

**VALSTYBINĖS LIGONIŲ KASOS**

**PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS**

**DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS**

**DĖL ASMENS DUOMENŲ TEIKIMO TELEFONU TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2021 m. rugpjūčio 5 d. Nr. 1K-236

Vilnius

1. Tvirtinu Asmens duomenų teikimo telefonu tvarkos aprašą (pridedama).

2. Nustatau, kad šis įsakymas įsigalioja 2021 m. rugsėjo 1 d.

3. Pavedu įsakymo vykdymo kontrolę Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos Informacinių technologijų departamento direktoriui.

4. S k e l b i u šį įsakymą Teisės aktų registre.

Direktorius Gintaras Kacevičius

PATVIRTINTA

Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos

apsaugos ministerijos direktoriaus

2021 m. rugpjūčio 5 d. įsakymu Nr. 1K-236

**ASMENS DUOMENŲ TEIKIMO TELEFONU TVARKOS APRAŠAS**

**I SKYRIUS**

**BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Asmens duomenų teikimo telefonu tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato asmens duomenų teikimo telefonu sąlygas: autentifikavimo priemonių taikymo principus, autentifikavimo tvarką ir taikomas asmens duomenų apsaugos užtikrinimo priemones.

2. Aprašas taikomas teikiant konsultacijas privalomojo sveikatos draudimo klausimais (toliau – konsultacijos) asmenims, kurie kreipiasi Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – VLK) bendruoju telefono numeriu.

3. Aprašas parengtas vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas; toliau – Reglamentas 2016/679), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymas, Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (toliau – Prašymų ir skundų nagrinėjimo taisyklės), Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų bei skundų (pranešimų) nagrinėjimo Valstybinėje ligonių kasoje prie Sveikatos apsaugos ministerijos taisyklėmis, patvirtintomis Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos 2016 m. liepos 5 d. įsakymu Nr. 1K-211 „Dėl Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų bei skundų (pranešimų) nagrinėjimo Valstybinėje ligonių kasoje prie Sveikatos apsaugos ministerijos taisyklių patvirtinimo“.

4. Apraše vartojamos sąvokos:

4.1. **Autentifikacija** – telefonu besikreipiančio paklausėjo asmens tapatybės patvirtinimas Aprašo nustatyta tvarka.

4.2. **Autentifikuotas paklausėjas** – VLK bendruoju telefono numeriu besikreipiantis paklausėjas, kurio asmens tapatybė patvirtinta Aprašo nustatyta tvarka.

4.3. **Bendrojo pobūdžio informacija** – apibendrintas ar individualaus pobūdžio paaiškinimas, nesusijęs su asmens duomenų tvarkymu, arba rekomendacija bendraisiais privalomojo sveikatos draudimo vykdymo klausimais, kuri nėra laikoma oficialiu norminiu teisės akto ar atskiros teisės akto nuostatos aiškinimu ir neturi teisės akto galios.

4.4. **Konsultavimo informacinė sistema (toliau – KIS)** – VLK valdoma ir tvarkoma informacinė sistema, skirta VLK teikiamoms gyventojų konsultavimo paslaugoms administruoti ir konsultavimo duomenims bei informacinei medžiagai tvarkyti centralizuotu būdu.

4.5. **Konsultuojantys darbuotojai** – VLK darbuotojai (valstybės tarnautojai arba dirbantys pagal darbo sutartis darbuotojai), kurie pagal pareigybės aprašymą teikia (gali teikti) konsultacijas paklausėjams.

4.6. **Paklausėjas** – asmuo, kuris kreipiasi dėl konsultacijos VLK bendruoju telefono numeriu.

4.7. **VLK bendrasis telefono numeris** – oficialioje VLK interneto svetainėje paskelbtas telefono ryšio numeris (8 5) 232 2222, susietas su KIS ir skirtas asmenims konsultuoti.

5. Kitos Apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžiamos Aprašo 3 punkte nurodytuose teisės aktuose.

6. Asmens duomenys telefonu teikiami tik autentifikuotiems paklausėjams.

7. Autentifikuotų paklausėjų asmens duomenys ir autentifikuotiems paklausėjams telefonu suteiktų konsultacijų duomenys tvarkomi KIS.

8. Konsultuojant paklausėjus telefonu, Aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek atitinkamos tvarkos nereglamentuoja Prašymų ir skundų nagrinėjimo taisyklės.

**II SKYRIUS**

**AUTENTIFIKAVIMO PRIEMONIŲ TAIKYMO PRINCIPAI**

9. Asmuo, pageidaujantis, kad jo asmens duomenys būtų teikiami telefonu ir jo asmens tapatybė būtų nustatyta pagal jo telefono numerį, turi pateikti nustatytos formos prašymą dėl asmens duomenų tvarkymo telefonu (toliau – prašymas) (Aprašo 1 priedas). Prašymo formą gali išduoti TLK Gyventojų aptarnavimo skyrius arba prašymo formą (docx formatu) galima atsisiųsti iš VLK interneto puslapio (https://ligoniukasa.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/gyventojams-1/prasymu-formos-1).

10. Prašymas pateikiamas VLK arba bet kuriai teritorinei ligonių kasai (toliau – TLK) bet kuriuo Prašymų ir skundų nagrinėjimo taisyklėse nurodytu būdu (asmeniškai, per įgaliotąjį asmenį, paštu arba elektroniniu būdu).

11. Teikiant prašymą paštu, kartu su prašymu tapatybei patvirtinti pateikiama asmens tapatybės dokumento, pavyzdžiui, paso arba asmens tapatybės kortelės, kopija. Asmens tapatybės dokumente turi būti nurodytas asmens kodas, dokumento galiojimo laikas ir asmens vardas bei pavardė. Visi kiti asmens tapatybės dokumento kopijos duomenys (pavyzdžiui, nuotrauka, gimimo data ir vieta, kiti duomenys) nebus tvarkomi, todėl gali būti užtušuoti.

12. Teikiant prašymą elektroniniu paštu, prašymas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą. Kitais atvejais elektroniniu paštu teikiamiems prašymams taikomi reikalavimai, nurodyti Aprašo 11 punkte.

13. Teikiant prašymą elektroniniu būdu, prašymas gali būti pateikiamas per VLK elektroninių paslaugų portalą (https://e.vlk.lt) arba per e. pristatymo sistemą (https://epristatymas.lt/). Norintis pasinaudoti šiuo prašymo pateikimo būdu asmuo turi turėti galimybę patvirtinti savo asmens tapatybę per Elektroninius valdžios vartus, naudodamas e. bankininkystės arba elektroninės atpažinties priemones.

14. Atstovaujamo asmens vardu teikiantis prašymą asmens atstovas turi vadovautis Prašymų ir skundų nagrinėjimo taisyklių 17 ir 18 punktais.

15. Visi prašymai (nepriklausomai nuo pateikimo būdo) registruojami VLK nustatyta tvarka. Jei prašymas registruojamas TLK, jis turi būti persiunčiamas VLK. Registruotas prašymas priskiriamas VLK padaliniui, konsultuojančiam gyventojus elektroniniais būdais (toliau – VLK padalinys), vykdyti.

16. VLK padalinio darbuotojas prašyme nurodytus asmens duomenis (vardą (-us), pavardę (-es), asmens kodą, draudžiamojo identifikacinį kodą (toliau – DIK), tapatybės nustatymui naudojamą telefono numerį, sutikimo pateikimo bei anuliavimo datas) per 3 (tris) darbo dienas įrašo į KIS. Jei prašyme DIK nenurodytas, jį į KIS įrašo VLK padalinio darbuotojas, registruojantis asmens duomenis KIS, remdamasis Lietuvos Respublikos draudžiamųjų privalomuoju sveikatos draudimu registro duomenimis.

17. Prašymas laikomas įvykdytu, kai jį pateikusiam asmeniui prašyme nurodytu telefono numeriu išsiunčiamas SMS pranešimas: „Gerb. kliente, kreipiantis dėl konsultacijos privalomojo sveikatos draudimo klausimais telefonu (8 5) 232 2222, šiuo telefono numeriu gali būti teikiama informacija, susijusi su Jūsų asmens duomenimis.“

18. Asmuo gali būti autentifikuojamas tik pagal vieną telefono numerį, nurodytą prašyme. Jei asmuo pateikia naują prašymą ir jame nurodo kitą telefono numerį, autentifikacija pagal anksčiau į KIS įrašytą telefono numerį nustoja galioti nuo naujo telefono numerio įrašymo į KIS datos. Šiuo atveju prašymą pateikęs asmuo apie autentifikavimo priemonių taikymą nauju telefono numeriu informuojamas Aprašo 17 punkte nustatyta tvarka.

19. Naujo prašymo pateikimas, neatsižvelgiant į tai, ar prašyme nurodytas numeris jau yra įrašytas į KIS, ar yra naujas, savaime laikomas anksčiau į KIS įrašyto telefono numerio, naudojamo asmens tapatybei nustatyti, anuliavimu. Pateikusiam naują prašymą asmeniui autentifikavimo priemonės bus taikomos pagal naujame prašyme nurodytą telefono numerį ir jų galiojimas bus skaičiuojamas nuo naujo prašymo įvykdymo datos.

20. Asmuo gali atsisakyti autentifikavimo – atšaukti savo sutikimą arba pasinaudoti BDAR nustatyta teise būti pamirštam. Atsisakyti autentifikavimo asmuo gali šiais būdais:

20.1. Aprašo 9–14 punktuose nustatyta tvarka pateikti prašymą, kuriame būtų nurodytas atsisakymas telefonu gauti informaciją, susijusią su asmens duomenimis;

20.2. paskambinti VLK bendruoju telefono numeriu ir atsisakyti savo sutikimo gauti informaciją, susijusią su asmens duomenimis. Šiuo būdu gali pasinaudoti tik Aprašo nustatyta tvarka autentifikuotas paklausėjas, konsultacijos metu sutikęs, kad jo žodinis prašymas būtų registruotas;

20.3. Aprašo 9–14 punktuose nustatyta tvarka pateikti prašymą, kuriame būtų nurodytas pageidavimas pasinaudoti BDAR nustatyta teise būti pamirštam.

21. Galimybės asmeniui taikyti autentifikavimo priemones anuliuojamos:

21.1. praėjus 5 metams nuo prašymo įvykdymo datos – automatiškai;

21.2. asmeniui atsisakius autentifikavimo, kai sutikimas atšaukiamas pagal Aprašo 20.1 arba 20.2 papunktį, – nuo to momento, kai duomenys apie atsisakymą įrašomi į KIS, tačiau ne vėliau nei per 3 darbo dienas nuo prašymo pateikimo arba atsisakymo pateikimo telefonu datos;

21.3. asmeniui atsisakius autentifikavimo, kai jis pageidauja būti pamirštas, – nuo to momento, kai duomenys apie asmens pageidavimą įrašomi į KIS, tačiau ne vėliau nei per 3 darbo dienas nuo prašymo pateikimo datos.

22. Norint atnaujinti asmens duomenų tvarkymo telefonu paslaugą, asmens tapatybę nustatant pagal telefono numerį, kai tokia galimybė buvo anuliuota, turi būti pateiktas naujas prašymas ir į KIS iš naujo įrašyti duomenys Aprašo nustatyta tvarka.

**III SKYRIUS**

**AUTENTIFIKAVIMO TVARKA**

23. Paklausėjai autentifikuojami konsultacijos metu.

24. Konsultuojantis darbuotojas, išklausęs paklausėjo klausimą, susijusį su asmens duomenų tvarkymu, prieš pateikdamas prašomą informaciją nustato paklausėjo asmens tapatybę:

24.1. KIS patikrina, ar paklausėjas yra pateikęs prašymą, ar jis yra įvykdytas, ar paklausėjo telefono numeris yra įrašytas į KIS, ar galimybės paklausėjui taikyti autentifikavimo priemones nėra anuliuotos;

24.2. paprašo paklausėjo nurodyti vardą, pavardę ir asmens kodą (arba DIK, jei paklausėjas jį žino);

24.3. paprašo paklausėjo pateikti papildomus duomenis:

24.3.1. jei paklausėjo klausimas susijęs su privalomojo sveikatos draudimo įmokų mokėjimu – prašo nurodyti sumokėtos įmokos datą, įmokos kodą ir įmokos sumą;

24.3.2. jei paklausėjo klausimas susijęs su privalomojo sveikatos draudimo laikotarpio galiojimu – prašo nurodyti, kuriai draudžiamųjų arba apdraustųjų privalomuoju sveikatos draudimu grupei pagal Sveikatos draudimo įstatymo 6 straipsnį priklauso paklausėjas;

24.3.3. jei paklausėjo klausimas susijęs su duomenų teikėjo duomenų perdavimo klaidomis ir (arba) paklausėjas kreipiasi dėl duomenų teikėjo nepateiktų duomenų – prašo nurodyti duomenų teikėjo pavadinimą, teisinio statuso įgijimo datą arba teisinio statuso galiojimo laikotarpį;

24.3.4. jei paklausėjo klausimas yra susijęs su Europos sveikatos draudimo kortelės (toliau – ESDK) išdavimu – prašo nurodyti ESDK užsakymo numerį ir užsakymo datą;

24.3.5. jei paklausėjo klausimas yra susijęs su Eilių ir atsargų valdymo informacinėje sistemoje tvarkomais duomenimis – prašo nurodyti duomenis, susijusius su prašymu suteikti atitinkamą paslaugą pateikimu;

24.3.6. jei paklausėjo klausimas yra susijęs su Europos Sąjungos socialinės apsaugos duomenų mainų informacinėje sistemoje tvarkomais duomenimis – prašo nurodyti kompetentingos šalies, išdavusios E formą ir (arba) struktūrizuotą elektroninį dokumentą (SED), pavadinimą ir šių dokumentų išdavimo datą;

24.3.7. konsultuojantis darbuotojas turi teisę paprašyti paklausėjo pateikti kitus papildomus duomenis, susijusius su pateiktu klausimu, jei tokie duomenys tvarkomi VLK ir paklausėjui jie žinomi (jis juos turi turėti).

25. Jei paklausėjas nurodo teisingus asmens duomenis (kurie turi sutapti su įrašytaisiais į KIS ir būti susieti su konkrečiu telefono numeriu) ir atsako į papildomus klausimus, nurodytus Aprašo 24.3 papunktyje, laikoma, kad paklausėjas yra autentifikuotas. Šiuo atveju konsultuojantis darbuotojas žymą apie atliktą paklausėjo autentifikavimą privalo įrašyti į KIS.

26. Autentifikuotam paklausėjui gali būti teikiami tik jo paties asmens duomenys, tvarkomi VLK valdomose informacinėse sistemose arba Lietuvos Respublikos draudžiamųjų privalomuoju sveikatos draudimu registre. Paklausėjui telefonu negali būti teikiami kito asmens duomenys, net jeigu jis su tuo sutinka.

27. Paklausėjas negali būti autentifikuojamas, jei:

27.1.1. paklausėjas galimai yra pateikęs prašymą, tačiau jis dar nėra įvykdytas;

27.1.2. paklausėjas skambina iš kito telefono numerio, kuris nebuvo nurodytas prašyme ir nėra įrašytas į KIS;

27.1.3. galimybės paklausėjui taikyti autentifikavimo priemones yra anuliuotos;

27.1.4. paklausėjas autentifikavimo metu neteisingai nurodo asmens duomenis ir jie nesutampa su įrašytaisiais į KIS;

27.1.5. paklausėjas neatsako arba klaidingai atsako į papildomus klausimus pagal Aprašo 24.3 punktą.

28. Jeigu paklausėjas neautentifikuojamas ir į KIS neįrašyta žyma apie atliktą autentifikavimą, tokiam paklausėjui telefonu teikiama tik bendrojo pobūdžio informacija.

**IV SKYRIUS**

**DUOMENŲ SAUGOS UŽTIKRINIMO PRIEMONĖS**

29. KIS duomenų sauga užtikrinama vadovaujantis KIS nuostatais, patvirtintais VLK direktoriaus 2012 m. gruodžio 4 d. įsakymu Nr. 1K-309 „Dėl Ligonių kasų konsultavimo informacinės sistemos nuostatų patvirtinimo“ (VLK direktoriaus 2020 m. kovo 30 d. įsakymo Nr. 1K-95 redakcija) ir VLK valdomų informacinių sistemų duomenų saugos nuostatais, patvirtintais VLK direktoriaus 2017 m. gruodžio 6 d. įsakymu Nr. 1K-234 „Dėl Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos valdomų informacinių sistemų duomenų saugos nuostatų patvirtinimo“.

30. Duomenų subjektų teisės įgyvendinamos vadovaujantis Reglamentu (ES) 2016/679 ir Duomenų subjektų teisių įgyvendinimo VLK ir TLK tvarkos aprašu, patvirtintu VLK direktoriaus 2015 m. birželio 3 d. įsakymu Nr. 1K-155 „Dėl Duomenų subjektų teisių įgyvendinimo Valstybinėje ligonių kasoje prie Sveikatos apsaugos ministerijos ir teritorinėse ligonių kasose tvarkos aprašo patvirtinimo“.

**V SKYRIUS**

**BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

31. Paklausėjui pageidaujant, VLK sudaro sąlygas atvykusiam paklausėjui perklausyti konsultacijos įrašus (susipažinti su jų turiniu).

32. Paklausėjas, manantis, kad jis nepagrįstai neautentifikuojamas arba jam buvo suteikta klaidinga informacija, susijusi su jo autentifikavimu, turi pateikti rašytinį prašymą (skundą) ne vėliau nei per 6 mėnesius nuo pokalbio dienos. Prašyme (skunde) turi būti nurodyta kreipimosi telefonu data ir telefono numeris, iš kurio buvo skambinta.

33. VLK darbuotojai, įgalioti kontroliuoti konsultuojančius darbuotojus, turi teisę perklausyti pokalbių įrašus ir vertinti, ar laikomasi Apraše nustatytos tvarkos.

34. Konsultuojantys darbuotojai ir kiti VLK darbuotojai, pažeidę Aprašo reikalavimus, atsako teisės aktų nustatyta tvarka.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Asmens duomenų teikimo

telefonu tvarkos aprašo

priedas

**(Prašymo dėl asmens duomenų tvarkymo telefonu forma)**

|  |  |
| --- | --- |
| Vardas (-ai) |  |
| Pavardė (ės) |  |
| Asmens kodas (privalomas, jei suteiktas) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Gimimo data (privaloma, jei nesuteiktas asmens kodas)  |  |
| Draudžiamojo identifikacinis kodas  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Adresas |  |

**PRAŠYMAS**

**DĖL ASMENS DUOMENŲ TVARKYMO TELEFONU**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *2* | *0* |  |  | *-* |  |  | *-* |  |  |

Vadovaudamasis Asmens duomenų teikimo telefonu tvarkos aprašu (*pažymėti atitinkamą langelį*):

|  |
| --- |
|  |
| + | 3 | 7 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |

Prašau taikyti autentifikavimo priemones mano asmens tapatybei nustatyti, naudojant telefono numerį:

Įsipareigoju užtikrinti, kad nurodytuoju telefono numeriu nepasinaudos tretieji asmenys. Jei to užtikrinti negaliu, įsipareigoju nedelsdamas kreiptis į Valstybinę ligonių kasą prie Sveikatos apsaugos ministerijos dėl asmens tapatybės nustatymo pagal šį numerį galimybės anuliavimo.

Sutinku, kad mano asmens duomenys (vardas, pavardė, asmens kodas ir duomenys, susiję su privalomuoju sveikatos draudimu) būtų tvarkomi telefonu konsultacijų privalomojo sveikatos draudimo klausimais metu.

Esu informuotas, kad autentifikavimo priemonės pagal nurodytąjį telefono numerį man bus taikomos 5 metus nuo šio prašymo įvykdymo datos.

|  |
| --- |
|  |
| + | 3 | 7 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |

Prašau netaikyti autentifikavimo priemonių ir neteikti mano asmens duomenų telefono numeriu:

|  |
| --- |
|  |
| + | 3 | 7 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |

Prašau įgyvendinti 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) suteiktą teisę būti pamirštam – netaikyti autentifikavimo priemonių ir ištrinti visus Konsultavimo informacinėje sistemoje tvarkomus mano asmens duomenis, kai konsultacijos buvo teikiamos telefono numeriu:

*Vardas, pavardė, parašas*