

## **Datenschutzinformation zum Beschwerdemanagement der Carl-von-Basedow-Klinikum Saalekreis gGmbH gem. Art. 13, 14 DS-GVO**

Im Folgenden möchten wir Sie über den Umgang mit Ihren Daten im Bereich Beschwerdemanagement informieren. Wir haben technische und organisatorische Maßnahmen getroffen, die sicherstellen, dass die Vorschriften über den Datenschutz sowohl von uns als auch von ggf. eingesetzten externen Dienstleistern beachtet werden.

### **1. Name und Kontaktdaten des Verantwortlichen**

Carl-von-Basedow Klinikum Saalekreis gGmbH  
Akademisches Lehrkrankenhaus der MLU Halle-Wittenberg  
Weiße Mauer 52  
06217  
Merseburg  
Deutschland  
Telefon: +49 3461 27 -0  
Fax: +49 3461 27 -1002  
E-Mail: info@klinikum-saalekreis.de

Unsere Datenschutzbeauftragte erreichen Sie unter folgenden Kontaktdaten:  
per E-Mail unter: datenschutz@klinikum-saalekreis.de oder postalisch unter oben  
angegebener Adresse mit dem Zusatz „Datenschutzbeauftragte“.

### **2. Zwecke und Kategorien personenbezogener Daten, die verarbeitet werden**

Unser Beschwerdemanagement dient dazu, die Patientenzufriedenheit zu erfassen und zu steigern. Bei Rückmeldungen zur Verbesserung unserer Leistungen verarbeiten wir, je nach Art der Rückmeldung, u.a. folgende personenbezogene Daten:

Ihren Namen und Vornamen, Ihre Kontaktdaten wie Anschrift, Telefonnummer und E-Mail-Adresse sowie den von Ihnen angegebenen Sachverhalt der Beschwerde/Rückmeldung. Sofern Sie weitere (gegebenenfalls besondere) Kategorien personenbezogener Daten im Rahmen der Rückmeldung angeben, werden auch diese von uns verarbeitet.

Die vorgenannten personenbezogenen Daten verarbeiten wir insbesondere für folgende Zwecke: Prüfung, ob die uns übermittelten Hinweise plausibel erscheinen und einen Verstoß gegen Gesetze oder sonstige rechtlich verbindliche Vorgaben oder arbeitsvertragliche Pflichtverletzungen nahelegen, gegebenenfalls die weitere Aufklärung des gemeldeten Sachverhalts mit Blick auf etwaige Verstöße gegen Gesetze oder sonstige rechtlich verbindliche Vorgaben oder arbeitsvertragliche Pflichtverletzungen, gegebenenfalls die weitere Aufklärung zum Zweck der Entlastung von zu Unrecht verdächtigten Beschäftigten, gegebenenfalls für die Abwehr von drohenden wirtschaftlichen und sonstigen Nachteilen und für die Geltendmachung oder Durchsetzung von Rechten unseres Unternehmens und gegebenenfalls die Erfüllung etwaiger Mitwirkungspflichten unseres Unternehmens im Rahmen von Ermittlungen von Strafverfolgungs- oder sonstigen Behörden. Dabei können auch besondere Kategorien personenbezogener Daten nach Art. 9 Abs. 1 DS-GVO Inhalt der Untersuchungen sein. Im Rahmen von Aufklärungsmaßnahmen werden zudem ggf. personenbezogene Daten sonstiger Personen erfasst, die von einer Meldung oder Offenlegung betroffen sind und entsprechend auszuwertende Datensätze verarbeitet.

### **3. Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung**

Als Klinikum sind wir gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. c DS-GVO i.V.m. § 135a Abs. 2 S. 1 Nr. 2 SGB V zur Einrichtung eines patientenorientierten Beschwerdemanagements verpflichtet. Ihre Rückmeldung ist freiwillig, Sie sind weder gesetzlich noch vertraglich verpflichtet, unser Beschwerdemanagement zu nutzen. Sofern Sie uns eine Rückmeldung zukommen lassen, geschieht dies auf Basis Ihrer Einwilligung, Art. 6 Abs. 1 lit. a DS-GVO. Diese können Sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Wir weisen Sie allerdings darauf hin, dass bis dato erfolgte Verarbeitungen rechtmäßig bleiben.

Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt darüber hinaus auf der Rechtsgrundlage unseres berechtigten Interesses gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DS-GVO i.V.m. mit etwaigen anwendbaren Vorschriften der nationalen Gesetze zur Prävention und Aufdeckung von Straftatbeständen, Pflichtverletzungen und anderen Verstößen sowie unserem berechtigten Interesse an der damit verbundenen Abwendung von Schäden und Haftungsrisiken für unser Unternehmen. Wir haben ein berechtigtes Interesse an der Verarbeitung der personenbezogenen Daten zur Prävention und Aufdeckung von Verstößen innerhalb unseres Unternehmens, zur Überprüfung der internen Prozesse auf ihre Rechtmäßigkeit und zur Wahrung der Integrität unseres Unternehmens. Soweit im Rahmen der Rückmeldungen oder im späteren Ermittlungsverfahren besondere Kategorien personenbezogener Daten, wie z. B. Informationen über rassische und ethnische Herkunft, religiöse oder weltanschauliche Überzeugungen oder Gesundheitsdaten, übermittelt werden, verarbeiten wir diese auf der Rechtsgrundlage von Art. 9 Abs. 2 lit. b, f DS-GVO i.V.m. § 22 BDSG sowie weiteren anwendbaren nationalen Vorschriften.

### **4. Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten**

Für die Entgegennahme von Rückmeldungen/Beschwerden ist in unserem Hause der Bereich Beschwerdemanagement als Teil des Qualitätsmanagements sowie des Referats der Geschäftsführung zuständig. Im Rahmen der Bearbeitung von Rückmeldungen kann es notwendig sein, dass die verarbeiteten personenbezogenen Daten an unsere Tochtergesellschaften innerhalb der Unternehmensgruppe übermittelt werden, wenn diese vom gemeldeten Sachverhalt ebenfalls oder allein betroffen sind. Die von Ihnen übermittelten Daten werden genutzt, um den geschilderten Sachverhalt zu bearbeiten und aufzuklären. Dafür werden die zuständigen Beschäftigten aus den Bereichen und auf den Stationen einbezogen, um gemeinsame Lösungen zu erarbeiten und ggf. Prozesse anzupassen. In den meisten Fällen besteht für uns zur Sachverhaltsaufklärung die Verpflichtung, die Personen, die in Ihrer Beschwerde genannt werden, von den gegen sie erhobenen Vorwürfen zu informieren, einschließlich der Nennung des Beschwerdeführers. Wir bieten Ihnen allerdings auch an, sich anonym bei uns zu beschweren bzw. in der Beschwerde gesondert auf eine vertrauliche Behandlung des Sachverhaltes hinzuweisen. In die Sachverhaltsaufklärung kann auch der Patientenfürsprecher einbezogen werden.

Führt die Bearbeitung der Rückmeldung zu dem Resultat, dass ein Verstoß vorliegt, kann eine Übermittlung personenbezogener Daten an Strafverfolgungsbehörden oder Gerichte sowie von uns beauftragte Rechtsanwälte oder Berater erfolgen. Soweit es zur Geltendmachung und Durchsetzung von Ansprüchen unseres Unternehmens erforderlich ist und keine schutzwürdigen Interessen betroffener Personen entgegenstehen, kann es auch zu einer Übermittlung personenbezogener Daten an Prozessgegner oder Versicherer kommen.

Neben öffentlichen Stellen können auch nichtöffentliche Stellen wie Anwaltskanzleien,

Versicherungs- oder Wirtschaftsprüfungsgesellschaften unter Beachtung der einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorgaben in die Aufklärungsarbeit mit einbezogen werden. Eine Übermittlung ins Drittland ist nicht angedacht.

#### **5. Dauer der Datenspeicherung**

Die im Rahmen des Beschwerdeprozesses erhobenen Daten werden für drei Jahre nach Abschluss des Verfahrens aufbewahrt und danach gelöscht. Die Dokumentation kann länger aufbewahrt werden, um die Anforderungen nach ggf. einschlägigen Rechtsvorschriften zu erfüllen, solange dies erforderlich und verhältnismäßig ist. Eine längere Aufbewahrung ist zudem im Rahmen der Geltendmachung von Rechtsansprüchen möglich.

#### **6. Automatisierte Entscheidungsfindung**

Ein Verfahren zur automatisierten Entscheidungsfindung wird nicht angewandt.

#### **7. Ihre Rechte**

Sie haben das Recht auf Auskunft über die von uns zu Ihrer Person verarbeiteten personenbezogenen Daten, Art. 15 DS-GVO. Ferner haben Sie ein Recht auf Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung und Datenübertragbarkeit, soweit Ihnen dies gesetzlich zusteht (Art. 16-20 DS-GVO). Sie haben ebenso ein Widerspruchsrecht gegen die Verarbeitung im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben (Art. 21 DS-GVO).

#### **Information über das Widerspruchsrecht nach Artikel 21 DS-GVO**

Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten nach Art. 6 Abs. 1 lit. e oder f DS-GVO, Widerspruch einzulegen. Wenn Sie Widerspruch einlegen, werden wir Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr verarbeiten, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

Darüber hinaus haben Sie, für den Fall, dass die personenbezogenen Daten auf Grund Ihrer Einwilligung erhoben wurden, das Recht, diese Einwilligung uns gegenüber jederzeit zu widerrufen. Dabei ist allerdings zu beachten, dass ein solcher Widerruf nur für die Zukunft wirkt und die bis dato erfolgte Verarbeitung rechtmäßig bleibt. Aus einem eventuellen späteren Widerruf einer Einwilligung entstehen Ihnen keinerlei Nachteile. Etwaige Aufbewahrungspflichten sind durch uns einzuhalten. Sie haben zugleich das Recht, sich über die Verarbeitung personenbezogener Daten durch uns bei einer Aufsichtsbehörde für den Datenschutz zu beschweren, Art. 77 DS-GVO. Wir behalten uns vor, die Informationen zum Datenschutz, wenn nötig, anzupassen oder zu vervollständigen.