



  European Commission |  **NATIONAL WINNER 2021**

A 2021 BEN GYŐZTES MŰSZERTANT TÖVÁBBFEJLESZÉSE

KÖZFORGALMÚ GYÓGYSZERTÁRAK

TARTALOMJEGYZÉK	2
A KÖZFORGALMÚ GYÓGYSZERTÁRAK.....	5
A gyógyszerértár specifikus Adatkezelések	6
A TAJ szám	6
Folyamatos teljesítésű szerződés keretén belül kezelt Személyes adatok.....	6
Papír alapú vények, felírási igazolások (FIG) kezelése	7
A Fokozottan ellenőrzött szerekhez kapcsolódó dokumentumok	7
A gyógyszerészi gondozás.....	8
A Közgyógyellátás nyilvántartása	8
Egészségpénztári kártyák és bizonylatok.....	9
Kézipatika	9
A nem szakmai tulajdonosok, befektetők.....	9
Nagykereskedésnek a papír alapú FIG átküldése, előre küldése	9
Az alaki követelményétől eltérő adatok felírása a FIG-ekre és a dokumentumokra.....	10
A vényköteles és a nem vényköteles termékek egyszerre történő vásárlása	10
Az EESZT, a validálás és az expedálás	11
A validálás	11
Elektronikusan felírt termékek	11
Mi a különbség a vonalkód és a QR kód között az e-FIG esetén?.....	12
Expedálás TAJ szám közlése esetén, a veszélyhelyzet idején hatályos törvény alapján	12
Expedálás állatorvosi vények esetén.....	13
Betekintés az EESZT-be a beteg érdekében.....	14
Megismerhetik az „EgészségAblak”-ban felsorolt „további receptek”-et is?	14
Mit válaszoljanak, hogy miként ismerheti meg a Beteg az Egészségügyi adatait?	15
Hogyan ismerhetik meg a Betegek a gyógyszerértári rendszerükben kezelt adataikat?	15
Ha nem a fenti okok miatt történt betekintés a gyógyszerértári rendszerből az EESZT-be	16
Teendők az EESZT működési zavara esetén	16
Adminisztráció	16
Adatfeldolgozóként ellátott tevékenységek	17
Címzettként ellátott tevékenységek.....	17
Ad-hoc Adatkezelések	17
A gyógyszerértár teendői Adatvédelmi incidensnél	17
Ha Adatfeldolgozók, Címzettek vagy Közös adatkezelők	18
A Gyógyszerértár Adatvédelmi tisztviselője	18
Kedvezmények – hűségkártyák	18
A szokásos működési rend	19
Elektronikus adatok mentése és tárolása	20
Papír alapú dokumentumok.....	20
Adatok mozgatása, szállítása	20
A Gyógyszerértár fizikai védelme	20
Tiszta asztal szabályzat	20
A gyógyszerészi jogosultság nyilvántartása	21
A névtábla alkalmazási kötelezettsége	21

Különleges esetek	21
Orvosok, betegek, mások elérhetőségeinek kezelése	22
TAJ szám és elérhetőség kezelése idős betegek esetén	23
Önkormányzati kedvezményrendszerek.....	23
Expediálás az ukrainai menekültek esetén.....	24
A TB támogatás elszámolásának a rendje.....	25
A fokozottan ellenőrzött szerek ellenőrzési rendje	25
A szokásos kapcsolattartás a Betegekkel.....	27
A betegek előzetes Tájékoztatáshoz való joga	27
A Helyesbítéshez való jog.....	27
Tiltakozási, Korlátozási és Törlési jog.....	27
Ha az adatokat jogszabályi kötelezettség miatt kezelik	27
Ha az adatokat a saját döntésük alapján kezelik	27
Ha Adatvédelmi hatásvizsgálattal alátámasztva kezelnek Személyes adatokat	28
Az Érintett tájékoztatása egy Adatvédelmi incidensről.....	28
Jogosulatlan gyógyszer kiváltására irányuló kísérlet.....	29
Ha van videórögzítőjük.....	31
Adatbiztonsági tudnivalók:	32
Kizárólag álkamerák elhelyezése az officinában	32
Kizárólag megfigyelésre használják a videokamerákat az officinában	33
Tájékoztatás a hulladékgazdálkodással kapcsolatban	34
AZ ÜGYFÉLKAPCSOLAT, A JOGORVOSLATI REND ÉS A PANASZKEZLÉS.....	36
A jogi személy (a vállalkozás) hatáskörén belül eljárva	37
Az alábbiakban részletesen bemutatjuk a jogorvoslat három, egymást követő szintjét:	37
Alapszint (ügyfélkapcsolat, tájékoztatás):	37
Emelt szint (hibajavítás)	38
Eljárási szint (Panaszkezelés).....	39
Dokumentálás.....	40
A jogi személy hatáskörén kívül eljárva:	41
Közgazgatási eljárások (Hatósági/bírósági szint).....	41
A Panaszkezelés	43
Az Érintetti jogokról.....	43
Fogyasztói jogok	44
Munkavállalói jogok.....	44
Betegjogok	46
Adatvédelmi jogok.....	47
Az Észrevételek és a Panaszok felvétele	48
Viselkedési minták.....	48
Általában.....	48
Üvöltő, fenyegető, zsarolni próbáló érintettek.....	49
A Panaszok kezelésének végtelenül egyszerű módja.....	49
A Vásárlók könyve, mint jolly joker.....	50
Az Egészségügyi panaszok esete a Vásárlók könyvével	50
Az Adatvédelmi Panaszok esete a Vásárlók könyvével	51
Az észrevételek és a Panaszok kivizsgálása	51

Hogyan vizsgálják ki a bejelentéseket?.....	51
A Panasz dokumentáció kezelése, tárolása.....	55