



ALAPVETŐ JOGOK BIZTOSA
AZ ENSZ NEMZETI EMBERI JOGI INTÉZMÉNYE

Az alapvető jogok biztosának

JELENTÉSE

az AJB-1217/2023. számú ügyben
a Kórház válaszával összefüggésben
(Előzmény ügy: AJB-1545/2022)

Előadó: dr. Kelemen Dóra

Érintett szerv: Jahn Ferenc Dél-Pesti Kórház és Rendelőintézet

2023.

**Az alapvető jogok biztosának
Jelentése
az AJB-1217/2023. számú ügyben
(Előzmény ügy: AJB-1545/2022)**

Az eljárás megindulása

A panaszos beadványában előadta, hogy édesanyja sérelmezett egészségügyi ellátásával kapcsolatban a Jahn Ferenc Dél-Pesti Kórház és Rendelőintézet (a továbbiakban: Kórház) vezetőségének címzett panaszlevelére nem kapott választ.

A panaszbeadvány nyomán felmerült a jogállamiság elvéből következő jogbiztonság követelményével, valamint a tisztességes eljáráshoz való joggal összefüggő visszásság gyanúja, így az alapvető jogok biztosáról szóló 2011. évi CXI. törvény (a továbbiakban: Ajbt.) 18. § (1) bekezdése alapján vizsgálatot indítottam. A vizsgálatom keretében az Ajbt. 21. § (1) bekezdés a) pontja és (2) bekezdése alapján megkerestem a Kórház főigazgatóját és a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (a továbbiakban: NAIH) elnökét.

Az érintett alapvető jogok és alkotmányos elvek

- a jogállamiság elvéből fakadó jogbiztonság követelménye [Alaptörvény B) cikk (1) bekezdés: „*Magyarország független, demokratikus jogállam.*”]
- a tisztességes eljáráshoz való jog [Alaptörvény XXIV. cikk (1) bekezdés: „*Mindenkinek joga van ahhoz, hogy ügyeit a hatóságok részrehajlás nélkül, tisztességes módon és ésszerű határidőn belül intézzék.*”].

Az alkalmazott jogszabályok

- az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban: Eütv.);
- az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Eüak.);
- 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, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) (a továbbiakban: GDPR);
- a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: Panasztv.);
- a személyazonosító jel helyébe lépő azonosítási módokról és az azonosító kódok használatáról szóló 1996. évi XX. törvény (a továbbiakban: Szasztv.);
- a gyógyintézetek működési rendjéről, illetve szakmai vezető testületéről szóló 43/2003. (VII. 29.) ESzCsM rendelet (a továbbiakban: ESzCsM rendelet).

A megállapított tényállás

1. A panaszbeadványban előadott körülmények

A panaszos 2022. március 8-án azzal fordult Hivatalomhoz, hogy 2021. november 18-án panasszal élt a Kórház vezetőségénél a Kórház honlapján közzétett hivatalos e-mail címen keresztül. 2022. január 11-én közvetlenül is felkereste panaszával a Kórház Aneszteziológiai és Intenzív Betegellátó Osztály vezetőjét, azonban *választ nem kapott*. A panaszos jelezte, hogy édesanyja 2021. október 8-án hajnalban került a Kórház Sürgősségi Ambulanciájára, majd az Intenzív Osztályra, ahol 2021. október 8-a és november 3-a között kezelték. A beteg a Kórházi ellátást követően otthonában meghalt. A panaszos a Kórháznak címzett leveleiben többek között azt sérelmezte, hogy az édesanyja halálát a nem megfelelő kórházi ellátás okozhatta.

A jogszabály nem teszi számomra lehetővé valamennyi sérelem, így különösen az orvosszakmai vagy orvosetikai kérdések alkotmányjogi szempontú vizsgálatát, azonban a Kórház elmaradt válasza kapcsán vizsgálatot indítottam.

2. A megkeresett szervek válasza

2.1.1. A Jahn Ferenc Dél-Pesti Kórház és Rendelőintézet főigazgatójának álláspontja

Az elmaradt válaszadással kapcsolatban a Kórház főigazgatóját arra kértem, hogy tájékoztasson arról, hogy a Kórházhoz beérkező panaszokat milyen módon kezelik és a panaszos miért nem kapott választ megkereséseire. A főigazgató válaszában tájékoztatott, hogy a Kórház rendelkezik a *Betegjogi, betegadatok és betegbiztonság védelmének intézeti szabályzatával*, amelynek VII. pontja fekteti le a panaszjog gyakorlásának és a panaszok kivizsgálásának intézeti rendjét. Kiemelte, hogy e szabályzatnak megfelelően, illetve a hatályos jogszabályok betartásával vizsgálják ki és válaszolják meg az intézetbe beérkező betegpanaszokat.

A főigazgató válaszában megerősítette, hogy 2021. november 18-án beérkezett egy elektronikus levél a Kórház honlapján közzétett hivatalos e-mail címre. A levél alapján a feladó személyét azonban nem tudták beazonosítani. A főigazgató jelezte továbbá, hogy a panaszos levele nem tartalmazott konkrét adatokat az érintett betegre vonatkozóan, továbbá nem tartalmazta a sérelmezett dolgozók nevét, valamint a beteg kórházi tartózkodásának időpontját.

A főigazgató hangsúlyozta, hogy az érintett személyek beazonosíthatatlanságának ellenére az ügyben vizsgálatot indított. A vizsgálat eredményeként a Kórház Aneszteziológiai és Intenzív Betegellátó Osztályának főápolója részletes igazoló jelentést készített, miután megkísérelte az eset összes körülményeiből beazonosítani az érintett beteget, de nem tudta kétséget kizárólag alátámasztani, hogy az érintett beteg a panaszos édesanyja. A főigazgató szerint a beazonosítást nehezítette az is, hogy miután azt feltételezték, hogy az érintett beteg a panaszos néhai édesanyja, a beteg az általa megadott és a betegdokumentációban szereplő hozzátartozói nem egyeztek meg sem a panaszos e-mail címében szereplő névvel, sem az aláírásként feltüntetett névvel. A főigazgató szerint mivel a beteg neve nem volt megnevezve a panaszban és a beteget sem lehetett minden kétséget kizárólag beazonosítani, valamint a panasztevő és a beteg közötti kapcsolat sem volt bizonyított, így a GDPR és az Eüak. szabályai értelmében a Kórház nem adhatott a panaszra vonatkozóan felvilágosítást a panaszosnak.

A Kórház válasza kapcsán egy újabb megkeresés keretében felhívtam a főigazgató figyelmét, hogy a Kórház Házirendjének V. pontja szabályozza a betegpanaszok kivizsgálásának rendjét, amely szerint a Kórház a panasz kivizsgálását követően, de legfeljebb harminc munkanapon belül írásba tájékoztatja a panasztevőt. Így arra kértem a főigazgatót,

hogy adjon tájékoztatást, hogy milyen intézkedéseket tettek a panaszos felé, továbbá küldje meg a panaszos számára esetlegesen kiküldött válaszlevelet.

A főigazgató ismét hangsúlyozta, hogy a beérkezett panaszt kivizsgálták, azonban a panasztevőt a fent részletezett okok alapján nem tájékoztatták. A panasz tartalmából adódóan azonban a főigazgató arra következtetett, hogy jogi képviselő általi megkeresés is fog érkezni a Kórháznak címezve. A főigazgató így tehát azt vélelmezte, hogy ha ez a megkeresés beérkezik, akkor a tájékoztatáshoz való jogosultság megállapítható lesz, így a panaszt érdemben tudják tájékoztatni a panasz kivizsgálásának eredményéről.

2.1.2. A Kórház belső szabályzatainak tartalma a panaszkezelés kérdéseivel összefüggésben

A főigazgató megkeresésekre adott válaszához mellékelte a Betegjogi, betegadatok és betegbiztonság védelmének intézeti szabályzatát (a továbbiakban: Szabályzat), amelynek a VII. pontja tartalmazza „A panaszjog gyakorlása és a panaszok kivizsgálásának intézeti rendjét”. E mellett az intézmény Házirendje nyilvánosan elérhető a Kórház hivatalos honlapján, amelynek pedig az V. pontja szól a „Betegpanaszok kivizsgálásának rendjéről”.

Mindkét belső szabályzat általános jelleggel kimondja, hogy a beteg a kórházi elhelyezéssel, kezeléssel, illetve a kórházban történt eseménnyel kapcsolatban saját maga vagy írásban meghatalmazott képviselője útján panasszal élhet az intézménynél, illetőleg fenntartójánál, valamint az egészségügyi ellátás felügyeletét ellátó szerveknél. A panaszt írásban vagy szóban az osztály vezetőjénél vagy az igazgatóságon – lehetőleg az eseményt követően rövid határidőn belül – teheti meg. Szükség esetén a panaszt fogadó intézmény dolgozója segítséget nyújt, a panasz írásba foglalásához. (pl. rosszul látó, vagy mozgásában korlátozott beteg.) A panasz kivizsgálását az adott szakág igazgatója végzi. Amennyiben a panasz kivizsgálásának eredményéről írásbeli tájékoztatást igényel a beteg, úgy panaszbeadványát írásban kell benyújtania az osztályvezetőnek, az intézmény főigazgatójának, vagy az intézeti adatvédelmi- és betegjogi felelősének (intézeti adatvédelmi tisztviselő) címezve. Az intézmény a panasz kivizsgálását követően, de legfeljebb harminc munkanapon belül írásban tájékoztatja a panasztevőt. A Házirend és a Szabályzat is kitér a betegjogi képviselőhöz való fordulás lehetőségére, valamint arra is, hogy a „közvetítői eljárás” keretében is sor kerülhet a beteg és az intézmény közötti esetleges jogvita peren kívüli megoldására.

A Szabályzat a fentiekben túl részletesen szabályozza a panaszügyek kivizsgálásának intézeti szabályait. Rögzíti, hogy főszabály szerint a betegpanaszok kivizsgálására írásbeli panaszbeadvány esetén kerülhet sor, a panasz megtörténtének bizonyíthatósága érdekében. Szóbeli panasz esetén a kivizsgálhatóság érdekében szükséges írásbeli beadvány lehetőségéről a panasztevőt tájékoztatni kell. Szükség esetén, a panaszt fogadó intézményi dolgozó segítséget nyújt a panasz írásba foglalásához (pl. rosszul látó, vagy mozgásában korlátozott beteg). Az írásban benyújtott panaszt, központi nyilvántartás és kivizsgálás céljából, az illetékes szakmai vezetőnek (igazgatónak, orvosi ellátást érintő panasz esetében a kijelölt orvosigazgató helyettesnek) kell eljuttatni, aki lefolytatja a szükséges belső vizsgálatot és a vizsgálat eredményének figyelembevételével, összeállítja jelentését és a panasz megválaszolásához szükséges tervezetet, melyet eljuttat az intézeti adatvédelmi és betegjogi felelős részére.

Minden esetben vizsgálni kell a kérelmező jogosultságát és a panaszjog gyakorlás törvényi feltételeinek fennállását. A panasz megválaszolása kizárólag abban a körben tehető meg, amely adatokra vonatkozóan a panasztevő jogosultsággal rendelkezik.

Az írásban benyújtott panasz alapján, az intézeti adatvédelmi és betegjogi felelős is közvetlenül jogosult belső vizsgálat lefolytatására, melynek során megkeresheti az érintett osztály vezetőjét, valamint a panasszal érintett dolgozót az osztályon belül történtek kivizsgálása és szükséges szakmai vélemény kialakítása céljából. A vizsgálat során az érintett

osztály vezetője köteles az ügyben keletkezett teljes egészségügyi dokumentációt áttanulmányozni, valamint köteles meghallgatni és írásbeli nyilatkozatot kérni a kezelésben részt vevő orvos és szakdolgozó részéről, különös figyelemmel a panaszban foglalt kifogásokra és észrevételekre. Az osztályos vizsgálat eredményeként, az osztályvezető írásbeli igazoló jelentést és szakmai véleményt köteles készíteni az orvosigazgatónak vagy az intézeti adatvédelmi és betegjogi felelősnek címezve, melyet eljuttat a kijelölt orvosigazgató-helyettes részére. Az osztályon lefolytatott vizsgálat írásbeli dokumentációját, az osztályos adatvédelmi felelősök kötelesek 5 évig megőrizni és nyilvántartani. Az osztályvezető igazoló jelentése és szakmai véleményének figyelembevételével kerül sor az igazgatóság részéről a panasz írásbeli megválaszolására. A panaszt meg kell válaszolni legkésőbb az egészségügyi törvényben foglalt határidőben¹, lehetőség szerint a panaszlevél kézhezvételét, a jogosultság igazolását követő 30 munkanapon belül.

A Szabályzat V. pontja tartalmazza „az egészségügyi adatok kezelésének és védelmének intézeti szabályait”, amelyben szerint az adatvédelmi jog rendszerében az egészségügyi adatok az egészségügyi szolgáltatás nyújtása, illetve igénybevételével, finanszírozásával összefüggő, szektorális törvény által szabályozott, az egészségügyi állapotra vonatkozóan adatokat tartalmazó személyes, különleges (szenzitív) adat, mely jellegéből adódóan is, kiemelt jogvédelmet igényel. Az egészségügyi adat fogalma alá tartoznak azok az információk, amelyek a beteg testi, értelmi, vagy lelkiállapotára vonatkoznak, ide tartoznak továbbá azok is, amelyek a beteg elhalálzásának körülményeire, valamint a halál okára vonatkozóan tartalmazznak információt. Az érintett halála esetén a törvényes képviselő, közeli hozzátartozó², illetve örökös írásos kérelme alapján, a hatályos jogszabályok, illetve e szabályzat szerint élhet a betekintési jog, valamint a dokumentációról történő másolatkérési jog gyakorlásával. Az érintett halála esetén a törvényes képviselő, közeli hozzátartozó, valamint a törvényes vagy végrendeleti örökös – írásos kérelme alapján – megismerheti a halála okával összefüggő, összefüggésbe hozható, továbbá a halál bekövetkezését megelőző gyógykezeléssel kapcsolatos egészségügyi adatokat, ezekről saját költségére másolatot kaphat.

2.2. A NAIH elnökének iránymutató jellegű tájékoztatása

A NAIH elnökét megkeresésemben arra kértem, hogy adjon tájékoztatást a tekintetben, hogy a szenzitív egészségügyi adatok érintettsége okán, milyen módon kell megtenni az egészségügyi ellátásokkal összefüggő panaszokat úgy, hogy a beadványozó *beazonosíthatónak* tekinthető legyen, így a panasz kivizsgálásának eredménye ismertethető legyen számára. Felkértem arra is, hogy szíveskedjen állást foglalni abban a kérdésben is, hogy kell-e tájékoztatást adnia az intézménynek a panaszos felé abban az esetben, ha a panaszbeadványa, vagy a levele alapján a panaszvizsgálás eredménye adatvédelmi aggályok miatt nem osztható meg vele.

2.2.1. A NAIH elnökének tájékoztatása az egészségügyi személyes adatok kezelésének feltételeivel kapcsolatosan

A NAIH elnöke az első körben küldött válaszában általános jelleggel a következőkre mutatott rá. Leszögezte, hogy 2018. május 25-e óta a *GDPR szabályai* alkalmazandóak, így az abban foglalt szabályok szerint szükséges az adatkezelést végezni.

¹ Az Eütv. 29. § (2) bekezdése szerint az egészségügyi szolgáltató, illetve a fenntartó köteles a panaszt kivizsgálni, és ennek eredményéről a beteget a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb harminc munkanapon belül írásban tájékoztatni.

² Az érintett szabályzat az alapfogalmak között fekteti le, hogy közeli hozzátartozónak minősül az egyeneságbeli rokon, így a gyermek is.

A GDPR hatálya alá tartozó minden egyes adatkezelésnek meg kell felelnie a GDPR 5. cikkében foglalt elveknek³, másrészt az adatkezelés jogszerűségére vonatkozó, a GDPR 6. cikk (1) bekezdésében foglalt jogalapok⁴ valamelyikének. A GDPR 4. cikk 15. pontja meghatározza az *egészségügyi adat definícióját*, miszerint: 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 egészségügyi adatnak minősül.

A NAIH elnöke ezzel kapcsolatban megjegyezte, hogy a GDPR 9. cikk (1) bekezdése elvi éllel rögzíti, hogy a személyes adatok különleges kategóriáinak, így többek között az egészségügyi személyes adatok kezelése tilos, a GDPR 9. cikk (2) bekezdése azonban az általános tilalmi szabályoktól eltérési lehetőséget biztosít, és taxatív felsorolja azon eseteket, amikor a személyes adatok különleges kategóriái kezelésére mégis sor kerülhet (pl. amikor az adatkezelés az érintett vagy más természetes személy létfontosságú érdekeinek védelméhez szükséges és az érintett fizikai vagy jogi cselekvőképtelensége folytán nem képes a hozzájárulását megadni). Ezen rendelkezés értelmében tehát az egészségügyi személyes adatokat nem kizárólag az érintett hozzájárulása alapján lehet kezelni, hanem arra több körülmény fennálta esetén is lehetőség van. A NAIH elnöke tájékoztatásában hangsúlyozta, hogy amennyiben egy adatkezelő Magyarországon egészségügyi személyes adatokat kezel, úgy annak az *Eüak. szabályainak* is meg kell felelnie. Mindezekre tekintettel tehát az egészségügyi személyes adatok kezelésének három konjunktív feltétele van: a GDPR 6. cikk (1) bekezdésében foglalt valamely jogalap, a GDPR 9. cikk (2) bekezdésében foglalt eltérés lehetősége és az Eüak. 4. §-ában meghatározott, adatkezelési cél valódisága és fennálta.

A GDPR 24. cikkét (adatkezelő feladatai) és 32. cikkét (adatkezelés biztonsága) figyelembe véve a NAIH elnöke kiemelte, hogy *az adatkezelő feladat- és hatásköre* az, hogy megfelelő technikai és szervezési intézkedések bevezetésével garantálja a személyes adatok GDPR-nak megfelelő kezelését, valamint a kockázat mértékének megfelelő szintű adatbiztonságot. Ennek körében az adatkezelő köteles olyan arányos és hatékony intézkedéseket bevezetni, amellyel megelőzheti, hogy az érintettekhez vonatkozó személyes adatokat egy személynek jogosulatlanul átadja. Az adatkezelés biztonságának biztosítása és a személyes adatok jogosulatlan nyilvánosságra hozatala kockázatának minimalizálása érdekében az adatkezelőknek képesnek kell lennie a személyes adatot kapó személy azonosítására, azaz meg kell tudnia, mely adatok vonatkoznak a fogadó személyre és kétség esetén meg kell erősítenie a fogadó személy személyazonosságát.

³ Amelyek: a „*jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság*”, a „*célhoz kötöttség*”, az „*adattakarékosság*”, a „*pontosság*”, a „*korlátozott tárolhatóság*”, az „*integritás és bizalmas jelleg*” és az „*elszámoltathatóság*”.

⁴ A személyes adatok kezelése kizárólag akkor és annyiban jogszerű, ha legalább az alábbiak egyike teljesül:

- a) az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez;
- b) az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges;
- c) az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges;
- d) az adatkezelés az érintett vagy egy másik természetes személy létfontosságú érdekeinek védelme miatt szükséges;
- e) az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges;
- f) az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az érintett gyermek.

2.2.2. A NAIH elnökének tájékoztatása a panaszt tevő személyének kiléte szempontjából

A NAIH elnöke levelében kiemelte, hogy *el kell határolni* az Eütv. szerinti, az egészségügyi ellátásokkal kapcsolatos „panasz”, mint betegjog gyakorlását a Panasztv. hatálya alá tartozó panasz vagy közérdekű bejelentés megtételétől tekintettel arra, hogy a panaszok megtételére és kivizsgálására eltérő szabályok vonatkoznak.

Az Eütv. 29. § (3) bekezdése alapján a betegjogi panasz kivizsgálásának részletes szabályait az egészségügyi szolgáltató belső szabályzatban rögzíti. A *beteg általi* panasztételre tehát minden egyes esetben az egészségügyi intézménynek belső szabályzatot szükséges alkotnia és alkalmaznia, amely kitérhet arra is, hogy a panaszosnak milyen formai és tartalmi követelményeknek szükséges megfelelnie és amelynek része lehet az is, hogy beadványokat kizárólag azonosított betegől fogad el az intézmény. Az egyes panaszok megtételének módját (azaz, hogy annak megtételére papír alapon, szóban vagy akár valamely online felületen stb. van lehetőség) a NAIH álláspontja szerint az adott intézmény köteles önállóan meghatározni, amennyiben arra vonatkozó rendelkezéseket a hatályos jogszabályok nem írnak elő.

A NAIH elnökének véleménye szerint jó gyakorlat lehet olyan panasztételi módok (formai követelmények) bevezetése, amelyek csökkenthetik annak kockázatát, hogy illetéktelen személyek jussanak hozzá az egészségügyi személyes adatokhoz, ilyen forma például a teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalás, a Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) szolgáltatás igénybevételével hitelesített dokumentumba foglalás, továbbá az e-Papír szolgáltatás útján megtett nyilatkozatok. Ha az egészségügyi szolgáltató a tájékoztatást egyszerű elektronikus úton kívánja megadni, úgy megfelelő intézkedés lehet az egészségügyi szolgáltató által megküldött, személyes adatokat tartalmazó dokumentumok jelszóval történő levédése, amely jelszó az érintett személyes adataiból kerül generálásra. A betegjogi panasz esetén az adott egészségügyi szolgáltató házirendjében⁵ foglalt formai és tartalmi követelményeknek kell meghatározni, hogy a panaszos milyen módon tudja az intézmény előtt azonosítani magát.

Az azonosítási módokkal kapcsolatosan a NAIH elnöke kiemelte, hogy a Szaztv. 4. §-a értelmében a polgárt természetes személyazonosító adataival, a természetes személyazonosító adatokból kiválasztott, az adatkezelés célja szerint szükséges és megfelelő mértékű adattal vagy törvényben meghatározott esetben családi és utónevével, valamint az e törvényben meghatározott azonosító kóddal (a továbbiakban együtt: azonosítási módok) kell azonosítani. A polgárt saját maga azonosítása céljából csak egy azonosítási mód alkalmazására lehet kötelezni. Törvény eltérő rendelkezése hiányában a polgár az adatok igazolásának módját szabadon megválaszthatja. Természetes személyazonosító adat a polgár családi és utóneve, születési családi és utóneve, születési helye, születési ideje és anyja születési családi és utóneve.

Ha a jogszabály nem ír elő speciális szabályokat a természetes személyek azonosítása vonatkozásában, úgy az azonosítási mód kiválasztásánál, valamint az ahhoz elengedhetetlennek ítélt adatok körének megállapításánál a NAIH elnökének álláspontja szerint a GDPR szabályait szükséges figyelembe venni, különös tekintettel a *célhoz kötöttség*, illetve az *adattakarékosság elvére*. A NAIH elnöke rögzítette, hogy a GDPR konkrét rendelkezésekkel nem szabályozza az érintett személyazonosság megállapításának módszereit, követelményeit, így az azonosítás feltételeinek kidolgozására az egyes adatkezelők önállóan kötelesek. Ha egy beteg panaszának egészségügyi szolgáltató általi kivizsgálásáról van szó, úgy véleménye szerint az egészségügyi szolgáltató köteles megállapítani, hogy mely adatokat adhatja ki a panasztevőnek. A panasztevő ebben az esetben (abból fakadóan, hogy a panasztétel betegjog) kizárólag csak olyan személy lehet, aki ellátásban részesül, vagy korábban részesült az egészségügyi szolgáltatótól. Az *egészségügyi szolgáltatónak így a panasztevőt azonosítania szükséges*. A NAIH elnöke

⁵ A gyógyintézetek működési rendjéről, illetve szakmai vezető testületéről szóló 43/2003. (VII. 29.) ESzCsM rendelet 5. § (1) bekezdés c) pontja alapján

azonban kiemelte, hogy az Eütv. 29. §-ában biztosított jog nem zárja ki azt, hogy a beteg az intézmény felettes szervénél panaszt tegyen. Ha az intézmény állami fenntartású, úgy az ilyen panasz intézésre már a Panasztv. szabályai lesznek alkalmazandóak. Ekkor a panaszt kezelő szerv a Szasztv. által meghatározottak szerint lesz köteles azonosítani a panasztevőt, figyelemmel az esetleges ágazati szabályok által előírt azonosítási követelményekre is.

Egy természetes személy akkor minősül azonosíthatónak, amennyiben az összes többi természetes személytől megkülönböztethető. A NAIH elnökének véleménye szerint a konkrét, azonosításhoz szükséges adatok körét az egészségügyi szolgáltatónak, mint adatkezelőnek kell tudnia meghatározni, figyelemmel a Szasztv., az Eüak. és a GDPR rendelkezéseire. A célhoz kötöttség és az adattakarékosság elvei mentén az azonosításhoz kizárólag annyi személyes adat rendelkezésre bocsátása kérhető, amely feltétlenül szükséges. Amennyiben azonban az egészségügyi intézmény ezen legszűkebb adatkör alapján nem képes minden kétséget kizáróan megállapítani a panasztevő személyazonosságát (és/vagy a beteg minőséget), úgy jogosult több, az azonosításhoz szükséges információt kérni a panasztevőtől. Ilyen adat lehet például a TAJ szám. Ezzel összefüggésben a NAIH elnöke megjegyezte, hogy a Szasztv. 23. § c) pontja felhatalmazást ad a TAJ szám kezelésére az egészségügyi ellátóhálózat szerve részére az alap- és szakellátással, a gondozóhálózati ellátással, a vérellátással és a mentéssel kapcsolatban, továbbá a közegészségügyi-járványügyi érdekből végzett feladatával összefüggésben, valamint az Eüak. 10. § (1) bekezdése biztosítja az Eüak 4. § (1)-(3) bekezdései szerinti célokból (így a betegjogok érvényesítése céljából is) történő adatkezelések során az egészségügyi és személyazonosító adatok összekapcsolását.

A NAIH elnöke kiemelte válaszában azt az esetet, ha az Eütv. szerinti panasztételi jogot *kiskorú személy* kívánja gyakorolni, valamint, ha a beteg ugyan nagykorú, de *korlátozottan cselekvőképességű, vagy cselekvőképtelen*. Ilyenkor a beteget és a képviselőre jogosult személyt is azonosítani kell az adott intézménynek. Kiskorú, a cselekvőképességében korlátozott vagy cselekvőképtelen személy jognyilatkozata megtételének tekintetében a elsődlegesen a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény szabályai alkalmazandóak. A NAIH elnöke szerint a beteg képviselőre való jogosultságot, továbbá a cselekvőképesség korlátozásának valódiságát az intézmény köteles ellenőrizni, figyelembe véve az adatkezelés alapelveit is.

Az Eütv. 29. § (2) bekezdése szerint az egészségügyi szolgáltató, illetve a fenntartó köteles a panaszt kivizsgálni, és ennek eredményéről a beteget a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb harminc munkanapon belül írásban tájékoztatni. Így amennyiben a beteg, illetve a beteg képviselőre jogosult törvényes képviselő panaszát betegjog gyakorlásának útján teszi, úgy a kivizsgálás eredményéről minden esetben tájékoztatást kell kapjon. Amennyiben a panasz kivizsgálásának eredménye kizárólag a panasztevő beteg egészségügyi személyes adatait tartalmazza, úgy azt a hatályos adatvédelmi normák alapján a beteg és egyben érintett, valamint törvényes képviselője jogosult teljes terjedelmében megismerni tekintettel arra, hogy ez esetben nem merülhet fel olyan körülmény az adatok átadásával összefüggésben, amely más személyek jogait és szabadságait hátrányosan érintené. A törvényes képviselőre jogosult személy ekkor olyan terjedelemben ismerheti meg a kivizsgálás során rögzített egészségügyi személyes adatokat, mint a beteg. Ennek oka, hogy ezen adatok szükségesek lehetnek egyéb ügyvitelhez is, amelyre önállóan a beteg – cselekvőképességének teljes hiánya, vagy korlátozott voltára tekintettel – nem lenne képes, továbbá, hogy helyette és nevében (az adott ügykörben) a törvényes képviselője jár el. A NAIH elnöke megjegyezte, hogy ezen szabály alkalmazandó akkor is, ha az Eütv. 30. § (2) bekezdés c) pontja alapján a beteg panaszát a betegjogi képviselő útján teszi meg. A tájékoztatás kitért egy olyan esetre is, amikor más személy egészségügyi személyes adatait is tartalmazza a panasz kivizsgálásának eredménye (pl. szobatárs). Ilyen esetben az intézmény köteles a más személyre vonatkozó személyes adatokat kitakarni a kivizsgálás eredményéből. A NAIH elnökének álláspontja szerint így nem tagadható meg jogszerűen a kivizsgálásról készült eredmény megosztása a panaszossal, illetve törvényes

képviselőjével csupán adatvédelmi szempontok alapján, hiszen a nem a panaszosra vonatkozó személyes adatok kitakarásával az intézmény gondoskodni tud arról, hogy se a személyes adatok, sem pedig az orvosi titkok biztonsága ne sérülhessen.

Egyes esetekben az Eütv. rendelkezései lehetőséget adnak arra, hogy *más személyek* a beteg helyett és nevében járjanak el, pl. az Eütv. 16. § (1) bekezdés a) pontja alapján a cselekvőképes beteg közokiratban, teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy – írásképtelensége esetén – két tanú együttes jelenlétében megtett nyilatkozattal megnevezheti azt a cselekvőképes személyt, aki jogosult helyette a beleegyezés, illetve a visszautasítás jogát gyakorolni. Az Eütv. 30. § (2) bekezdése c) pontja alapján pedig kiemelendő, hogy a *betegjogi képviselő* tevékenysége magában foglalja, hogy a beteg írásbeli meghatalmazása alapján panaszt tehet az egészségügyi szolgáltató vezetőjénél, fenntartójánál, illetve – a beteg gyógykezelésével összefüggő ügyekben – eljár az arra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságnál, és ennek során képviseli a beteget. Az Eütv. 30. § (6) bekezdése értelmében továbbá a betegjogi képviselő a beteg tartós, a betegjogi képviselő eljárásának megindítását is korlátozó, egészségügyi okból történő akadályoztatása esetén a beteg hozzátartozójának meghatalmazása alapján is eljárhat. Így a beteg hozzátartozójának bizonyos esetekben lehetősége van arra, hogy a betegjogi képviselő útján a beteg nevében panaszt tehesen az egészségügyi szolgáltatónál. A betegjogi képviselő útján tett panasszal összefüggésben a beteg, illetve hozzátartozói minőséget, továbbá a beteghez fűződő hozzátartozói kapcsolatot a betegjogi képviselő köteles vizsgálni, nem pedig az intézmény. Amennyiben a panaszt a betegjogi képviselő útján a hozzátartozó teszi meg, úgy a panasz kivizsgálása eredményének közlésével összefüggésben ekkor az általános szabályok, valamint a következők veendő figyelembe.

Az Eütv. 31. § (2) bekezdése értelmében a betegjogi képviselő köteles a betegre vonatkozó *orvosi titkot* megtartani, és a beteg személyes adatait a vonatkozó jogszabályok szerint kezelni. Tekintettel arra, hogy a panasz kivizsgálásának eredménye nem a meghatalmazó hozzátartozó személyes adatait tartalmazza, ezért a betegjogi képviselő az esetek többségében nem oszthatja meg a hozzátartozóval a kivizsgálás eredményét az abban szereplő, nem a meghatalmazóra vonatkozó személyes adatok, orvosi titkok kitakarása nélkül, figyelembe véve az Eüak. 7. § (1)-(2) bekezdésében foglaltakat, miszerint az adatkezelő és adatfeldolgozó az orvosi titkot köteles megtartani. Az adatkezelő azonban mentesül a titoktartási kötelezettség alól, ha az egészségügyi és személyazonosító adat továbbítására az érintett, illetve törvényes képviselője írásban hozzájárult, az abban foglalt korlátozásokon belül, valamint ha az egészségügyi és személyazonosító adat továbbítása törvény előírásai szerint kötelező. Ezzel összefüggésben a NAIH elnöke felhívta a figyelmet az Eüak. által biztosított, egészségügyi adatokhoz való hozzáférési jog speciális szabályaira tekintettel arra a tényre, hogy a kivizsgálás eredménye a betegre vonatkozó személyes adatokat tartalmaz, így annak kezelése vonatkozásában mind a betegjogi képviselő, mind pedig a panaszt vizsgáló intézmény adatkezelőnek minősül, és így kötelesek biztosítani a GDPR 15. cikke szerinti hozzáférési jogot. Az Eüak. 7. § (4)-(6), továbbá az Eütv. 24. § (9)-(10) bekezdései bizonyos esetekben lehetővé teszik a betegen kívül más személy részére is a kezelt egészségügyi személyes adatok tekintetében a hozzáféréshez való jog gyakorlását, ezen adatok megismerését. Amennyiben e rendelkezésekben foglalt feltételek fennállnak, úgy a NAIH elnöke szerint a meghatalmazott hozzátartozó jogosult lehet a panasz kivizsgálásában szereplő, betegre vonatkozó egészségügyi személyes adatok megismerésére is a hozzáféréshez való jog gyakorlása útján. A fent kiemelt bekezdésekben foglalt feltételek fennállását a jog gyakorlójának szükséges bizonyítania, vele ezt követően oszthatóak meg a korábban kitakart személyes adatok.

A *hozzátartozók*, illetve *más személyek a beteg életében* panaszt, illetve közérdekű bejelentést tehetnek egy egészségügyi szolgáltató vonatkozásában az állami fenntartású egészségügyi szolgáltató felettes állami szervéhez. Ez esetben a felettes szerv a Panasztyv.

rendelkezései szerint lesz köteles eljárni, így tehát a Panasztv. 2/A. § (3) bekezdése⁶ alapján elengedhetetlen, hogy azonosítsa a panasztevőt. A panaszos természetes személy felettes szerv általi azonosítása a Szasztv. releváns rendelkezései szerint kell történnjen, vagy – ha van ilyen – az ágazati jogszabályok alapján. A Panasztv. 2. § (4)-(5) bekezdései szerint az eljárásra jogosult szerv a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésekor – a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével – a megtett intézkedésről, annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt haladéktalanul értesíti. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost, a közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette. E rendelkezések nyomán a *megtett, vagy mellőzött intézkedésről és annak indokairól minden esetben köteles az eljáró szerv a panaszos értesíteni*. Az indokolás más személy egészségügyi személyes adatait, orvosi titkot is tartalmazhat, ezért a fent már kifejtettek lesznek irányadóak, amelynek megfelelően főszabály szerint a panaszossal kizárólag saját személyes adatai, valamint azok oszthatóak meg, amelyek megismerésére meghatalmazás, vagy törvényi rendelkezés alapján jogosult. *Az indokolás megküldésének teljes mellőzése adatvédelmi szempontból a NAIH elnökének véleménye szerint nem igazolt*. Az orvosi titoknak minősülő adatokat a Panasztv. 2. § (4) bekezdése szerint nem lehet közölni.

Az elhunytakkal kapcsolatos panasztétellel összefüggésben a NAIH elnöke kiemelte, hogy az Eüak. 7. § (7) bekezdése szerint az érintett halála esetén törvényes képviselője, közeli hozzátartozója, valamint örököse – írásos kérelme alapján – jogosult a halál okával összefüggő vagy összefüggésbe hozható, továbbá a halál bekövetkezését megelőző gyógykezeléssel kapcsolatos egészségügyi adatokat megismerni, az egészségügyi dokumentációba betekinteni, illetve azokról másolatot kapni. Közeli hozzátartozónak az Eüak. 3. § j) pontja alapján a házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbe fogadott, a mostoha- és nevelt gyermek, az örökbe fogadó, a mostoha- és nevelőszülő, valamint a testvér és az élettárs tekinthető. Így mindezek értelmében, amennyiben a panasz kivizsgálásának eredménye az elhunyt beteg elhalálzásának körülményeire vonatkozó adatokat tartalmaz, úgy azokat az elhunyt beteg törvényes képviselője, közeli hozzátartozója, valamint örököse írásos kérelme alapján jogosult megismerni. Ezen túl a panasz kivizsgálásának tartalma tekintetében az Eüak. 7. § (5)-(6) bekezdéseiben foglaltak⁷ is megfelelően alkalmazandóak. A NAIH elnökének véleménye szerint az elhunyt beteggel való hozzátartozói kapcsolatot, az adatok megismerésére való jogosultságot a panaszt kezelő szerv köteles ellenőrizni, figyelemmel a GDPR által rögzített alapelvekre is.

2.2.3. A NAIH elnökének tájékoztatása a kivizsgálások eredményeinek közlésével összefüggésben

A NAIH tájékoztatása szerint *adatvédelmi szempontból nem indokolt az intézkedés megtételével, vagy elmaradásával összefüggő indokolás teljes mértékű megtagadása a panaszostól, amennyiben az egészségügyi személyes adatokat és/vagy orvosi titkokat tartalmaz*. Ez esetben ugyanis *e szövegrészek az esetek többségében megfelelően kitakarhatóak*, amellyel maga az indokolás a továbbiakban is értelmezhető marad és a panaszossal nem kerülnek jogosulatlanul megosztásra személyes adatok, vagy szakmai (orvosi) titkok. Mindazonáltal a NAIH elnöke szerint jó gyakorlat a panaszossal közölni, hogy e szövegrészeket a hatályos adatvédelmi, valamint egészségügyi szabályozásra figyelemmel törölték.

⁶ Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi.

⁷ A beteg életében, illetőleg halálát követően az érintett hozzátartozóinak jogosultságai az egészségügyi adatokkal kapcsolatos egészséget befolyásoló okok feltárása, illetve egészségügyi ellátása céljából.

A vizsgálat megállapításai

I. A hatáskör tekintetében

A feladat- és hatáskörömet, valamint ennek ellátásához szükséges vizsgálati jogosultságaimat az Ajbt. határozza meg. Az Ajbt. 18. § (1) bekezdése szerint az alapvető jogok biztosához bárki fordulhat, ha megítélése szerint hatóság (ideértve a közszolgáltatást végző szervet is) tevékenysége vagy mulasztása a beadványt tevő személy alapvető jogát sérti vagy annak közvetlen veszélyével jár, feltéve, hogy a rendelkezésre álló közigazgatási jogorvoslati lehetőségeket – ide nem értve a közigazgatási pert – már kimerítette, vagy jogorvoslati lehetőség nincs számára biztosítva.

Az Ajbt. 18. § (1) bekezdés 1) pontja és a 18. § (2) bekezdésének e) pontja alapján az alapvető jogok biztosá által vizsgálható *hatóságnak*, ezen belül *közszolgáltatást végző szervnek* minősül – függetlenül attól, hogy milyen szervezeti formában működik – *a jogszabályban közszolgáltatásként megjelölt tevékenységet végző szervezet*. Az egészségügyi ellátórendszer fejlesztéséről szóló 2006. évi CXXXII. törvény 1. § (2) bekezdés b) pontja szerint egészségügyi közszolgáltatásnak minősül a részben vagy egészben a központi költségvetés és az Egészségbiztosítási Alap terhére finanszírozott egészségügyi szolgáltatás.

A fentiek alapján a korábbi ombudsmani gyakorlattal összhangban *közszolgáltatást végző szervek körébe tartoznak az egészségügyi intézmények*, amelyekre az ombudsman vizsgálati jogosultsága – az Ajbt. hatásköri szabályai értelmében – *egyértelműen kiterjed*.

II. Az alkotmányos alapjogok és alapelvek tekintetében

Az alapvető jogok biztosá egy adott társadalmi probléma mögött álló összefüggésrendszer feltárása során autonóm, objektív és neutrális módon, kizárólag alapjogi érvek felsorakoztatásával és összevetésével tesz eleget mandátumának. Az ombudsmani intézmény megalakulása óta az országgyűlési biztos következetesen, zsinórmértékként támaszkodott az Alkotmánybíróság alapvető jogállami garanciákkal és az alapjogok tartalmával kapcsolatos elvi megállapításaira, valamint – az ombudsmani jogvédelem speciális vonásainak megfelelően – alkalmazta az alapjog-korlátozás alkotmányosságát megítélni hivatott alapjogi tesztek.

A jelentés megállapításaival összefüggésben ismételten hivatkozom arra, hogy az Alaptörvény vonatkozó rendelkezéseinek szövege az Alaptörvény Negyedik Módosításának hatályba lépését követően továbbra is nagyrészt megegyezik az Alkotmányban foglaltakkal, az alkotmányos követelmények és alapjogok tekintetében jellemzően nem tartalmaz olyan rendelkezéseket, amely ellentétesek volnának a korábbi alkotmányunk szövegével. Az Alkotmánybíróság a 13/2013. (VI. 17.) AB határozatában kiemelte, hogy az adott határozatban vizsgált törvényi rendelkezések esetében már az Alaptörvény Negyedik Módosítása alapján jár el a korábbi alkotmánybírósági határozatokban foglaltak felhasználhatóságát illetően. A testület ennek kapcsán elvi érveléssel mondta ki, hogy „*az Alkotmánybíróság a hatályát veszített alkotmánybírósági határozat forrásként megjelölésével, a lényegi, az adott ügyben felmerülő alkotmányossági kérdés eldöntéséhez szükséges mértékű és terjedelmű tartalmi vagy szövegszerű megjelenítéssel hivatkozhatja vagy idézheti a korábbi határozataiban kidolgozott érveket, jogelveket. Az indokolásnak és alkotmányjogi forrásainak ugyanis a demokratikus jogállamban mindenki számára megismerhetőnek, ellenőrizhetőnek kell lennie, a jogbiztonság igénye az, hogy a döntési megfontolások átláthatóak, követhetőek legyenek. A nyilvános érvelés a döntés indoklásának létalapja. A korábbi határozatokban kifejtett érvek felhasználhatóságát az Alkotmánybíróság mindig esetről esetre, a konkrét ügy kontextusában vizsgálja.*”

Ha összevetjük az Alaptörvény B) cikk (1) bekezdésében a korábbi Alkotmány 2. § (1) bekezdésének szövegével, akkor az állapítható meg, hogy a jelen vizsgálat tárgyát képező jogállamiság elve tekintetében nem hoz olyan változást az Alaptörvény szövege, mely a korábbi alkotmánybírói gyakorlat tartalmi átértékelését alátámasztaná. Így elvi megállapításaim megfogalmazása, az alkotmányos elvek értelmezése során irányadónak tekintem az Alkotmánybíróság által mind az Alaptörvény hatályba lépését megelőzően, mind pedig az azt követően meghozott határozataiban, azok indokolásában kifejtett megállapításokat, következtetéseket. A tisztességes eljárás jogának érvényesülése kapcsán érdemes kiemelni, hogy külön alkotmányi rendelkezés nevesíti a tisztességes hatósági eljáráshoz való jogot.

1. Az Alaptörvény B) cikk (1) bekezdése alapján Magyarország független, *demokratikus jogállam*. Az Alkotmánybíróság korábbi töretlen gyakorlata alapján ennek a jogállami minőségnek nélkülözhetetlen eleme a *jogbiztonság*. Ahogyan az Alkotmánybíróság felhívta a figyelmet a 30/2012. (VI. 27.) AB határozatában, az Alaptörvény B) cikk (1) bekezdése és az Alkotmány 2. § (1) bekezdése azonosan deklarálja a jogállami klauzulát, tehát az eddig kialakított alkotmánybírói gyakorlat relevánsnak tekinthető a vizsgálat során. Az Alkotmánybíróság által gyakran hivatkozott tétel, hogy a jogbiztonság az állam – s elsősorban a jogalkotó – köteletségévé teszi annak biztosítását, hogy a jog egésze, egyes részterületei és az egyes jogszabályok is világosak, egyértelműek, működésüket tekintve kiszámíthatóak és előreláthatóak legyenek a norma címzettjei számára. *A jogbiztonság nemcsak az egyes normák egyértelműségét követeli meg, de az egyes jogintézmények működésének kiszámíthatóságát is.* A jogállamiság elvéből folyó követelmény a közhatalom, a közigazgatás törvény alá rendeltsége: a közhatalommal rendelkező szervek a *jog által megállapított működési rendben*, a polgárok számára megismerhető és kiszámítható módon szabályozott *korlátok között* fejtik ki tevékenységüket. Nem hagyható figyelmen kívül továbbá, hogy a *kiszámíthatóság – beleértve az egységes jogalkalmazást – és az eljárási garanciák biztosítása szorosan összekapcsolódik az egyes alanyi alapjogok, szabadságjogok védelmével*, mintegy kölcsönösen feltételezik egymást.

2. Az Alaptörvény XXIV. cikk (1) bekezdése tartalmazza a *tisztességes hatósági eljáráshoz való jogot*, eszerint mindenkinek joga van ahhoz, hogy ügyeit a hatóságok – ideértve a közszolgáltatást végző szerveket – részrehajlás nélkül, tisztességes módon és észszerű határidőn belül intézzék, illetve a döntéseiket a törvényben meghatározottak szerint indokolják. Az Alkotmánybíróság szerint a közigazgatás törvényessége akkor valósul meg, ha jogilag szabályozott eljárási keretek között működik. Nem hagyható figyelmen kívül továbbá, hogy a *kiszámíthatóság – beleértve az egységes jogalkalmazást – és az eljárási garanciák biztosítása szorosan összekapcsolódik az egyes alanyi alapjogok, szabadságjogok védelmével*, mintegy kölcsönösen feltételezik egymást. Az Alkotmánybíróság elvi élel mutatott rá arra, hogy az *alanyi jogok érvényesítésére szolgáló eljárási garanciák* a jogbiztonság követelményéből erednek, de szoros kapcsolatban állnak a *jogegyenlőséggel* is. A megfelelő eljárási garanciák nélküli eljárásban a jogbiztonság szenved sérelmet. A tisztességes eljárás követelménye olyan minőség, amelyet *az eljárás egészének és körülményeinek figyelembevételével lehet megítélni*. A tisztességes eljáráshoz való jog abszolút jog, vele szemben nem létezik mérlegelhető más alapvető jog vagy alkotmányos cél, mert maga is mérlegelés eredménye.

III. A vizsgált ügy tekintetében

Ombudsmani vizsgálatom fókuszát annak vizsgálata képezte, hogy a konkrét esetben a panasz alapján a Kórház hallgatása, azaz a válaszadás elmaradása a panaszos alapjogaival összefüggő visszásságot okozott-e. Az egyedi ügy kiindulópontját képezte, hogy a panaszt a beteg elhalálozását követően az érintett beteg gyermeke (közeli hozzátartozója) tette, aki a panaszban azt sérelmezte, hogy a beteg, az édesanyja halálát a nem megfelelő kórházi ellátás okozta. A

megalapozott álláspont kialakítása körében, a kérdéskör jelentős adatvédelmi aspektusai miatt indokoltnak tartottam a NAIH elnökének megkeresését, elvi véleményének kikérését.

A beteg panaszainak kivizsgálására vonatkozó szabályokat az Eütv. 29. §-a tartalmazza. Eszerint a beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve fenntartójánál panaszt tenni. Az egészségügyi szolgáltató, illetve a fenntartó köteles a panaszt kivizsgálni, és ennek eredményéről a beteget a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb harminc munkanapon belül írásban tájékoztatni. A panaszjog gyakorlása nem érinti a betegnek azon jogát, hogy a külön jogszabályokban meghatározottak szerint – a panasz kivizsgálása érdekében – a betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi képviselőt foglalkoztató szervhez és más szervekhez forduljon. Erre a körülményre a szolgáltató köteles a beteg figyelmét felhívni. A panasz kivizsgálásának részletes szabályait az egészségügyi szolgáltató belső szabályzatban rögzíti. A panaszokat nyilván kell tartani és a panasszal, illetve annak kivizsgálásával összefüggő iratokat 5 évig meg kell őrizni.

Az érintett halála esetén az Eüak. 7. § (7) bekezdése értelmében közeli hozzátartozója jogosult a halál okával összefüggő vagy összefüggésbe hozható, továbbá a halál bekövetkezését megelőző gyógykezeléssel kapcsolatos egészségügyi adatokat megismerni, az egészségügyi dokumentációba betekinteni, illetve azokról másolatot kapni. Az Eüak. 3. § j) pontja alapján közeli hozzátartozónak minősül a beteg egyeneságbeli rokona, így gyermeke is, aki tehát e jogok jogosultjának tekinthető. E rendelkezéseket a Kórház vonatkozó belső szabályzatai is tartalmazzák.

A feltárt tényállás szerint a Kórház vezetője azzal indokolta, hogy nem reagáltak a panaszos levelére, hogy a levél alapján a feladó személyét nem tudták kétséget kizáróan beazonosítani, a panaszos levele nem tartalmazta a sérelmezett dolgozók nevét, továbbá konkrét adatokat az érintett betegre vonatkozóan, valamint a beteg kórházi tartózkodásának időpontját. Mindemellett a néhai beteg által megadott és a betegdokumentációban szereplő hozzátartozók adatai alapján a kérelmező nem volt beazonosítható. A GDPR és az Eüak. szabályaira hivatkozva a Kórház így nem küldött sem választ, sem hiánypótlási felhívást panaszosnak, a hallgatás miatt a panaszos arról sem értesült, hogy a panasz milyen kritériumoknak nem felelt meg, illetve arról sem, hogy az általa sérelmezett ügyben vizsgálat, eljárás indult-e.

A Kórháznak személyes adatok, így különösen érzékeny egészségügyi személyes adatok kezelőjeként meg kell felelnie a GDPR alapelveinek, előírásainak és ezzel összhangban az Eüak. szabályainak is. A Kórház feladata továbbá az, hogy megfelelő technikai és szervezési intézkedések bevezetésével garantálja a személyes adatok GDPR-nak megfelelő kezelését, valamint a kockázat mértékének megfelelő szintű adatbiztonságot. E körben köteles olyan arányos és hatékony intézkedéseket bevezetni, amellyel megelőzheti azt, hogy az érintettek vonatkozó személyes adatokat jogosulatlanul átadja. Az adatkezelés biztonságának biztosítása és a személyes adatok jogosulatlan nyilvánosságra hozatala kockázatának minimalizálása érdekében képesnek kell lennie azon személy, különösen az érintett beteg hozzátartozójának azonosítására, aki számára személyes adatot, egészségügyi személyes adatot továbbít.

A feltárt tényállás és a fent ismertetett rendelkezések, adatvédelmi elvek ismeretében álláspontom szerint nem fogadható el a Kórház hivatkozott jogi álláspontja, miszerint nem volt beazonosítható a panaszos. A nem beazonosítható személyek által tett panaszok esetében a Kórháznak elsőként vizsgálnia kell a panasztevő azonosíthatóságát, majd a panasztevő és az elhunyt beteg közötti kapcsolatot. Amennyiben ez a beadványban foglaltak alapján nem végezhető el, akkor a beadványtevőt fel kell hívni, hogy azonosítsa magát és támassza alá a közte és az elhunyt közti kapcsolatot. Egyetérttek a NAIH elnökének álláspontjával, mely szerint téves az a jogértelmezés, amely a GDPR és az Eüak. szabályaira hivatkozva, nem megalapozott adatvédelmi szempontok alapján a panasztevő részére mindennemű válaszadást, visszajelzést teljeskörűen megtagad.

Mindezekre tekintettel megállapítom, hogy a Kórház azon téves jogértelmezése, illetve eljárása, amely nyomán válaszadás nélkül hagyta az elhunyt beteg hozzátartójának panaszát, a jogállamiság elvéből fakadó jogbiztonság követelményével, illetve a panaszos tisztességes eljáráshoz való jogával összefüggő visszásságot okozott. Rá kell mutatnom arra, hogy a jogállami tisztességes eljárás követelményei, illetve az adatvédelmi szempontok egyensúlya érdekében jó gyakorlat lehet hasonló esetekben a panaszos hiánypótlásra történő felhívása, a panaszos jogosulatlanságának megállapítása esetén pedig a panaszos erről való tájékoztatása.

Intézkedéseim

A feltárt alapjogokkal összefüggő visszásság bekövetkezésének megelőzése érdekében az Ajbt. 32. §-a alapján *felkérem* a Jahn Ferenc Dél-Pesti Kórház és Rendelőintézet főigazgatóját, hogy

- 1) amennyiben még nem került rá sor, vizsgálják ki a panaszos jogosultságát, szükség szerint hívják fel hiánypótlásra, illetve a jogosultsága megállapítása esetén osszák meg vele a kivizsgálás eredményét, ellenkező esetben pedig tájékoztassák jogosultságának hiányáról;
- 2) fontolja meg a Kórház jelenlegi panaszkezelési gyakorlatának a jelentésben jelzett szempontok, jó gyakorlatok szerinti átgondolását, szükség szerinti átalakítását.

Budapest, 2023. az elektronikus dátumbélyegző szerint

Dr. Kozma Ákos