

# Datenschutzerklärung

## Beschwerdemanagement UKHD

### Informationen zum Datenschutz

#### Allgemeine Hinweise

Nachfolgend informieren wir Sie darüber, was mit Ihren personenbezogenen Daten passiert, wenn Sie uns Ihre Meinung, Beschwerde, Anregung, Ihr Lob oder Ihre Kritik zukommen lassen.

Personenbezogene Daten sind alle Daten, mit denen Sie als Person identifiziert werden können. Ausführliche Informationen zum Thema Datenschutz entnehmen Sie bitte der Datenschutzerklärung auf unserer Homepage.

**Wer ist verantwortlich für die Datenerfassung im Rahmen der Bearbeitung Ihrer Beschwerde / Rückmeldung?** Für die in der Stabsstelle Medizinisches Qualitäts- und Risikomanagement eingereichten Beschwerden und deren Bearbeitung zeichnet der Leiter der Stabsstelle verantwortlich.

#### Kontaktdaten:

*Dr. med. Christoph Arens  
Leiter der Stabsstelle Medizinisches Qualitäts- und Risikomanagement  
Im Neuenheimer Feld 672  
69120 Heidelberg  
Tel.: 06221/56-0 (Zentrale)*

#### Welche Ihrer Daten werden im Rahmen der Beschwerdebearbeitung erfasst?

Die Angabe Ihrer persönlichen Daten bei der Abgabe Ihrer Beschwerde. Die Angabe ist freiwillig. Um den Beschwerdevorgang umfassend recherchieren und aufarbeiten und Ihnen ggf. eine Antwort zukommen lassen zu können, benötigen wir Ihren Namen, Vornamen und Ihr Geburtsdatum. Für eine exakte Identifikation Ihrer Person sind die zusätzliche Angabe der Klinik bzw. Fachabteilung in der die Behandlung stattfand und das Behandlungsdatum hilfreich.

Falls Sie eine persönliche Kontaktaufnahme durch einen Mitarbeiter des Beschwerdemanagementteams wünschen, benötigen wir Ihre Adresse. Die Angabe der Telefonnummer und Email-Adresse hat sich ebenfalls bewährt und ermöglicht z.B. bei Rückfragen eine schnelle unkomplizierte Kontaktaufnahme.

#### Wie erfassen wir Ihre persönlichen Daten und den Beschwerdevorgang?

Ihre persönlichen Daten sowie die Verlaufsdocumentation des zu bearbeitenden Beschwerdevorgangs werden ausschließlich im *Krankenhausinternen Informationssystem* gespeichert.

#### Wie lange speichern wir Ihre personenbezogenen Daten und den Beschwerdevorgang?

Ihre persönlichen Daten auf den Rückmeldebögen werden jeweils zum Ablauf (31.12.) des Folgejahres gelöscht.

**Ausnahme:** Beschwerdeinhalte mit haftungsrechtlicher Relevanz können ggf. im Rahmen der Bearbeitung durch das Risikomanagements längere Aufbewahrungsfristen erforderlich machen.

Gesetzlich vorgegebene Aufbewahrungsfristen bleiben hiervon unberührt.

#### Wofür nutzen wir Ihre personenbezogenen Daten?

Wir nutzen Ihre Daten um Ihre Beschwerde/Anfrage/Eingabe umfassend bearbeiten und Ihnen ggf. eine Antwort auf Ihre Beschwerde geben zu können. Hierzu werden, je nach Beschwerdeinhalt Ihre persönlichen Daten sowie der Beschwerdeinhalt an die jeweils in der Klinik für den entsprechenden Bereich verantwortliche Person bzw. zuständige Abteilung zwecks Aufarbeitung der Kritikpunkte sowie zur Stellungnahme weitergeleitet. Dabei handelt es sich zumeist um die/den Ärztliche(n) Direktor(-in), die Pflegedienstleitung, die Kaufmännische Leitung

sowie je nach Themen und Zuständigkeit, das Klinikmanagement, die Rechtsabteilung, die Compliance-Abteilung oder den Datenschutzbeauftragten.

Die quantitative kategorisierte Aufbereitung der Rückmeldesachverhalte erfolgt anonymisiert, monatlich an die o.g. Personen des Klinikmanagements. So können Stärken, jedoch vor allem Schwachstellen und Verbesserungspotential zeitnah erkannt und entsprechende Maßnahmen ergriffen werden. Über die Ergebnisse der quantitativen Auswertung der in der Stabsstelle Medizinisches Qualitäts- und Risikomanagements eingegangenen Rückmeldungen wird auch der Klinikumsvorstand regelmäßig informiert.

#### **Weitergabe Ihrer personenbezogenen Daten?**

Eine Weitergabe Ihrer persönlichen Daten an dritte Personen oder Dritt-Institutionen erfolgt im Rahmen der Beschwerdebearbeitung grundsätzlich nicht.

**Ausnahme:** Eine Weitergabe an Dritte erfolgt dann, falls die Übermittlung der Erfüllung gesetzlicher Vorgaben, nach denen wir zur Auskunft, Meldung oder Weitergabe von Daten verpflichtet sind, dient, Sie uns Ihre Einwilligung dazu erteilt haben oder eine sonstige Rechtsgrundlage für die Übermittlung vorliegt.

Mit der Angabe Ihrer persönlichen Daten erklären Sie sich, sofern keine anderslautende Mitteilung Ihrerseits vorgetragen wird, mit dieser Vorgehensweise einverstanden.

#### **Widerruf Ihrer Einwilligung zur internen Datenverarbeitung im Rahmen des Beschwerdemanagements**

Sie können eine bereits erteilte Einwilligung der internen Bearbeitung Ihrer Daten jederzeit widerrufen. Hierzu ist eine formlose Mitteilung per E-Mail an uns ausreichend. Bitte bedenken Sie, dass im Falle einer nicht erteilten Einwilligung zur internen Weiterleitung Ihrer persönlichen Daten nur eine eingeschränkte Bearbeitung (quantitative Auswertung) oder gar keine Bearbeitung Ihrer Beschwerdeinhalte möglich ist. Der Widerruf Ihrer Einwilligung wirkt jedoch erst ab dem Zeitpunkt des Eingangs Ihres Widerrufs und betrifft nur solche Daten die wir aufgrund Ihrer Einwilligung verarbeiten, jedoch keine Daten, die aufgrund einer anderweitigen Rechtsgrundlage verarbeitet werden.

Stand: 02.07.2025 (R.G.)