

Datenschutzbestimmungen für den Umgang mit Patienten- und Angehörigerrückmeldungen

Sehr geehrte Patientinnen und Patienten,
sehr geehrte Angehörige,

im Rahmen Ihrer Lob- und Beschwerdebearbeitung ist es erforderlich, personenbezogene und auch medizinische Daten über Ihre bzw. die Beschwerde betreffende Person zu verarbeiten. Hierfür haben wir folgende Informationen für Sie zusammengestellt.

Zwecke, für die Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet werden

Im Rahmen Ihrer Beschwerdebearbeitung ist es unerlässlich, Daten über Ihre bzw. die Beschwerde betreffende Person sowie die für die Beschwerdebearbeitung notwendigen medizinischen und sozialen Sachverhalte/ Daten zu erheben, abzufragen, zu erfassen, zu nutzen, zu übermitteln und zu speichern.

Nur dadurch ist es möglich, den im Rahmen Ihrer schriftlichen oder mündlichen Beschwerde angegebenen Sachverhalt zu prüfen und Ihnen die gewünschten Auskünfte zu erteilen.

Von wem erhalten wir Ihre Daten?

Die entsprechenden Daten erheben wir grundsätzlich und sofern möglich bei Ihnen selbst. Um Ihre Meldung zu prüfen kann es jedoch auch vorkommen, dass wir von den an Ihrer Behandlung tätigen Mitarbeitern zusätzliche Informationen einholen. Diese Daten werden im zentralen Beschwerdemanagement der UMMD mit Ihren eigenen Angaben zusammengeführt. Wir behalten uns das Recht vor, je nach Beschwerdeführer eine entsprechende Schweigepflichtentbindung von dem betroffenen Patienten einzufordern.

Notwendigkeit der Angabe Ihrer Personalien

Die ordnungsgemäße administrative Abwicklung Ihrer Beschwerde bedingt die Aufnahme Ihrer Personalien, da eine sachgemäße Aufklärung der von Ihnen getroffenen Angaben anderenfalls nicht möglich ist. Insofern Sie diese nicht angeben, wird der angegebene Sachverhalt lediglich zum Zwecke einer quantifizierten Auswertung genutzt.

Mögliche Empfänger Ihrer Daten

Ihre Daten werden im Rahmen der Zweckbestimmung unter Beachtung der jeweiligen datenschutzrechtlichen Regeln bzw. etwaiger vorliegender Einwilligungserklärungen erhoben. Übermittelt werden Ihre Daten ausschließlich intern im Rahmen der Fallprüfung. Eine Übermittlung an etwaige Dritte erfolgt im Rahmen der Beschwerdebearbeitung nur mit Ihrer Einwilligung, sofern Sie Ihre Daten angegeben haben.

Welche Daten werden gespeichert/übermittelt?

Sofern Daten gespeichert werden, hängt es im Einzelfall vom jeweiligen Beschwerdeinhalt ab, welche dies sind. Im Allgemeinen handelt sich um folgende Daten:

- Name, Adresse, Telefonnummer und Geburtsdatum des Beschwerdeführers
- falls abweichend Name, Kontaktdaten und Geburtsdatum des betreffenden Patienten
- die Art des Kontaktmediums
- der betreffende Aufenthalt
- die betreffende Klinik
- der durch den Beschwerdeführer angegebene Sachverhalt
- der durch die Klinik des betreffenden Mitarbeiters getroffene Sachverhalt

Wie lange werden Ihre Daten gespeichert?

Ihre Daten werden gelöscht und deren Verarbeitung eingeschränkt, sobald der Zweck der Speicherung entfällt beziehungsweise sobald die Beschwerdeangelegenheit abgeschlossen ist. Das Kriterium für die Dauer der Speicherung von personenbezogene Daten ist zudem die jeweilige gesetzliche Aufbewahrungsfrist.

Speicherung personenbezogener Daten bei Teilnahme an einer Befragung

(Die folgenden Angaben beziehen sich ausschließlich auf Befragungen initiiert durch das Qualitäts- bzw. Beschwerdemanagement)

Alle Angaben, welche Sie im Rahmen einer Befragung, gegenüber dem Klinikum erteilen erfolgen Ihrerseits freiwillig. Gespeichert werden diese in jenem Umfang wie sie für die Erhebung bzw. Durchführung der Auswertung benötigt werden. Eine Übersendung an interne Dritte erfolgt nur, insofern Sie explizit einen Prüfungs- bzw. Antwortwunsch angeben. Eine Spiegelung an die betreffende Einrichtung in Form einer quantifizierten Auswertung erfolgt ausschließlich unter der Wahrung Ihrer Anonymität.

Widerspruch erteilter Daten

Wenn Sie der Speicherung oder Verarbeitung Ihrer Daten, welcher Sie gegenüber dem Beschwerdemanagement der UMMD offengelegt haben, widersprechen möchten, dann steht Ihnen das Recht zu, dies jederzeit zu tun. Ihre Anfrage dazu können Sie jederzeit schriftlich an das Beschwerdemanagement richten. Einer Angabe von Gründen bedarf es dabei nicht. Ihr Widerspruch gilt ab dem Zeitpunkt, zu dem Sie diesen aussprechen und wir ihn erhalten. Jedoch hat er keine Rückwirkung. Die Verarbeitung Ihrer Daten bis zu diesem Zeitpunkt bleibt rechtmäßig.

Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung usw.

Ihnen stehen sog. Betroffenenrechte zu, d. h. Rechte, die Sie als im Einzelfall betroffene Person ausüben können. Diese Rechte können Sie gegenüber dem Beschwerdemanagement des Universitätsklinikum Magdeburg geltend machen. Diese ergeben sich aus der EU Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO):

- Recht auf Auskunft, Art. 15 DS-GVO Sie haben das Recht auf Auskunft über die Sie betreffenden gespeicherten personenbezogenen Daten.
- Recht auf Berichtigung, Art. 16 DS-GVO, wenn Sie feststellen, dass unrichtige Daten zu Ihrer Person verarbeitet werden, können Sie deren Berichtigung verlangen. Unvollständige Daten müssen unter Berücksichtigung des Zwecks der Verarbeitung vervollständigt werden.
- Recht auf Löschung, Art. 17 DS-GVO: Sie haben das Recht, die Löschung Ihrer Daten zu verlangen, wenn bestimmte Löschründe vorliegen. Dies ist insbesondere der Fall, wenn diese zu dem Zweck, zu dem sie ursprünglich erhoben oder verarbeitet wurden, nicht mehr erforderlich sind.
- Recht auf Einschränkung der Verarbeitung, Art. 18 DS-GVO: Sie haben das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung Ihrer Daten. Dies bedeutet, dass Ihre Daten zwar nicht gelöscht, aber gekennzeichnet werden, um ihre weitere Verarbeitung oder Nutzung einzuschränken.
- Recht auf Widerspruch und Widerruf gegen unzumutbare Datenverarbeitung, Art. 21 DS-GVO: Sie haben grundsätzlich ein allgemeines Widerspruchsrecht auch gegen rechtmäßige Datenverarbeitungen, die im öffentlichen Interesse liegen, in Ausübung öffentlicher Gewalt oder aufgrund des berechtigten Interesses einer befugten Stelle erfolgen.
- Recht auf Datenübertragbarkeit, Art. 20 DS-GVO: Sie können verlangen, eine Kopie der Sie betreffenden personenbezogenen Daten in einem üblichen und maschinenlesbaren Dateiformat zu erhalten.

Wer ist für die Datenverarbeitung verantwortlich und an wen können Sie sich wenden?

Universitätsklinikum Magdeburg A. ö. R.
 Leipziger Straße 44
 39120 Magdeburg
 Web: <http://www.med.uni-magdeburg.de>
 E-Mail: qualitätsmanagement@med.ovgu.de

Haben Sie Fragen oder sind Sie der Ansicht, dass die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten nicht rechtmäßig erfolgt, haben Sie die Möglichkeit, sich an uns oder unseren Datenschutzbeauftragten zu wenden. Unseren Datenschutzbeauftragten erreichen Sie unter:

Universitätsklinikum Magdeburg A. ö. R.
 Datenschutzbeauftragte(r)
 Leipziger Straße 44
 39120 Magdeburg
 E-Mail: datenschutz@med.ovgu.de

Haben Sie ein Beschwerderecht?

Sie haben das Recht, sich bei der Aufsichtsbehörde zu beschweren, wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten nicht rechtmäßig erfolgt. Die Anschrift der zuständigen Aufsichtsbehörde lautet:

Landesbeauftragter für den Datenschutz Sachsen-Anhalt
Otto-von-Guericke-Straße 34a
39104 Magdeburg
E-Mail: poststelle@lfd.sachsen-anhalt.de