

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΥΓΕΙΑΣ

ΘΕΜΑ: Εφαρμογή διαδικασίας επαλήθευσης ταυτότητας κατά την τηλεφωνική επικοινωνία με το Κέντρο Εξυπηρέτησης του ΓεΣΥ

Ο Οργανισμός Ασφάλισης Υγείας ενημερώνει τους δικαιούχους του ΓεΣΥ ότι προγραμματίζεται η εφαρμογή διαδικασίας επαλήθευσης ταυτότητας κατά την τηλεφωνική επικοινωνία με το Κέντρο Εξυπηρέτησης του ΓεΣΥ (ΚΕ) μέσω κωδικού μίας χρήσης – ΟΤΡ, με στόχο την περαιτέρω ενίσχυση της προστασίας των προσωπικών δεδομένων.

Η διαδικασία αναμένεται να τεθεί σε εφαρμογή εντός Σεπτεμβρίου 2026 και θα εφαρμόζεται στις περιπτώσεις όπου ο καλών ζητά πληροφορίες από το ΚΕ που περιλαμβάνουν προσωπικά δεδομένα, διασφαλίζοντας ότι πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα γνωστοποιούνται μόνο κατόπιν ασφαλούς ταυτοποίησης.

Κατά την τηλεφωνική επικοινωνία με το ΚΕ, ο καλών θα πρέπει να δηλώσει την ιδιότητα του καθώς και το είδος του αιτήματος του. Για ερωτήματα γενικής φύσεως, τα οποία δεν απαιτούν αποκάλυψη προσωπικών δεδομένων, η κλήση θα προωθείται σε λειτουργό του ΚΕ. Στις περιπτώσεις όπου απαιτείται πρόσβαση σε πληροφορίες που περιλαμβάνουν προσωπικά δεδομένα, ο καλών θα πρέπει να διασφαλίσει ότι έχει άμεση πρόσβαση στον αριθμό κινητού τηλεφώνου που είναι καταχωρημένος στα στοιχεία επικοινωνίας του στο Σύστημα του ΓεΣΥ, εφόσον σε αυτόν το αριθμό θα αποστέλλεται κωδικός μίας χρήσης ο οποίος θα ισχύει για πέντε λεπτά και θα πρέπει να καταχωρείται στο τηλεφωνικό σύστημα για σκοπούς επαλήθευσης.

Μετά την επιτυχή επαλήθευση μέσω του κωδικού μίας χρήσης, λειτουργός του Κέντρου Εξυπηρέτησης θα προβαίνει σε επιπρόσθετο έλεγχο ταυτοποίησης του καλούντος, ζητώντας τα αναγκαία στοιχεία, όπως αριθμό ταυτότητας και ημερομηνία γέννησης, προκειμένου να διασφαλίζεται ότι προσωπικά δεδομένα γνωστοποιούνται αποκλειστικά στο δικαιούχο ή σε πρόσωπο που δικαιούται να τα λάβει. Μόνο εφόσον η διαδικασία ταυτοποίησης ολοκληρωθεί επιτυχώς θα είναι δυνατή η παροχή πληροφοριών που περιλαμβάνουν προσωπικά δεδομένα. Σε διαφορετική περίπτωση δεν θα είναι δυνατή η γνωστοποίηση προσωπικών δεδομένων και θα παρέχονται μόνο πληροφορίες γενικής φύσεως.

Ο Οργανισμός καλεί τους δικαιούχους να ελέγξουν ότι τα στοιχεία επικοινωνίας τους στο Σύστημα Πληροφορικής του ΓεΣΥ και ιδιαίτερα ο αριθμός κινητού τηλεφώνου τους είναι ορθά και επικαιροποιημένα, ώστε να μπορούν να εξυπηρετούνται απρόσκοπτα όταν τεθεί σε εφαρμογή η διαδικασία.

Η εφαρμογή της διαδικασίας αποτελεί μέρος της συνεχούς προσπάθειας του Οργανισμού για αναβάθμιση των υπηρεσιών του ΓεΣΥ και ενίσχυση των τεχνικών και οργανωτικών μέτρων ασφαλείας που εφαρμόζονται για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

Οργανισμός Ασφάλισης Υγείας

20 Ιουλίου 2026