywieszki – „Uwaga. Obiekt monitorowany”.

Nieco lepiej było w oddziale w Kielcach. Tam wywieszono informację „Pomieszczenie objęte monitoringiem audiowideo”. Dyrektor oddziału świętokrzyskiego również przesłała swoją odpowiedź do Panoptikonu. Wyjaśniła, że w tym oddziale stosowanie monitoringu jest określone w regulaminie, który uzyskał akceptację związków zawodowych i radcy prawnego. Monitoring wprowadzono w pomieszczeniu „znajdującym się w wyznaczonej strefie przetwarzania danych osobowych (sensytywnych)”.

Również dyrektor świętokrzyskiego NFZ przekonuje, że monitoring wprowadzono z powodu często zgłaszanych aktów agresji, gróźb karalnych, wymuszeń, poniżania i lekceważenia. Co ciekawe, świętokrzyski Oddział NFZ wspomina również o agresji pracowników. Podobno po wprowadzeniu monitoringu liczba skarg spadła.

Podsumowując – obydwie oddziały NFZ opierają się na tym, że ich

działanie jest legalne. Podobno zapewnia wyższy poziom bezpieczeństwa. Koniec i kropka.

Jak wspomnieliśmy na początku, do nagrywania dźwięku trzeba zacząć się przyzwyczajać. Już w roku 2014 wyszło na jaw, że sprzętem do nagrywania dźwięku dysponuje PKP Intercity. PKP zapewniała, że nie korzysta ze sprzętu do rejestrowania dźwięku, ale niebawem będzie mogła to zrobić bez obaw. Wczoraj rząd przyjął projekt specustawy dotyczącej Światowych Dni Młodzieży. Wspominaliśmy, że projekt przewidywał uprawnienie Straży Ochrony Kolei do rejestrowania obrazu i dźwięku na obszarze kolejowym i w pociągach”.

Czy monitoring audio naprawdę jest niezbędny dla bezpieczeństwa? Z pewnością świadomość nagrywania rozmów może działać na ludzi „uspokajająco”. Jesteśmy też przyzwyczajeni do nagrywania rozmów na różnych infoliniach. Z drugiej strony na infolinii nie poruszamy żadnych spraw prywatnych, może poza podawaniem niektórych danych osobowych.

Fundacja Panoptikon sugeruje, żeby najpierw podyskutować o nagrywaniu dźwięku a dopiero potem wprowadzać tego typu środki. Polskie prawo nie stoi może na przeszkodzie, ale polskie prawo w ogóle nie reguluje kwestii monitoringu. Ustawa regulująca monitoring powinna powstać już dawno temu, ale kolejne rządy jakoś się tym nie przejmują.

Autorstwo: Marcin Maj

Źródło: DI.com.pl