

## Adatkezelési tájékoztató

### a Nemzeti Egészségügyi Telefonos Ügyfélszolgálati és Online Információs Központ (Egészségvonal) szolgáltatásait igénybe vevők adatainak kezeléséről

A természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelete (a továbbiakban: GDPR) 13. cikkére figyelemmel a **Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központ**, mint adatkezelő a Nemzeti Egészségügyi Telefonos Ügyfélszolgálati és Online Információs Központ (a továbbiakban: Egészségvonal) szolgáltatásait igénybe vevők (a továbbiakban: érintett) részére személyes adataik kezelésére vonatkozóan az alábbi tájékoztatót adja:

#### 1. Az adatkezelő megnevezése és elérhetősége, az adatvédelmi tisztviselő elérhetősége

##### Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központ

Székhely: 1097 Budapest, Albert Flórián út 2-6.

Postacím: 1437 Budapest, Pf.777

E-mail cím: [tisztifoorvos@nngyk.gov.hu](mailto:tisztifoorvos@nngyk.gov.hu)

Telefon: +36 1 476 1100

honlap: <https://www.nnk.gov.hu>

**Adatvédelmi tisztviselő:** Dr. Bakó Kinga

Postacím: 1135 Budapest, Szabolcs utca 33.

E-mail cím: [adatvedelem@nngyk.gov.hu](mailto:adatvedelem@nngyk.gov.hu)

#### 2. A Nemzeti Egészségügyi Telefonos Ügyfélszolgálati és Online Információs Központ (Egészségvonal) jogszabályi háttere

A Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központ (a továbbiakban: NNGYK) a fővárosi és megyei kormányhivatal, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatal népegészségügyi feladatai ellátásáról, továbbá az egészségügyi államigazgatási szerv kijelöléséről szóló 385/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet a 6/H. § alapján ellátja a nemzeti egészségügyi telefonos ügyfélszolgálati és online információs központ Egészségvonal szolgáltatásának működtetését.

#### Jelen Adatkezelési Tájékoztató jogszabályi háttere, a szolgáltatás kialakítása során figyelembe vett vonatkozó hatályos jogszabályok, illetve fontosabb nemzetközi ajánlások

- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR);
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény;

- az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Kormányrendelet;
- a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény;
- az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény;
- az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezelésének egyes kérdéseiről 62/1997. (XII.21.) NM rendelet;
- az egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során, Strasbourgban, 1981. január 28. napján kelt Egyezmény kihirdetéséről szóló 1998. évi VI. törvény;
- a Magyar Tartalomszolgáltatók Egyesületének a tartalomszolgáltatásra vonatkozó működési, etikai és eljárási szabályzata, különös tekintettel a személyes adatok és információk kezeléséről és védelméről szóló 2. számú melléklete;
- az Online Privacy Alliance ajánlása.

### 3. Az Egészségvonal szakmai-informatikai háttere

Az Egészségvonal működéséhez szükséges műszaki infrastruktúráról az NNGYK gondoskodik.

Az Egészségvonal működése során az alábbi csatornákon nyújt információt:

- Egészségvonal contact center 1812-es hívószámán és online formában:
  - a Kormányzati Ügyfélvonal hatáskörébe tartozó ügyekben az Egészségvonalra érkező megkeresések átirányításra kerülnek a 1818-as hívószámon elérhető Kormányzati Ügyfélvonalra (a továbbiakban KÜ) vagy,
  - azonnali egészségügyi ellátást igénylő hívások esetén a 112-es segélyhívószám hívásfogadó központjaiba,
- gov.hu lakossági portál.

### 4. Az Egészségvonal adatkezelési tájékoztatójában használt kifejezések értelmezése

**Érintett:** az Egészségvonal szolgáltatását igénybe vevő, bármely meghatározott személyes adat alapján azonosított vagy egyébként - közvetlenül vagy közvetve - azonosítható természetes személy.

**Személyes adat:** bármely az Egészségvonal működése során azonosított vagy azonosítható természetes személlyel (érintettel) kapcsolatba hozható adat és az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A kapcsolat akkor helyreállítható, ha az adatkezelő rendelkezik azokkal a technikai feltételekkel, amelyek a helyreállításhoz szükségesek.

**Különleges adat:** az érintettől az Egészségvonal szolgáltatás igénybevétele során esetlegesen az Adatkezelő tudomására jutó egészségügyi adat.

**Címzett:** az a közhatalmi szerv vagy bármely egyéb szerv, akivel az érintett személyes adatát közlik, függetlenül attól, hogy harmadik félnek minősül-e.

## **5. Az adatvédelmi tájékoztató célja**

A jelen Adatvédelmi Tájékoztató célja, hogy az Egészségvonal működési felületeinek használata során felmerülő adatkezelési, adatbiztonsági tevékenységet, az adatvédelemre vonatkozó elveket és az adatkezeléssel kapcsolatos jogorvoslati lehetőségeket rögzítse.

## **6. Megkeresési típusok - a kapcsolattartás csatornái**

A kapcsolattartás módjai az alábbiak lehetnek:

- telefonhívás;
- elektronikus levél (e-mail).

## **7. Az adatkezelés jogalapjai**

Az Egészségvonal szolgáltatásainak igénybevétele során az Adatkezelő által megismert személyes adat tekintetében - a különleges adatok kivételével - az adatkezelés jogalapja GDPR 6. cikke (1) bekezdésének e) pontja, azaz az adatkezelés a közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

Az ügyfélszolgálat munkatársai által kért, az ügyintézéshez szükséges adatok tekintetében az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikke (1) bekezdésének a) pontja szerinti hozzájárulás, illetőleg a 6. cikk (1) bekezdésének c) pontja, melynek megfelelően az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó, az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII.19.) Kormányrendelet 49. §-ában meghatározott jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges.

Az adatkezeléshez történő hozzájárulást az ügyfélszolgálat munkatársai minden kapcsolattartási csatornán és minden olyan esetben kérik, amikor nem kizárólag általános tájékoztatást nyújtanak. Általános tájékoztatásnak tekintünk minden olyan esetet, amikor az ügyfél nem beazonosítható, vagyis a természetes személyazonosító adatai nem kerülnek megadásra.

Az érintett jogosult az adatkezeléshez adott hozzájárulását bármely időpontban visszavonni, a visszavonás azonban nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét.

Az Egészségvonal „koronavírussal, koronavírus elleni védőoltással kapcsolatos kérdések” menüpontjában kezelt személyes adatokat Adatkezelő GDPR 6. cikkének (1) bekezdés e) pontja alapján kezeli, azaz az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges. A közérdek a lakosság tájékoztatása a koronavírussal kapcsolatban.

A GDPR 9. cikk g) pontja szerint a személyes adatok különleges kategóriájába tartozó egészségügyi adatok kezelése főszabály szerint tilos, viszont az általános tiltást megfogalmazó, GDPR 9. cikkének (1) bekezdésében rögzített rendelkezés nem alkalmazandó, amennyiben

- az adatkezelés jelentős közérdek miatt szükséges, uniós jog vagy tagállami jog alapján, amely arányos az elérni kívánt céllal, tiszteletben tartja a személyes adatok védelméhez

való jog lényeges tartalmát, és az érintett alapvető jogainak és érdekeinek biztosítására megfelelő és konkrét intézkedéseket ír elő.

- az adatkezelés a népegészségügy területét érintő olyan közérdekből szükséges, mint a határokon át terjedő súlyos egészségügyi veszélyekkel szembeni védelem vagy az egészségügyi ellátás, és olyan uniós vagy tagállami jog alapján történik, amely megfelelő és konkrét intézkedésekről rendelkezik az érintett jogait és szabadságait védő garanciákra, és különösen a szakmai titoktartásra vonatkozóan.

## **8. Az adatkezelés célja**

Az Egészségvonal szolgáltatásainak igénybevétele közben az Adatkezelő birtokába kerülő személyes adatok kezelésének célja az ügyfél-kiszolgálás, illetve az ehhez kapcsolódó produktivitást, teljesítményt és minőséget kontrolláló feladatok ellátása.

Az Egészségvonal szolgáltatásainak igénybevétele közben az Adatkezelőnek esetlegesen birtokába jutó egészségügyi adatok kezelésének célja:

- az egészség megőrzésének, javításának, fenntartásának előmozdítása;
- népegészségügyi, közegészségügyi és járványügyi érdekből szükségessé váló intézkedések megtétele.

A kezelt adatokhoz az Egészségvonal munkatársai kizárólag a feladatuk ellátásához, az ügyfél által feltett kérdés megválaszolásához szükséges mértékben férnek hozzá. Az adatkezelés az előbb említett célból, kizárólag a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig és csak azzal a személyes és különleges adattal történik, amely a fenti célok megvalósulásához elengedhetetlenül szükséges, és a cél elérésére alkalmas.

Tájékoztatjuk az ügyfeleket, hogy az egészségvonal.gov.hu elnevezésű kormányzati internetes felület látogatottságára vonatkozó adatok - személyazonosításra alkalmatlan módon - statisztikai célból felhasználásra kerülhetnek.

## **9. A kezelt adatok köre**

Adatkezelő kizárólag olyan személyes adatokat kezel, amelyet közvetlenül az érintett bocsátott rendelkezésére. Adatkezelő a rendelkezésére bocsátott személyes adatokat nem ellenőrzi, azok megfelelőségéért kizárólag érintett felel.

1. Az Egészségvonal szolgáltatási területein elsősorban az alábbi személyes és különleges adatokat kezelheti:

### **a.) Személyes adatok:**

- **az érintett születési neve és neve;**
- **születési helye, ideje;**
- **anyja neve;**
- **neme;**
- **lakcíme;**

- **telefonszám** *(kiemelten fontos, hogy amennyiben az Egészségvonal szolgáltatását igénybe vevő ügyfél a telefon szolgáltatójánál és a telefonkészülékén se tiltja le hívószámának kijelzését, a telefonszámát az Adatkezelő tárolja és a rögzített hívás hanganyagának azonosításához vissza is keresheti);*
- **TAJ száma;**
- **közgyógyellátási igazolvány száma, érvényessége;**
- Külföldi állampolgárnál:
  - **külföldi (beleértve EU) társadalombiztosítási kártya száma;**
  - **biztosító azonosító száma;**
  - **biztosítási kötvény száma;**
  - **ország megnevezése ahol a biztosítást kötötte.**

**b.) Különleges adatok:**

- **egészségügyi adatok** *(egy természetes személy testi vagy pszichikai egészségi állapotára vonatkozó személyes adat, ideértve a természetes személy számára nyújtott egészségügyi szolgáltatásokra vonatkozó olyan adatot is, amely információt hordoz a természetes személy egészségi állapotáról).*

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a 9.1.a. pontban foglalt felsorolás nem kimerítő jellegű. Előfordulhat, hogy a konkrét tájékoztatási terület esetén a felsorolt személyes adatokon kívül egyéb, a felsorolásban nem szereplő személyes adat megadására is szükség lehet.

2. Amennyiben az érintett által megfogalmazott információkérés szakmai összetettsége, specialitása indokolja, az ügyfél tájékoztatásával és hozzájárulásával a válasz megadása az arra hatáskörrel rendelkező szervek, szervezetek, mint címzettek bevonásával történik.

A [www.egeszsegvonal.gov.hu](http://www.egeszsegvonal.gov.hu) elnevezésű kormányzati internetes felület működésének dokumentálása érdekében az Adatkezelő naplózza tevékenységeit. A naplóbejegyzések tartalmazzák az ügyfél/felhasználó IP címét.

3. Az anonim látogatóazonosító (süti - cookie) kezelés

Az anonim látogatóazonosítók olyan kisméretű fájlok vagy információdarabok, amelyeket a látogató által elért webszerver küld a látogató számítógépének webböngészője számára. Egy süti általában tartalmazza annak a webhelynek a nevét, ahonnan érkezett; a süti értékét, vagyis egy véletlenszerűen generált egyedi számot; valamint élettartamát, azt, hogy milyen hosszan marad a készüléken. A süti a Felhasználó számítógépének, készülékének háttértárában, egy fájlban tárolódik. A fájl tartalmát a sütit elküldő webszerver bármikor lekérdezheti a böngészőtől. A sütik használatának célja, hogy gyorsítsák a [tarhely.gov.hu](http://tarhely.gov.hu) oldalainak használatát, kiegyensúlyozzák a szerverekre érkező terhelést, vagy automatizmusokkal segítsék a kitöltéseket.

A [www.egeszsegvonal.gov.hu](http://www.egeszsegvonal.gov.hu) oldal kizárólag munkamenet sütit használ (session cookie): A “munkamenet sütik” a honlap látogatása során, a funkciók használatához szükségesek, lehetővé teszik a látogató által végzett műveletek megjegyzését. A “munkamenet sütik” alkalmazása

nélkül a honlap akadálytalan használata nem garantálható. Érvényességi idejük az adott látogatás időtartamára terjed ki, a "sütik" a munkamenet végén, vagy a böngésző bezárásával automatikusan törlődnek.

Az internet böngészőben az érintett beállíthatja, hogy elfogad vagy letilt bizonyos sütiket, illetve blokkolja valamennyi elhelyezését. Figyelmeztetést is kérhet arról, ha cookie-kat állítanak be az eszközén, valamint megtekintheti azt, hogy a meglátogatott oldal milyen sütiket helyezett el a számítógépén. Felhívjuk figyelmét, hogy mivel a sütik célja a portál használatának megkönnyítése vagy lehetővé tétele, a cookie-k alkalmazásának megakadályozása vagy törlése által előfordulhat, hogy Ön nem lesz képes a portál funkcióinak teljes körű használatára, illetve hogy a portál a tervezettől eltérően fog működni böngészőjében. A sütik kezelését az egyes böngészőkön eltérően kell beállítani. Ehhez érdemes tanulmányoznia böngészője beállítási lehetőségeit, illetve a segítség oldalakat:

- Google Chrome
- Mozilla Firefox
- Microsoft Edge
- Safari
- Brave
- Opera

A honlap megfelelő munkamenetének biztosítása az elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokról szóló 2001. évi CVIII. törvény, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről 13/A. § (3) bekezdésében foglaltaknak megfelelően történik.

Az Adatkezelő adatkezelések során nem valósít meg profilalkotást.

## **10. A személyes adatok címzettjei**

Panasz, illetve közérdekű bejelentés esetén az Egészségvonal a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvényben foglaltaknak megfelelően jár el. Ezekben az esetekben az adott ügy azonosításához nélkülözhetetlen személyes adatok csak a panasz, illetve közérdekű bejelentés kivizsgálása érdekében kerülnek rögzítésre.

A rögzített adatok csak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, amennyiben ezen szerv azok kezelésére törvény alapján jogosult, vagy a panaszos, illetőleg közérdekű bejelentő adatai továbbításához egyértelműen hozzájárult.

Amennyiben az adatkezelés során - akár a 1812-es hívószámú telefonos ügyfélszolgálaton keresztül történő személyes átkapcsolással, akár a telefonos ügyfélszolgálat menüpontjaiba épített automatikus átkapcsolással, akár online formában adattovábbítás történik, a továbbított, más szervek, szervezetek részére átadott adatok tekintetében az adat, illetve panasz kezelésére törvényi rendelkezés alapján hatáskörrel rendelkező szerv már a saját adatvédelmi rendelkezései (szabályzata) alapján jár el.

Az adattovábbítást, az adat dokumentált átadását követően bekövetkező adatvédelmi jogsértésekért az adatot átvevő új adatkezelő szerv, szervezet felel, az NNGYK, mint Adatkezelőt a továbbított adat tekintetében nem terheli felelősség.

Az Adatkezelő az e pontban felsoroltakon kívül más címzett részére, illetve harmadik országba nem továbbít adatot.

Fentiekén túl Adatkezelő a személyes adatokat harmadik személynek csak kivételes esetben adja át, amennyiben jogszabályi előírások alapján köteles az általa kezelt személyes adatokat átadni az arra jogosult hatóságoknak (pl. bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, Állami Számvevőszék stb.).

### **11. A kezelt személyes adatok forrása és azon adatok köre, amelyeket nem az érintett bocsátott az Adatkezelő rendelkezésére**

Adatkezelő nem kezel olyan személyes adatokat, amelyeket nem az érintettől gyűjt.

### **12. Az adatkezelés időtartama**

Adatkezelő az Egészségvonal szolgáltatásainak működtetőjeként megismert **személyes és különleges adatokat a megismerésüktől számított 1 évig kezeli**, annak érdekében, hogy a Ptk. 6:548. § szakaszában meghatározott kártérítési felelősség kapcsán a Ptk. 6:533. § szakaszában meghatározott elévülési ideje alatt a releváns megkeresések visszakereshetők és kiadhatók legyenek.

Az adatkezelés formátumai:

- a telefonhívások rögzített hanganyaga;
- az e-mailen történt megkeresések rögzített tartalma.

Az Adatkezelő által rögzített hangfelvétel, illetve az elektronikus megkeresés szövege az érintett kérelmére az adatkezelésre előírt időtartamon belül nem törölhető.

### **13. Adatbiztonság**

Az Adatkezelő gondoskodik az Egészségvonal és a [www.egeszsegvonal.gov.hu](http://www.egeszsegvonal.gov.hu) lakossági portál által kezelt adatok biztonságáról. Ennek érdekében megteszi a szükséges technikai és szervezési intézkedéseket az informatikai eszközök útján tárolt adatállományok tekintetében.

Az Adatkezelő az informatikai védelemmel kapcsolatos feladatai körében gondoskodik:

- a felhasznált eszközök szükséges, rendszeres karbantartásáról, fejlesztéséről;
- az adatállományok helyreállításának lehetőségét biztosító intézkedésekről, ezen belül a rendszeres biztonsági mentésről és a másolatok elkülönített, biztonságos kezeléséről;
- az adatállományok vírusok elleni védelméről;
- a nála létrejövő adatállományok - beleértve a hangfelvételt is - titkosítva történő mentéséről, és azok kizárólag védett környezetben történő tárolásáról;

- az adatállományok, illetve az adathordozók fizikai védelméről, ezen belül a tűzkár, vízkár, villámcsapás, egyéb elemi kár elleni védelemről, illetve az ilyen események következtében bekövetkező károsodások helyreállíthatóságáról.

#### **14. Adatfeldolgozók igénybevétele**

Az Adatkezelő az Egészségvonal működtetése során adatfeldolgozóként a Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaságot (1149 Budapest, Róna utca 52-80.) veszi igénybe. A NISZ Zrt. Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata az alábbi weboldalon tekinthető meg: <http://nisz.hu/adatkezelesi-tajekoztato>

#### **15. Az érintettek jogai, jogorvoslati lehetőségei**

##### **A hozzájárulás visszavonásához való jog (GDPR 7. cikke alapján)**

Tekintettel arra, hogy jelen tájékoztató által érintett adatkezelés hozzájáruláson alapul, így érintett jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja.

A hozzájárulás visszavonása nem érinti a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.

##### **Hozzáférés joga (GDPR 15. cikke alapján)**

Érintett tájékoztatást kérhet Adatkezelőtől arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e. Amennyiben ilyen adatkezelés folyamatban van, érintett jogosult arra, hogy megismerje:

- milyen személyes adatait;
- milyen jogalapon;
- milyen adatkezelési cél miatt;
- milyen forrásból;
- mennyi ideig kezeli;
- alkalmaz-e adatfeldolgozót, ha igen, az adatfeldolgozó nevééről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről;
- Adatkezelő kinek, mikor, milyen jogszabály alapján, mely személyes adataihoz biztosított hozzáférést vagy kinek továbbította a személyes adatait;
- az esetleges adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről.

Az adatbiztonsági követelmények teljesülése és az érintett jogainak védelme érdekében Adatkezelő köteles meggyőződni az érintett és a hozzáférési jogával élni kívánó személy személyazonosságának egyezésétől, ennek érdekében a tájékoztatást, az adatokba történő betekintést, illetve azokról másolat kiadását is az érintett személyének azonosításához köti.

A személyes adatok másolatát az érintett erre irányuló kérésére első alkalommal díjmentesen bocsátja a rendelkezésére, ezt követően adminisztratív költségeken alapuló, ésszerű mértékű



díjat számíthat fel. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésére bocsátani, kivéve, ha az érintett másként kéri.

### **Hangfelvétel, illetve elektronikus megkeresés szövegének kikérése**

Az érintettnek joga van a hangfelvétel, illetve az elektronikus megkeresés kikérésére. A hangfelvétel, illetőleg az elektronikus megkeresés beazonosítása, illetőleg annak megküldése érdekében a kérelemben az alábbi adatokat szükséges megjelölni:

- a telefonszám vagy elektronikus levélcím, amelyről az érintett megkeresést bonyolították (chat megkeresés esetén azon elektronikus levélcím, amely megadásra került);
- a megkeresés időpontja (év, hónap, nap, valamint hozzávetőlegesen óra);
- a szóbeli vagy írásbeli/elektronikus megkeresés azonosító száma, az ügyintéző neve (amennyiben ezen információk rendelkezésre állnak);
- az érintett neve;
- az érintett postázási címe vagy elektronikus levélcíme (amelyre a hangfelvétel, illetve elektronikus megkeresés szövegének megküldését kéri).

Amennyiben a megkeresés beazonosításához szükséges adatok rendelkezésre állnak, és az adatszolgáltatásnak egyéb akadálya sincs, Adatkezelő a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, de legfeljebb huszonöt napon belül, az érintett választása szerint postai úton (tértivevényes küldeményként, CD formájában) vagy elektronikus levélben (a hangfájl megküldésével) bocsátja az érintett rendelkezésére a hangfelvételt, illetve az elektronikus megkeresés szövegét.

Felhívjuk az érintettek figyelmét, hogy a hangfelvétel, illetve az elektronikus megkeresés szövege - ügyfélszolgálati munkatársaink személyiségi jogainak védelmére tekintettel - nyilvánosságra nem hozható. Jogellenes felhasználás esetén személyiségi jogi per indítására kerülhet sor.

Amennyiben a hangfelvétel, illetve az elektronikus megkeresés megküldése akadályba ütközik, az adatkezelő ennek okáról 1 hónapon belül tájékoztatást ad.

### **A törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”) (GDPR 17. cikke alapján)**

Az érintett az 1. pontban megadott elérhetőségeken keresztül kérelmezheti az Egészségvonal részére megadott személyes adatainak Adatkezelő általi törlését.

A személyes adatot törölni kell, ha

- az adatkezelés célja megszűnt;
- az érintett visszavonta a hozzájárulását és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- az adatkezelés jogos érdeken alapul vagy közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges, és az érintett eredményesen tiltakozik az adatkezelés ellen;
- az adatkezelés jogellenes;

- a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- az adatok gyűjtésére közvetlenül gyermekeknek kínált, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások vonatkozásában került sor, és az érintett kéri a rá vonatkozó személyes adatok törlését.

### **Személyes adatok helyesbítése (GDPR 16. cikke alapján)**

Az érintett az 1. pontban megadott elérhetőségeken keresztül kérelmezheti az Egészségvonal részére megadott személyes adatainak Adatkezelő általi helyesbítését. Amennyiben az érintett hitelt érdemlően bizonyítani tudja a helyesbített adat pontosságát, az Adatkezelő a kérést legfeljebb 1 hónapon belül teljesíti, és erről az általa megadott elérhetőségen értesíti az érintett személyt, Amennyiben a személyes adat helyesbítése akadályba ütközik, az Adatkezelő ennek okáról a kérelem kézhezvételét követő 1 hónapon belül, írásban tájékoztatást ad. A helyesbítéshez való jog nem érvényesíthető - fogalmilag kizárt - a rögzített hangfelvételek és e-mail megkeresések vonatkozásában.

### **A zároláshoz (adatkezelés korlátozásához) való jog (GDPR 18. cikke alapján)**

Az érintett az 1. pontban megadott elérhetőségeken keresztül kérheti, hogy az Adatkezelő személyes adatai kezelését korlátozza (az adatkezelés korlátozott jellegének egyértelmű jelölésével és az egyéb adatoktól elkülönített kezelés biztosításával) amennyiben

- vitatja személyes adatai pontosságát (ebben az esetben az Adatkezelő arra az időtartamra korlátozza az adatkezelést, amíg ellenőrzi a személyes adatok pontosságát);
- az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- az Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez;
- az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen (ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben).

### **A tiltakozáshoz való jog (GDPR 21. cikke alapján)**

Az érintett az 1. pontban megadott elérhetőségeken keresztül tiltakozhat az adatkezelés ellen, ha álláspontja szerint személyes adatát az Adatkezelő nem a jelen adatkezelési tájékoztatóban megjelölt céllal összefüggésben kezelné. Ebben az esetben az Adatkezelőnek kell igazolnia, hogy a személyes adat kezelését olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

## **Az érintetti jogok gyakorlásának közös szabályai, jogorvoslat**

A 15. pontban leírt kérelmek teljesítését az Adatkezelő nem tagadhatja meg, kivéve, ha bizonyítja, hogy az adatkezelésben érintettet nem áll módjában azonosítani.

Az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított 1 hónapon belül tájékoztatja az adatkezelésben érintettet a kérelme nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további 2 hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról az adatkezelő a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított 1 hónapon belül tájékoztatja az adatkezelésben érintettet.

Ha az Adatkezelő nem tesz intézkedéseket a kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított 1 hónapon belül tájékoztatja az adatkezelésben érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy panaszt nyújthat be a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

A tájékoztatást és intézkedést díjmentesen kell biztosítani. Ha az érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy - különösen ismétlődő jellege miatt - túlzó, az Adatkezelő, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre:

- ésszerű összegű díjat számíthat fel, vagy;
- megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.

A kérelem egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó jellegének bizonyítása az Adatkezelőt terheli. Ha az adatkezelőnek megalapozott kétségei vannak a Kérelmező kilétével kapcsolatban, további, a Kérelmező személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kérheti.

A kérelmeket az alábbi postai vagy elektronikus címen lehet benyújtani:

Postai cím: 1097 Budapest, Albert Flórián út 2-6.

Elektronikus postacím: [adatvedelem@nngyk.gov.hu](mailto:adatvedelem@nngyk.gov.hu)

Amennyiben az adatkezelésben érintett úgy érzi, hogy az adatkezelés során sérelem érte, elsődlegesen az Adatkezelőnél lehet jelezni ennek tényét. Az Adatkezelő az adatvédelmi tisztviselő bevonásával 1 hónapon belül megvizsgálja az ügyet, és az adatkezelésben érintettet értesíti a vizsgálat eredményéről és a tett intézkedésekről.

Az adatkezeléssel kapcsolatos kérelmeket az adatkezelésben érintettek az 1. pontban meghatározott postai illetve elektronikus elérhetőségeken terjeszthetik elő.

## **Az adatkezeléssel kapcsolatos jogérvényesítési lehetőségek**

A vitás helyzetek békés rendezése érdekében az érintett az NNGYK adatvédelmi tisztviselőjéhez fordulhat.

Amennyiben érintett megítélése szerint a személyes adatainak kezelése során az NNGYK megsértette a hatályos adatvédelmi követelményeket, akkor:

- panaszt nyújthat be a Hatósághoz (Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság, cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., postacím: 1363 Budapest, Pf.

9., E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)), vagy

- lehetősége van adatainak védelme érdekében bírósághoz fordulni, amely soron kívül jár el. Érintett a keresetet választása szerint a lakóhelye (állandó lakcím) vagy a tartózkodási helye (ideiglenes lakcím), illetve az NNGYK székhelye szerint illetékes törvényszéknél nyújthatja be. A törvényszékek felsorolását és elérhetőségét az alábbi linken keresztül tekintheti meg: <https://birosag.hu/torvenyszekek>