

## ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

### Páciensek adatkezelése Panaszkezelés

Hatályos: 2025.08.01-től

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (**Infotörvény**), valamint Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (**GDPR - általános adatvédelmi rendelet**) előírásainak eleget téve, ezúton tájékoztatjuk az Ön által megadott személyes adatok kezeléséről:

#### 1. Az adatkezelő

|                                       |         |                                                                     |
|---------------------------------------|---------|---------------------------------------------------------------------|
| Az adatkezelő neve                    |         | Duna Medical Center Kft.                                            |
| Az adatkezelő címe                    |         | 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 5.                                |
| Az adatkezelő elérhetőségei           | e-mail  | info@dunamedical.com                                                |
|                                       | telefon | +36 1 790 7070                                                      |
|                                       | honlap  | www.dunamedicalcenter.org                                           |
| Adatvédelmi tisztviselő neve (ha van) |         | Crosssec Solutions Kft.                                             |
| Adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei |         | E-mail: gdpr@crosssec.com Levelezési cím: 7621 Pécs, Siklósi út 25. |

#### 2. A kezelt adatok

##### A kezelt adatok köre, az adatkezelés célja és jogalapja

| Személyes adat                                                                                                                                                                                                      | Az adatkezelés célja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Az adatkezelés jogalapja                                                   | Az adatkezelés (tárolás) időtartama |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Név<br>Elérhetőségek: email, telefon<br>Születési hely, idő, TAJ szám - beazonosítás érdekében<br>EESZT-hez való engedély - opcionálisan<br>Panasz, bejelentés tartalma - ebben szereplő bármilyen személyes adatok | Ellátással, egyéb szolgáltatásokkal, alkalmazott orvostechnikai eszközökkel kapcsolatos panaszkezelés, garanciális és jótállási ügyekhez kapcsolódó ügyintézés, illetékes terület számára továbbítás.<br>Telefonon történő panaszbejelentés esetén írásos platformra tovább irányítás vagy a panasz rögzítése írásban.<br>Papír alapon a vásárlók könyvének vezetése.<br>A betegjogi képviselőn keresztül érkező panaszok fogadása, kivizsgálása, kezelése. | Jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges - GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) | 5 év                                |

##### Kapcsolódó jogszabályok

1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről

##### Az adatkezelés során történik-e profilalkotás?

| Válasz | Profilalkotás rövid, érthető leírása |
|--------|--------------------------------------|
| Nem    | ---                                  |

##### Az adatkezelés során történik-e automatikus döntéshozatal?

| Válasz | Automatizmus rövid, érthető leírása |
|--------|-------------------------------------|
| Nem    | ---                                 |

Amennyiben igen, az Érintettnek joga van manuális, emberi beavatkozást kérni.

### A kezelt személyes adatok forrása:

Az érintett  
Fogászati ellátás esetén a fogászati ellátást nyújtó szolgáltató

### Az adatok továbbításra kerülnek:

| Kategória                                                                                 | Cégnév, székhely, tevékenység                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Adatfeldolgozók<br>(az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatokat végzők) | One Magyarország Zrt. 1112 Budapest, Boldizsár utca 2.<br>One távközlési szolgáltató,<br>Opennetworks Kft. 1125 Budapest, Kiss Áron utca 9. Online virtuális telefonközpont rendszer üzemeltetés - Opennet<br>'MLP Sağlık Hizmetleri A.Ş (LIV Hospitals) Otakçılar Cd. Flatofis İstanbul No:78 Kat:3 D Blok No:103 Eyüp/Istanbul Üzemeltetés |
| Címzettek                                                                                 | Fogászati ellátás esetén a fogászati ellátást nyújtó szolgáltató - adott esetben                                                                                                                                                                                                                                                             |

### Harmadik (EU-n kívüli) országba történő adattovábbítás történik:

| Adatfeldolgozó neve, továbbítás helye, továbbítás garanciái, továbbítás oka                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| MLP Sağlık Hizmetleri A.Ş (LIV Hospitals), Törökország, Adatvédelmi megállapodás - Az adatvédelmi megállapodásban foglaltak szerint a GDPR rendeletnek megfelelő, uniós-szintű védelem biztosítása, adattárolás és az üzemeltetéshez kapcsolódó feladatok ellátása |

### Közös adatkezelés történik:

| Válasz | Közös adatkezelő neve, székhelye |
|--------|----------------------------------|
| Nem    |                                  |

### Az adatokhoz való hozzáférés és az adatbiztonsági intézkedések:

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hozzáférés korlátozása    | Az ügyfélszolgálaton belül a panaszkezelésért felelős munkatársak, technikai okokból az informatikai munkatársak és betegbiztonsági, minőségirányítási okokból a minőségirányítási terület munkatársai férnek hozzá a kezelt adatokhoz.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Adatbiztonsági intézkedés | A fizikai adatbiztonságot biztonsági szolgálat, elektronikus vagyonvédelmi rendszer, biztonsági kamerarendszer, beléptető kártyás rendszer és jogosultsági korlátozások biztosítják. A szerverek tűzálló ajtóval védett helyiségben vannak elhelyezve. A papír alapú dokumentumok zárt szekrényekben vannak tárolva, archiválás után pedig korlátozott jogosultsággal használható irattárban. ,<br>Az elektronikus adatkezelés érdekében a használt informatikai eszközöket tűzfal, vírusvédelem és jelszavas, illetve lehetőség szerint kétfaktoros hitelesítés védi. Távoli hozzáférés kizárólag VPN kapcsolattal érhető el. Biztonsági mentés készül a kezelt adatokról. Az egyes rendszerekhez, adatállományokhoz csak meghatározott jogosultsággal lehet hozzáférni. Az adatkezelő rendelkezik információbiztonsági belső szabállyal, melynek tartalmát rendszeresen oktatja a munkavállalók számára. |

### 3. Az Érintett jogai:

| A jogalaphoz tartozó érintetti jogok és ezek magyarázata                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tájékoztatáshoz való jog - Az Érintett jogosult már az adatkezelés megkezdése előtt tájékozódni a személyes adatok kezelésének módjáról<br>Helyesbítéshez való jog - Az Érintett jogosult személyes adatainak helyesbítésének kérésére, ha az adatkezelőnél tárolt személyes adatok nem felelnek meg a valóságnak és ezt bizonyítani tudja<br>Hozzáféréshez való jog - Az Érintett jogosult kikérni az adatkezelőtől az a róla tárolt személyes adatokat<br>Adathordozhatósághoz való jog - Az Érintett jogosult kikérni digitális, táblázatos formában a róla tárolt személyes adatokat<br>Automatikus döntéshozatal felülvizsgálatához való jog - Az Érintett jogosult minden olyan adatkezelési folyamat manuális felülvizsgálatát kérni, ahol az adatkezelő az Érintetthez joghatással járó automata döntéshozatalt alkalmazott. |

#### 4. Érintetti jogok gyakorlása

Amennyiben az érintett a 3. pontban leírt jogai gyakorlásával kapcsolatos kérelmet nyújtott be az adatkezelőhöz, úgy az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül köteles válaszolni és tájékoztatni az érintettet a kérelme tárgyában meghozott intézkedésekről. Szükség esetén ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható.

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 a felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

#### 5. Panasz benyújtása

Az érintettnek joga van panaszt benyújtani az adatvédelmi hatósághoz:

|                 |                                                           |
|-----------------|-----------------------------------------------------------|
| <b>Név</b>      | Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH) |
| <b>Székhely</b> | 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.                      |
| <b>Postacím</b> | 1363 Budapest, Pf.9.                                      |
| <b>Email</b>    | ugyfelszolgalat@naih.hu                                   |
| <b>Telefon</b>  | +36 (1) 391-1400                                          |
| <b>Fax</b>      | +36 (1) 391-1410                                          |
| <b>Honlap</b>   | <a href="http://naih.hu">http://naih.hu</a>               |

#### 6. Bírósági jogorvoslat

A bírósági jogorvoslatra vonatkozó rendelkezéseket az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény tartalmazza.

Az érintett az adatai védelme érdekében az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat, ha megítélése szerint az adatkezelő megsértette a személyes adatok kezelésére vonatkozó előírásokat. A pert az érintett - választása szerint - a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék előtt is megindíthatja. A perben fél lehet az is, akinek egyébként nincs perbeli jogképessége. A perbe az adatvédelmi hatóság az érintett pernyertessége érdekében beavatkozhat.

Minden olyan személy, aki az általános adatvédelmi rendelet megsértésének eredményeként vagyoni vagy nem vagyoni kárt szenvedett, az elszenvedett kárért az adatkezelőtől vagy az adatfeldolgozótól kártérítésre jogosult. Az adatkezelő, illetve az adatfeldolgozó mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt előidéző eseményért őt semmilyen módon nem terheli felelősség