

Adatkezelési tájékoztató panaszügyek kezelésével kapcsolatos adatkezeléshez, amennyiben a panasz a szociális és egészségügyi ellátásokhoz kapcsolódik

Az Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény Győr (a továbbiakban: **Adatkezelő feladatellátása**) (szociális és egészségügyi ellátások) **során felmerülő panaszokkal** kapcsolatosan személyes adatokat kezel. A jelen adatkezelési tájékoztató kizárólag e folyamat során felmerülő személyes adatok kezelésre vonatkozik, és a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelet (2016. április 27.) (általános adatvédelmi rendelet, a továbbiakban: GDPR) rendelkezéseinek figyelembevételével készült.

1. Adatkezelő megnevezése, elérhetőségei

Adatkezelő: Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény Győr

Adatkezelő képviselője: Kányai Róbert igazgató

Adatkezelő székhelye: 9026 Győr, Kálóczy tér 9-11.

Adatkezelő telefonszáma: +36-96-315-786

Adatkezelő e-mail címe: titkarsag@eeszi.hu

Honlap: www.eeszi.hu

2. Adatvédelmi tisztviselő

Dr. E. Simon Katalin Ráhel (Postacím: 9021 Győr, Városház tér 1., email: adatvedelem@gyor-ph.hu)

3. Az adatkezelés jogalapja

A GDPR 6. cikk (1) bekezdés **e) pontja** alapján az adatkezelés közhatalmi jogosítványok gyakorlásához, vagy közérdekű feladatok végrehajtásához szükséges, figyelemmel a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 94/E. §-ára, valamint az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 29. §-ára.

4. Az adatkezelésre vonatkozó általános információk

Az érintett által szóban, személyesen tett bejelentés esetén a bejelentőt nyilatkoztatni kell, hogy kéri-e személyes adatainak zártan történő kezelését (a továbbiakban: zárt adatkezelés). Írásban tett bejelentés esetén a bejelentő zárt adatkezelési igényét vélelmezni kell.

Zárt adatkezelés esetén az iratbetekintési jog a bejelentő személyes adatainak felismerhetetlenné tétele mellett engedélyezhető. A bejelentő a bejelentésébe és a részére küldött tájékoztatásokba tekinthet be.

5. A kezelt adatok, forrásuk, az érintettek és az adatkezelés célja

Érintett: a panaszt Adatkezelőhöz eljuttató személy, továbbá a panasszal érintett személy

Kezelt személyes adatok köre:

- a) Panasztevő a panasz kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adatai, így különösen a neve és elérhetősége, továbbá a bejelentésben/beadványban foglalt egyéb személyes adat,
- b) panasszal érintett személy a panasz kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adatai, továbbá a bejelentésben/beadványban foglalt egyéb személyes adatai,

- c) a bejelentésben/beadványban közölt, vagy csatolt bizonyítékokban található természetes személyre vonatkozó információk,
- d) a panasz kivizsgálása során érdemi információval rendelkező személyekre – így különösen kivizsgálás során meghallgatott személyekre, az eljárást lefolytató személyekre és jegyzőkönyvvezetőkre – vonatkozó adatok.

Adatkezelés célja: Az Adatkezelőhöz beérkező panaszok kivizsgálása, a megtett intézkedésről tájékoztatás nyújtása.

A személyes adatok forrása: Az eljárás során kezelt személyes adatok kizárólag a panaszostól/bejelentőtől juthatnak az Adatkezelő tudomására.

6. Személyes adatok kezelésével kapcsolatos tájékoztatás

Az adatkezeléssel összefüggésben profilalkotás, automatizált döntéshozatal nem történik.

Adatkezelő adatfeldolgozót nem vesz igénybe.

7. Adattovábbítás

Az Adatkezelő meghatározott hatóságok számára törvényi előírás alapján köteles az adattovábbításra. A panaszkezelést érintően peres vagy hatósági eljárás kezdeményezése érdekében sor kerülhet adattovábbításra. A személyes adatok harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére nem kerülnek továbbításra.

8. Az adatkezelés időtartama

A személyes adatokat az Adatkezelő az eljárás befejezésétől számított öt évig őrzi meg.

9. Adatbiztonság

Az Adatkezelő a személyes adatok kezelése során minden szükséges biztonsági lépést, szervezési és technikai intézkedést megtesz annak érdekében, hogy biztosítsa az érintettek magánszférájának védelmét. Az Adatkezelő megfelelő informatikai, technikai és személyi intézkedésekkel gondoskodik arról, hogy az általa kezelt személyes adatokat védje többek között a jogosulatlan hozzáférés ellen, vagy azok jogosulatlan megváltoztatása ellen (pl. gondoskodik a személyes adatok biztonságos tárolásáról, azokat védett szervereken/fizikai helyiségben tárolja, az informatikai rendszerben tárolt adatokhoz a hozzáférési jogokat szabályozza, a szükséges mértékű hozzáférésre korlátozza).

10. Az Érintett adatkezelésével kapcsolatos jogai:

- a) Hozzáférés, vagy tájékoztatáshoz való jog: Az Érintett az Adatkezelőtől az 1. pontban foglalt elérhetőségeken keresztül írásban tájékoztatást kérhet arra vonatkozóan, hogy az Adatkezelőnél személyes adatainak/kezelte személyes adatainak kezelése folyamatban van-e és ha igen, akkor a GDPR 15. cikk (1) bekezdés szerinti információkat (pl az adatkezelés célja, érintett személyes adatok kategóriái, az adatkezelés címzettjei és azok kategóriái, adatok tárolásának tervezett időtartama (ha ez lehetséges), vagy ezen időtartam meghatározásának szempontjai, jogainak, jogorvoslati jogainak ismertetése, adatok forrására vonatkozó információk, automatizált döntéshozatal ténye) megkaphassa.

Az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított **egy hónapon belül** tájékoztatja az Érintettet a kérelme kapcsán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról az Adatkezelő a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Érintettet. Ha az Érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az Érintett azt másként kéri. Ha az Adatkezelő nem tesz intézkedéseket az Érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az Érintett panaszt nyújthat be valamely felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

b) Helyesbítéshez való jog: Az Érintett jogosult arra, hogy az 1. pontban megadott elérhetőségeken keresztül írásban kérje hiányos adatainak/képviseltje adatainak kiegészítését, illetve pontatlan adatainak helyesbítését.

c) Törléshez, elfeledtetéshez való jog: Az Érintett jogosult arra, hogy az 1. pontban megadott elérhetőségeken keresztül írásban kérje személyes adatainak, vagy a képviseltjére vonatkozó személyes adatok törlését, ha a kezelt személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat az Adatkezelő felvette vagy más módon kezelte; vagy az Érintett tiltakozik az adatkezelése ellen, és adott esetben nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre; továbbá ha a személyes adatok kezelése jogellenes; vagy a személyes adatokat az Adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítése miatt törölni kell; vagy a személyes adatok gyűjtésére az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások nyújtásával kapcsolatosan került sor.

Amennyiben az adatkezelés az alábbi okok miatt szükséges, nem lehetséges a törlés, illetve elfeledtetéshez való jog érvényesítése így különösen a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából; a személyes adatok kezelését előíró, az Adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy magyar jogban előírt jogi kötelezettség teljesítése céljából; a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben a törlés, illetve elfeledtetéshez való jog valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy szükséges a jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

d) Adatkezelés korlátozásához, zárolásához való jog: Az Érintett jogosult arra, hogy az 1. pontban megadott elérhetőségeken keresztül kérje Adatkezelőtől, hogy személyes adatainak/képviseltje személyes adatainak kezelését korlátozza, ha

- vitatja a személyes adatok pontosságát (a pontosság Adatkezelő általi ellenőrzésének időtartamára);
- vitatja az adatkezelés jogszerűségét és az adat felhasználásának korlátozását kéri;
- jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez igényli, bár az Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra,
- illetve ha az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen. Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával vagy jogi igény előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, védelméhez vagy más természetes személy vagy jogi személy jogainak védelme érdekében vagy fontos közérdekből kezelheti.

Ha az adatkezelés a fentiek alapján adatkezelési korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az Érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekből lehet kezelni. Az adatkezelés korlátozásának feloldásáról az Adatkezelő előzetesen tájékoztatja az Érintettet.

- e) A személyes adatok helyesbítéséhez vagy törléséhez, illetve az adatkezelés korlátozásához kapcsolódó értesítési kötelezettség: Az Adatkezelő minden olyan címzettet tájékoztat valamennyi helyesbítésről, törlésről vagy adatkezelési korlátozásról, akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölte, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel.
- f) Tiltakozáshoz való jog: Érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak, képviseltje személyes adatainak kezelése ellen. Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezeli tovább, kivéve, ha bizonyítást nyer, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez szorosan kapcsolódnak. Az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások igénybevételéhez kapcsolódóan és a 2002/58/EK irányelvtől eltérve érintett a tiltakozáshoz való jogot műszaki előírásokon alapuló automatizált eszközökkel is gyakorolhatja.
- g) Jogorvosláthoz való jog: Érintett a személyes adatok kezelésével kapcsolatban panaszával az Adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjéhez fordulhat.

Panasztételhez való jog: amennyiben az Érintett megítélése szerint a rá, vagy képviseltjére vonatkozó személyes adatok kezelése jogszabálysértő, úgy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (felügyeleti hatóság) fordulhat. A Felügyeleti hatóság elérhetőségei: székhelye: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11. postai címe: 1363 Budapest, Pf.: 9., telefon: +36 1 391-1400, honlap: www.naih.hu, e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Bírószági jogorvosláthoz való jog: amennyiben az Érintett megítélése szerint személyes adatainak/képviseltje személyes adatainak nem megfelelő kezelése következtében megsértették a jogszabály szerinti jogokat, akkor pert indíthat, melynek során a bíróság soron kívül jár el. Ebben az esetben szabadon eldöntheti, hogy a lakóhelye vagy a tartózkodási helye, illetve az Adatkezelő székhelye szerint illetékes törvényszéknél nyújtja-e be keresetét. A lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszéket megkeresheti a <http://birosag.hu/birosag-kereso> oldalon. Adatkezelő székhelye szerint a perre a Győri Törvényszék rendelkezik illetékességgel.

A tájékoztató utolsó módosításának időpontja: 2025. 01. 01.