



Datenschutzerklärung

1. Einleitung

Wir freuen uns über Ihr Interesse an unseren Beratungsleistungen. Der Schutz Ihrer personenbezogenen Daten ist uns ein wichtiges Anliegen. Wir beachten die gesetzlichen Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit.

Wir unterliegen insbesondere der europäischen Datenschutzgrundverordnung (DS-VGO), den Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), den Bestimmungen des Landesdatenschutzgesetzes Berlin (LDSG) und des Telemediengesetzes (TMG). Hiernach sind wir insbesondere berechtigt, personenbezogene Daten zu erheben und zu verwenden, soweit dies erforderlich ist, um Ihnen die Nutzung unseres Internetangebots unter www.patientenberatung.de einschließlich aller darin enthaltenen Dienste und Funktionen zu ermöglichen.

Nachfolgend finden Sie Informationen darüber, welche personenbezogenen Daten wir bei der Nutzung unserer Website und der Inanspruchnahme der darin enthaltenen Dienste und Funktionen erheben und wie wir diese zu welchen Zwecken verwenden. Außerdem geben wir Ihnen Auskunft über Ihre Datenschutzrechte.

Bitte geben Sie diese Informationen auch an Personen weiter, die auf Ihrer Seite im Rahmen der Durchführung der Beratung einbezogen werden wie z. B. Familienmitglieder oder Begünstigte.

2. Verantwortliche Stelle

Die verantwortliche Stelle für die Datenverarbeitung ist die UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH, Tempelhofer Weg 62, 12347 Berlin.

E-Mail: datenschutz@patientenberatung.de

Sie können sich gern auch direkt an unseren Datenschutzbeauftragten wenden:

Datenschutzbeauftragter der UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH
Tempelhofer Weg 62
12347 Berlin

E-Mail: datenschutz@patientenberatung.de

3. Rechtsgrundlage der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten

Wir erheben und verarbeiten Ihre Daten gemäß der gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere der EU-Datenschutzgrundverordnung (DS-GVO) und dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) auf nachfolgend bezeichnete Weise und für die angegebenen Zwecke.



Die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung der Daten im Rahmen der Patientenberatung ist gemäß Art. 9 Abs. 2 lit. a) DS-GVO Ihre ausdrückliche Einwilligung. Im Rahmen des Besuchs unserer Website gilt als Rechtsgrundlage Art. 6 Abs. 1 lit. f) DS-GVO. Die Verarbeitung personenbezogener Daten ist für die Beratung notwendig. Wir erheben Ihre Daten grundsätzlich direkt bei Ihnen. Alle personenbezogenen Angaben sind freiwillig. Beachten Sie aber bitte, dass eine Beratung, bei der wir Sie kontaktieren, stets die Angabe Ihrer entsprechenden Kontaktdaten voraussetzt.

4. Erhebung und Speicherung personenbezogener Daten sowie Art und Zweck von deren Verwendung

Wir erheben und verwenden personenbezogene Daten von Ihnen grundsätzlich nur, soweit dies zur Bereitstellung einer funktionierenden Website sowie unserer Inhalte und Leistungen erforderlich ist. Die Erhebung und Verwendung personenbezogener Daten unserer Nutzer erfolgt regelmäßig nur nach Einwilligung des Nutzers. Eine Ausnahme gilt nur in den Fällen, in denen eine vorherige Einholung einer Einwilligung aus tatsächlichen Gründen nicht möglich ist und die Verarbeitung der Daten durch gesetzliche Vorschriften gestattet ist.

Im Einzelnen verarbeiten wir Ihre Daten wie folgt:

4.1 Datenumgang im Rahmen des Besuchs der Website

Beim Aufrufen unserer Website www.patientenberatung.de werden durch den auf Ihrem jeweiligen Endgerät zum Einsatz kommenden Browser automatisch Informationen an den Server unserer Website gesendet. Diese Informationen werden vorübergehend in einem sog. Logfile gespeichert. Folgende Informationen werden dabei ohne Ihr Zutun erfasst und bis zur automatisierten Löschung gespeichert:

- Uhrzeit und Datum des Zugriffs,
- IP-Adresse des anfragenden Rechners,
- Name und URL der abgerufenen Datei,
- Website, von der aus der Zugriff erfolgt (Referrer-URL),
- verwendeter Browser und ggf. das Betriebssystem Ihres Rechners sowie der Name Ihres Access-Providers
- Übertragene Datenmenge
- Zugriffstatus
- Typbeschreibung des verwendeten Internetbetrachtungsprogramms

Die genannten Daten werden beim Besuch unserer Website zu dem folgenden Zwecken durch uns verarbeitet:

- Gewährleistung eines reibungslosen Verbindungsaufbaus der Website,
- Gewährleistung einer komfortablen Nutzung unserer Website,
- Auswertung der Systemsicherheit und -stabilität sowie
- zu weiteren administrativen Zwecken.



In keinem Fall verwenden wir die erhobenen Daten zu dem Zweck, Rückschlüsse auf Ihre Person zu ziehen.

Cookies

Wir setzen auf unserer Seite Cookies ein. Hierbei handelt es sich um Dateien, die Ihr Browser automatisch erstellt und die auf Ihrem Endgerät (Laptop, Tablet, Smartphone o.ä.) gespeichert werden, wenn Sie unsere Seite besuchen. Cookies richten auf Ihrem Endgerät keinen Schaden an, enthalten keine Viren, Trojaner oder sonstige Schadsoftware.

Wir nutzen Cookies hauptsächlich dazu, angemeldete Nutzer zu identifizieren. Diese Cookies werden nach einiger Zeit oder beim Ausloggen automatisch gelöscht.

Die durch Cookies verarbeiteten Daten sind für die genannten Zwecke zur Wahrung unserer berechtigten Interessen sowie der Dritter nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO erforderlich. Die meisten Browser akzeptieren Cookies automatisch. Sie können Ihren Browser jedoch so konfigurieren, dass keine Cookies auf Ihrem Computer gespeichert werden oder stets ein Hinweis erscheint, bevor ein neuer Cookie angelegt wird. Die vollständige Deaktivierung von Cookies kann jedoch dazu führen, dass Sie nicht alle Funktionen unserer Website nutzen können.

Einsatz von Google Analytics

Diese Website benutzt Google Analytics, einen Webanalysedienst der Google Inc. ("Google"). Google Analytics verwendet sog. "Cookies", Textdateien, die auf Ihrem Computer gespeichert werden und die eine Analyse der Benutzung der Website durch Sie ermöglichen. Die durch das Cookie erzeugten Informationen über Ihre Benutzung dieser Website werden in der Regel an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gespeichert. Im Falle der Aktivierung der IP-Anonymisierung auf dieser Website wird Ihre IP-Adresse von Google jedoch innerhalb von Mitgliedstaaten der Europäischen Union oder in anderen Vertragsstaaten des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum zuvor gekürzt. Nur in Ausnahmefällen wird die volle IP-Adresse an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gekürzt. Im Auftrag des Betreibers dieser Website wird Google diese Informationen benutzen, um Ihre Nutzung der Website auszuwerten, um Reports über die Websiteaktivitäten zusammenzustellen und um weitere mit der Websitenutzung und der Internetnutzung verbundene Dienstleistungen gegenüber dem Websitebetreiber zu erbringen. Die im Rahmen von Google Analytics von Ihrem Browser übermittelte IP-Adresse wird nicht mit anderen Daten von Google zusammengeführt. Sie können die Speicherung der Cookies durch eine entsprechende Einstellung Ihrer Browser-Software verhindern; wir weisen Sie jedoch darauf hin, dass Sie in diesem Fall gegebenenfalls nicht sämtliche Funktionen dieser Website vollumfänglich werden nutzen können. Sie können darüber hinaus die Erfassung der durch das Cookie erzeugten und auf Ihre Nutzung der Website bezogenen Daten (inkl. Ihrer IP-Adresse) an Google sowie die Verarbeitung dieser Daten durch Google verhindern, indem Sie das unter dem folgenden Link (<http://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=de>) verfügbare Browser-Plugin herunterladen und installieren.



Sie können die Erfassung durch Google Analytics verhindern, indem Sie auf folgenden Link klicken. Es wird ein Opt-Out-Cookie gesetzt, das die zukünftige Erfassung Ihrer Daten beim Besuch dieser Website verhindert:

[Google Analytics deaktivieren](#) (nach Klick auf den Link ist Google Analytics deaktiviert)

Nähere Informationen zu Nutzungsbedingungen und Datenschutz finden Sie unter <http://www.google.com/analytics/terms/de.html> bzw. unter <https://www.google.de/intl/de/policies/>. Wir weisen Sie darauf hin, dass auf dieser Website Google Analytics um den Code "anonymizelp" erweitert wurde, um eine anonymisierte Erfassung von IP-Adressen (sog. IP-Masking) zu gewährleisten.

Quelle: www.datenschutzbeauftragter-info.de/

Speicherdauer und Löschung der übermittelten Daten

Die personenbezogenen Daten der betroffenen Person werden gelöscht oder gesperrt, sobald die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung entfällt. Eine Speicherung kann darüber hinaus erfolgen, wenn dies durch den europäischen oder nationalen Gesetzgeber in unionsrechtlichen Verordnungen, Gesetzen oder sonstigen Vorschriften, denen der Verantwortliche unterliegt, vorgesehen wurde. Eine Sperrung oder Löschung der Daten erfolgt auch dann, wenn eine durch die genannten Normen vorgeschriebene Speicherfrist abläuft, es sei denn, dass eine Erforderlichkeit zur weiteren Speicherung der Daten für einen Vertragsabschluss oder eine Vertragserfüllung besteht.

Weitergabe von Daten an Dritte

Es erfolgt dabei keine Weitergabe Ihrer personenbezogenen Daten bei dem Besuch unserer Website an Dritte.

4.2 Datenumgang im Rahmen der Teilnahme am Rückruf-Service

Zur Nutzung der Rückrufanforderung benötigen wir von Ihnen eine Angabe zum Anliegen (z. B. medizinische Anfrage, Anfrage zum Patientenrecht) sowie die Telefonnummer unter der Sie zurückgerufen werden möchten. Die Information zum Anliegen wird benötigt, damit der Rückruf von der entsprechenden Fachabteilung erfolgen kann. Optional können Sie uns weitere Stichworte zum Anliegen und einen Wunschtermin mitsenden. Zur Gewährleistung eines anonymen und gesicherten Datentransfers nutzen wir den allgemein anerkannten SSL-Standard (Secure Socket Layer).

Speicherdauer und Löschung der übermittelten Daten

Sie haben gemäß Artikel 17 DS-GVO das Recht zu verlangen, dass Sie betreffende personenbezogene Daten unverzüglich gelöscht werden. Alle im Rahmen Ihres Rückrufwunsches erhobenen und gespeicherten Daten werden innerhalb von 24 Stunden nach einem erfolgreichen Rückruf automatisiert gelöscht. Sollten wir Sie nicht erreichen können, erfolgt ein weiterer Rückrufversuch. Sollten wir Sie dann nicht erreichen können, erfolgt ebenfalls innerhalb von 24 Stunden die Löschung aller im Rahmen Ihres Rückrufwunsches erhobenen und gespeicherten Daten.



Erfassung weiterer Daten

Für statistische Zwecke werten wir die Anzahl der angeforderten Rückrufe, die Art des Anliegens sowie die gewählten Wunschterminzeiten aus. Diese Auswertungen sind anonym und werden ausschließlich zur Verbesserung unseres Internet- und Beratungsangebots genutzt. Die IP-Adresse wird nicht gespeichert. Neben der Beratung ist es auch Aufgabe der UPD, einmal im Jahr an den Patientenbeauftragten der Bundesregierung über Problemlagen im deutschen Gesundheitssystem zu berichten. Die Beraterinnen und Berater werden Ihnen zu diesem Zweck am Ende des Beratungsprozesses Fragen etwa nach Ihrem Alter, nach den ersten drei Ziffern Ihrer Postleitzahl und Ihrem Erwerbsstatus stellen. Diese Fragen müssen Sie nicht beantworten. Die Beantwortung erfolgt stets freiwillig. Die Erhebung dieser Daten hat ausschließlich den Zweck, Problemlagen im deutschen Gesundheitssystem zu identifizieren. Deshalb freuen wir uns, wenn Sie die Fragen der Beraterinnen und Berater beantworten.

Weitergabe von Daten an Dritte

Der Betreiber der Webseite www.patientenberatung.de, UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH (kurz: UPD), erhebt und speichert Ihre Daten, die sich auf Ihre Person beziehen und die Sie hier eingeben, ausschließlich zur Bearbeitung Ihrer Rückrufanforderung.

In Kenntnis dieser Hinweise, die Sie gelesen und verstanden haben, willigen Sie mit der Nutzung der Anforderung eines Rückrufes ausdrücklich ein, dass die UPD Ihre Rückrufanforderung und alle mit der Bearbeitung im Zusammenhang stehenden Daten erhebt und speichert. Es erfolgt dabei keine Weitergabe dieser Daten an Dritte.

4.3 Datenumgang im Rahmen der Nutzung unserer Online-Beratungsplattform

Zur Nutzung unserer Online-Beratung wird eine Anmeldung benötigt. Diese Anmeldung erfolgt über einen Benutzernamen und ein Passwort. Beides wählen Sie selbst. Die Nutzung unserer Online-Beratung ist grundsätzlich anonym möglich. Sie können bei Ihrer Anmeldung freiwillig eine E-Mail-Adresse hinterlegen. Auf diese Weise haben wir die Möglichkeit, Sie zu benachrichtigen, sobald Sie die Antwort auf Ihre Anfrage abrufen können. Diese Benachrichtigung erhalten Sie per E-Mail, der Inhalt der Mail lässt keine Rückschlüsse auf Ihr Beratungsanliegen zu. Zur Gewährleistung eines anonymen und gesicherten Datentransfers nutzen wir den allgemein anerkannten SSL-Standard (Secure Socket Layer). Bei der Nutzung unserer Online-Beratung werden keine Informationen als E-Mail verschickt, sondern direkt in einem persönlichen Briefkasten auf unserem Beratungsserver hinterlegt. Die Kommunikation mit unserem Beratungsserver findet verschlüsselt über SSL statt. Ihr Passwort und die E-Mail-Adresse können jederzeit über die Oberfläche der Online-Beratung geändert werden. Sollten Sie Ihr Passwort vergessen haben, haben Sie die Möglichkeit, sofern Sie Ihre E-Mail Adresse hinterlegt haben, über die Funktion „Passwort vergessen“ ein automatisch generiertes neues Passwort per Mail von uns zu erhalten.

Speicherung und Löschung der übermittelten Daten

Sie haben gemäß Artikel 17 DS-GVO das Recht zu verlangen, dass Sie betreffende personenbezogene Daten unverzüglich gelöscht werden. Dementsprechend haben Sie jederzeit die Möglichkeit, auf schriftliche Anfrage Ihr Nutzerkonto mit allen dort



gespeicherten Daten löschen zu lassen unter Angabe Ihres Nutzernamens und Ihrer von uns zugewiesenen Vorgangsnummer (Fall-ID). Über die Oberfläche der Onlineberatung können Sie alternativ ohne Ihr Nutzerkonto komplett zu löschen, alle dort gespeicherten Nachrichten selbst löschen. Die von Ihnen an uns übertragenen Daten werden unverzüglich nach Bearbeitung Ihres Anliegens anonymisiert, sodass uns nach Abschluss des Vorgangs keine personenbezogenen Daten mehr von Ihnen vorliegen.

Erfassung weiterer Daten

Für statistische Zwecke werten wir die Anzahl der Anfragen, die Anzahl der gesendeten Nachrichten aus. Diese Auswertungen sind anonym und werden ausschließlich zur Verbesserung unseres Internetangebots genutzt. Die IP-Adresse wird nicht gespeichert.

Weitergabe von Daten an Dritte

Der Betreiber der Webseite www.patientenberatung.de, UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH (kurz: UPD), erhebt und speichert Ihre Daten, die sich auf Ihre Person beziehen und die Sie hier eingeben, ausschließlich zur Bearbeitung und Beantwortung Ihres Beratungsanliegens. Das gilt auch für Ihre Fragen an uns. Ihr Beratungsanliegen und Ihre Beratungsanfragen werden von Beraterinnen und Beratern beantwortet, die bei der UPD angestellt sind. In Kenntnis dieser Hinweise, die Sie gelesen und verstanden haben, willigen Sie mit Ihrer Anmeldung ausdrücklich ein, dass die UPD Ihre Beratungsanfrage und alle mit der Bearbeitung und Beantwortung im Zusammenhang stehenden Daten erhebt und speichert. Es erfolgt dabei keine Weitergabe dieser Daten an Dritte.

Den Inhalt dieser Einwilligung können Sie jederzeit auf der Seite der UPD Online-Beratung nachlesen und abrufen.

4.4 Datenumgang im Rahmen einer Kontaktaufnahme per Webformular

Wenn Sie uns eine Anfrage per Webformular schicken, benötigen wir von Ihnen eine Angabe zum Anliegen (z.B. medizinische Anfrage, Anfrage zum Patientenrecht) sowie Ihre E-Mail-Adresse für die Beantwortung Ihrer Anfrage per Mail. Die Information zum Anliegen wird benötigt, damit die Antwort von der entsprechenden Fachabteilung erfolgen kann.

Speicherdauer und Löschung der übermittelten Daten

Sie haben gemäß Artikel 17 DS-GVO das Recht zu verlangen, dass Sie betreffende personenbezogene Daten unverzüglich gelöscht werden. Alle im Rahmen einer Kontaktaufnahme per Webformular erhobenen und gespeicherten personenbezogenen Daten werden nach erfolgter Bearbeitung Ihres Anliegens gelöscht. Sollten wir Sie unter der angegebenen Mailadresse nicht anschreiben können, erfolgt innerhalb von 24 Stunden nach der Benachrichtigung einer nicht möglichen Zustellung die Löschung aller im Rahmen einer Kontaktaufnahme per Webformular erhobenen und gespeicherten Daten.

Erfassung weiterer Daten

Für statistische Zwecke werten wir die Anzahl der Anfragen, die Anzahl der gesendeten Nachrichten aus. Diese Auswertungen sind anonym und werden ausschließlich zur Verbesserung unseres Internetangebots genutzt. Die IP-Adresse wird nicht gespeichert.



Weitergabe von Daten an Dritte

Der Betreiber der Webseite www.patientenberatung.de, UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH (kurz: UPD), erhebt und speichert Ihre Daten, die sich auf Ihre Person beziehen und die Sie hier eingeben, ausschließlich zur Bearbeitung und Beantwortung Ihres Beratungsanliegens. Das gilt auch für Ihre Fragen an uns. Ihr Beratungsanliegen und Ihre Beratungsanfragen werden von Beraterinnen und Beratern beantwortet, die bei der UPD angestellt sind. In Kenntnis dieser Hinweise, die Sie gelesen und verstanden haben, willigen Sie mit Ihrer Anmeldung ausdrücklich ein, dass die UPD Ihre Beratungsanfrage und alle mit der Bearbeitung und Beantwortung im Zusammenhang stehenden Daten erhebt und speichert. Es erfolgt dabei keine Weitergabe dieser Daten an Dritte.

Den Inhalt dieser Einwilligung können Sie jederzeit auf der Seite der UPD Online-Beratung nachlesen und abrufen.

4.5 Datenumgang im Rahmen einer Kontaktaufnahme per Fax

Wenn Sie ein Fax an uns senden, benötigen wir von Ihnen die Schilderung Ihres Anliegens mit konkreter Fragestellung sowie die Telefonnummer, unter der Sie zurückgerufen werden möchten. Eine Antwort per Fax erfolgt nicht.

Speicherdauer und Löschung der übermittelten Daten

Sie haben gemäß Artikel 17 DS-GVO das Recht zu verlangen, dass Sie betreffende personenbezogene Daten unverzüglich gelöscht werden. Alle im Rahmen einer Kontaktaufnahme per Fax erhobenen und gespeicherten Daten werden nach erfolgreicher Bearbeitung Ihres Anliegens gelöscht. Sollten wir Sie nicht unter der angegebenen Telefonnummer erreichen können, erfolgt ein zweiter Rückrufversuch. Sollten wir Sie nach zwei Rückrufversuchen nicht unter der angegebenen Telefonnummer erreichen können, erfolgt ebenfalls innerhalb von 24 Stunden die Löschung aller im Rahmen einer Kontaktaufnahme per Fax erhobenen und gespeicherten Daten.

Erfassung weiterer Daten

Für statistische Zwecke werten wir die Anzahl der eingegangenen Faxe und die Art des Anliegens aus. Diese Auswertungen sind anonym und werden ausschließlich zur Verbesserung unseres Internet- und Beratungsangebots genutzt.

Weitergabe von Daten an Dritte

Der Betreiber der Webseite www.patientenberatung.de, UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH (kurz: UPD), erhebt und speichert Ihre Daten, die sich auf Ihre Person beziehen und die Sie hier eingeben, ausschließlich zur Bearbeitung Ihrer Rückrufanforderung.

In Kenntnis dieser Hinweise, die Sie bestätigen, gelesen und verstanden zu haben, willigen Sie mit der Nutzung der Anforderung eines Rückrufes ausdrücklich ein, dass die UPD Ihre Rückrufanforderung und alle mit der Bearbeitung im Zusammenhang stehenden Daten erhebt und speichert. Es erfolgt dabei keine Weitergabe dieser Daten an Dritte.



4.6 Datenumgang im Rahmen einer Kontaktaufnahme per Brief

Wenn Sie uns einen Brief schicken, benötigen wir von Ihnen die Schilderung Ihres Anliegens mit konkreter Fragestellung sowie Ihre Postanschrift für die postalische Beantwortung Ihrer Anfrage.

Speicherdauer und Löschung der übermittelten Daten

Sie haben gemäß Artikel 17 DS-GVO das Recht zu verlangen, dass Sie betreffende personenbezogene Daten unverzüglich gelöscht werden. Alle im Rahmen einer Kontaktaufnahme per Brief erhobenen und gespeicherten Daten werden nach erfolgter Bearbeitung Ihres Anliegens gelöscht.

Erfassung weiterer Daten

Für statistische Zwecke werten wir die Anzahl der eingegangenen Briefe und die Art des Anliegens aus. Diese Auswertungen sind anonym und werden ausschließlich zur Verbesserung unseres Internet- und Beratungsangebots genutzt.

Weitergabe von Daten an Dritte

Der Betreiber der Webseite www.patientenberatung.de, UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH (kurz: UPD), erhebt und speichert Ihre Daten, die sich auf Ihre Person beziehen und die Sie hier eingeben, ausschließlich zur Bearbeitung Ihrer Rückrufanforderung.

In Kenntnis dieser Hinweise, die Sie bestätigen, gelesen und verstanden zu haben, willigen Sie mit der Nutzung der Anforderung eines Rückrufes ausdrücklich ein, dass die UPD Ihre Rückrufanforderung und alle mit der Bearbeitung im Zusammenhang stehenden Daten erhebt und speichert. Es erfolgt dabei keine Weitergabe dieser Daten an Dritte.

4.7 Datenumgang im Rahmen der telefonischen Kontaktaufnahme

Wenn Sie sich telefonisch an uns wenden können Sie sich grundsätzlich anonym beraten lassen. Wenn Sie eine anonyme Beratung wünschen teilen Sie dies der Beraterin oder dem Berater am

Telefon mit. Beachten Sie dabei jedoch, dass in diesem Fall eine weitere Kontaktaufnahme mit Ihnen (z.B. ein Rückruf) nicht erfolgen kann. Wünschen Sie keine anonyme telefonische Beratung nehmen wir Ihren Namen, Ihre Telefonnummer für mögliche Rückrufe und Ihr Anliegen auf.

Speicherdauer und Löschung der übermittelten Daten

Sie haben gemäß Artikel 17 DS-GVO das Recht zu verlangen, dass Sie betreffende personenbezogene Daten unverzüglich gelöscht werden. Alle im Rahmen Ihres Anrufes erhobenen und gespeicherten Daten werden nach erfolgter Bearbeitung Ihres Anliegens automatisiert gelöscht. Sollten wir Sie im Rahmen eines Rückrufs nicht erreichen können, erfolgt ein weiterer Rückrufversuch. Sollten wir Sie nach wie vor nicht erreichen können, erfolgt ebenfalls innerhalb von 24 Stunden die Löschung aller im Rahmen Ihres Anrufes erhobenen und gespeicherten Daten.



Erfassung weiterer Daten

Neben der Beratung ist es auch Aufgabe der UPD, einmal im Jahr an den Patientenbeauftragten der Bundesregierung über Problemlagen im deutschen Gesundheitssystem zu berichten. Die Beraterinnen und Berater werden Ihnen zu diesem Zweck am Ende des Beratungsprozesses Fragen etwa nach Ihrem Alter, nach den ersten drei Ziffern Ihrer Postleitzahl und Ihrem Erwerbsstatus stellen. Diese Fragen müssen Sie nicht beantworten. Die Beantwortung erfolgt stets freiwillig. Die Erhebung dieser Daten hat ausschließlich den Zweck, Problemlagen im deutschen Gesundheitssystem zu identifizieren. Deshalb freuen wir uns, wenn Sie die Fragen der Beraterinnen und Berater beantworten.

Weitergabe von Daten an Dritte

Der Betreiber der Webseite www.patientenberatung.de, UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH (kurz: UPD), erhebt und speichert Ihre Daten, die sich auf Ihre Person beziehen und die Sie hier eingeben, ausschließlich zur Bearbeitung Ihrer Rückrufanforderung.

In Kenntnis dieser Hinweise, die Sie gelesen und verstanden haben, willigen Sie mit der Nutzung der Anforderung eines Rückrufes ausdrücklich ein, dass die UPD Ihre Rückrufanforderung und alle mit der Bearbeitung im Zusammenhang stehenden Daten erhebt und speichert. Es erfolgt dabei keine Weitergabe dieser Daten an Dritte.

5. Kategorien von Empfängern personenbezogener Daten

Innerhalb unseres Unternehmens erhalten diejenigen Stellen Zugriff auf Ihre Daten, die diese zur Erfüllung der Beratung benötigen.

Daneben bedienen wir uns zur Erfüllung unseres Beratungsauftrags zum Teil externer Dienstleister. Eine Auflistung der von uns eingesetzten Auftragnehmer und Dienstleister, zu denen nicht nur vorübergehende Geschäftsbeziehungen bestehen, senden wir Ihnen auf Wunsch gerne postalisch zu.

Eine darüber hinaus gehende Datenweitergabe an Empfänger außerhalb des Unternehmens erfolgt nur, wenn gesetzliche Bestimmungen dies gebieten oder erlauben oder Sie eingewilligt haben. Unter diesen Voraussetzungen können Empfänger Ihrer Daten z. B. sein: öffentliche Stellen und Institutionen bei Vorliegen einer gesetzlichen oder behördlichen Verpflichtung (z. B. bei Hinweisen auf akute Suizidgefahr Polizei und Rettungsdienste).

Eine Datenübermittlung an Stellen in Staaten außerhalb der Europäischen Union (sogenannte Drittstaaten) findet nicht statt mit Ausnahme von fremdsprachigen Anfragen in Russisch, Türkisch oder Arabisch die zum Zwecke der Übersetzung an Stellen im europäischen und nicht europäischen Ausland weitergegeben werden. Es ist nicht gewährleistet, dass Ihre personenbezogenen Daten in den Staaten und internationalen Organisationen außerhalb der Europäischen Union auf einem dem Europäischen Recht vergleichbarem Niveau geschützt sind. Insbesondere ist nicht gewährleistet, dass die Datenverarbeitung in gleichwertiger Weise durch unabhängige Behörden und Gerichte kontrolliert werden kann und/oder eine solche Kontrolle von Ihnen ggf. durchgesetzt werden kann. Nach Artikel 49 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe a) der Datenschutzgrundverordnung steht es Ihnen jedoch frei, in die Übermittlung Ihrer



personenbezogenen Daten an Staaten und internationalen Organisationen außerhalb der Europäischen Union, für die kein Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission vorliegt einzuwilligen.

6. Ihre Betroffenenrechte

Zusätzlich und in Ergänzung zu dem in den jeweiligen Ausführungen der Beratungskanäle dargestellten Rechte auf Löschung und Widerruf stehen Ihnen die nachfolgend bezeichneten Rechte zu. Zur Geltendmachung Ihrer Betroffenenrechte nennen Sie bitte stets Ihre Fall-ID. Nur durch diese ist es uns möglich, Ihr Anliegen zu bearbeiten. Ein Rückgriff auf Daten ist uns ohne Nennung Ihrer Fall-ID nicht möglich.

Recht auf Auskunft

Jede betroffene Person hat das Recht auf Auskunft nach Artikel 15 DS-GVO über die betreffenden personenbezogenen Daten.

Recht auf Berichtigung und Vervollständigung

Die betroffene Person hat das Recht auf Berichtigung nach Artikel 16 DS-GVO unverzüglich die Berichtigung sie betreffender unrichtiger personenbezogener Daten zu verlangen. Unter Berücksichtigung der Zwecke der Verarbeitung und der Dauer der Speicherung bezogener Daten hat die betroffene Person das Recht, die Vervollständigung unvollständiger personenbezogener Daten — auch mittels einer ergänzenden Erklärung — zu verlangen.

Recht auf Löschung

Sie haben gemäß Artikel 17 DS-GVO das Recht zu verlangen, dass Sie betreffende personenbezogene Daten unverzüglich gelöscht werden, wenn sie nicht ohnehin schon gelöscht wurden. Beachten Sie bitte, dass im Falle einer noch nicht erfolgten Beratung die Beratung als solche ggfls. nicht mehr stattfinden kann. Das ist etwa dann der Fall, wenn Sie z. B. die Löschung Ihrer Telefonnummer verlangen, die Beratung aber per telefonischem Rückruf erfolgen soll.

Recht auf Einschränkung und Übertragung

Ihnen kann weiterhin ein Recht auf Einschränkung der Verarbeitung Ihrer Daten nach Artikel 18 DS-GVO sowie auf Übertragung der von Ihnen bereitgestellten Daten gemäß Artikel 20 DS-GVO zustehen.

Einzelfallbezogenes Widerspruchsrecht

Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Sie betreffender Daten, die aufgrund von Artikel 6 Abs. 1 lit. f) DS-GVO (Datenverarbeitung auf der Grundlage einer Interessenabwägung) erfolgt, formlos Widerspruch einzulegen.



Recht auf Widerruf der Einwilligung

Sie haben gemäß Artikel 7 Abs. 3 DS-GVO das Recht Ihre Einwilligungserklärung zur Verarbeitung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten und Gesundheitsdaten für einen oder mehrere bestimmte Zwecke zu widerrufen.

Zur Geltendmachung Ihrer Rechte wenden Sie sich schriftlich an:

UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH

Tempelhofer Weg 62

12347 Berlin

datenschutz@patientenberatung.de

Beschwerderecht

Sofern Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten nicht rechtmäßig erfolgt, können Sie sich mit Ihrer Beschwerde an eine zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde wenden (Artikel 77 DS-GVO i.V.m. § 19 BDSG).

7. Gibt es eine Pflicht zur Bereitstellung von Daten?

Bitte beachten Sie, dass eine generelle Pflicht zur Bereitstellung von Daten nicht besteht. Sie dürfen sich ohne Angabe von personenbezogenen Daten von uns beraten lassen, soweit dies der jeweilige Beratungskanal zulässt. Ohne diese Daten kann ggfls. eine Beratung nicht erfolgen, vgl. obige Ausführungen im Abschnitt „Recht auf Löschung“.

Geschlechtsneutrale Formulierung

Aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wird auf die geschlechtsspezifische Differenzierung (zum Beispiel. "Patient und Patientinnen") weitgehend verzichtet. Die entsprechenden Bezeichnungen gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für beide Geschlechter.

Stand dieser Datenschutzerklärung: Mai 2018