

Datenschutzhinweis

Wir setzen in unserer Praxis den KI-gestützten CGM one TelefonAssistenten ein, damit wir Ihre Anfrage effizient erfassen und Ihr Anliegen, etwa in Form von Terminbuchung, Rezeptanfrage oder Rückrufwunsch, schnell aufnehmen und bearbeiten können. Dies dient maßgeblich der Verbesserung unserer Abläufe in der Praxis und der Entlastung des Praxisteam, damit mehr Zeit für unsere Patienten zur Verfügung steht.

Wenn Sie unsere Rufnummer anrufen und unser Assistent Sie begrüßt, werden Sie gleich zu Beginn darüber informiert, dass Sie mit einem KI-gestützten Telefonassistenten sprechen. Vor der Aufnahme Ihrer Anfrage fragt der Assistent Ihre ausdrückliche Einwilligung für die Bearbeitung des Anliegens ab, insbesondere auch dazu, ob das Gespräch zu Zwecken der Nachvollziehbarkeit und Qualitätskontrolle aufgezeichnet und dauerhaft gespeichert werden darf.

Im Rahmen der Bearbeitung Ihres Anliegens erfasst und verarbeitet der Assistent folgende Angaben:

- Ihren Namen
- Ihr Geburtsdatum
- Ihre Telefonnummer
- den Anlass Ihres Anrufs
- sowie eventuell weitere freiwillige Angaben zu Ihrer Gesundheit, wenn diese für Ihr Anliegen erforderlich sind.

Diese Daten werden zu dem Zweck verarbeitet, Ihr Anliegen zuverlässig entgegenzunehmen und an unser Praxisteam zu übermitteln sowie gegebenenfalls, sofern Sie der Speicherung der Aufnahme zugestimmt haben, zur Sicherstellung der Qualität und Nachvollziehbarkeit der Bearbeitung durch die Praxis.

Rechtsgrundlage für die Verarbeitung Ihrer Daten durch den Telefonassistenten ist Ihre ausdrückliche Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Soweit Gesundheitsdaten verarbeitet werden, erfolgt dies auf Grundlage von Art. 9 Abs. 2 lit. a DSGVO. Sie können zunächst einwilligen, dass Ihr Gespräch aus Gründen der Nachvollziehbarkeit und Qualitätskontrolle aufgezeichnet und gespeichert wird und Ihre Angaben, einschließlich möglicher Gesundheitsdaten, zur Bearbeitung Ihres Anliegens durch unser Praxisteam verarbeitet werden. Alternativ können Sie einer Aufzeichnung widersprechen und dennoch in die elektronische Verarbeitung Ihrer Angaben zur Bearbeitung Ihres Anliegens durch unser Praxisteam einwilligen, ohne dass dabei das Gespräch als Audiodatei dauerhaft gespeichert wird. Ihre Einwilligung(en) können Sie jederzeit – direkt im Gespräch oder zu einem späteren Zeitpunkt, [etwa per E-Mail an die Praxis] widerrufen. Im Falle eines Widerrufs werden Ihre Daten ab diesem Zeitpunkt nicht weiterverarbeitet.

Sofern Sie der Verarbeitung Ihrer Daten durch den Telefonassistenten insgesamt widersprechen, kann dieser das begonnene Gespräch nicht fortführen und wird Ihre Daten nicht speichern oder an uns weitergeben. In diesem Fall stehen Ihnen alternativ weitere Kontaktmöglichkeiten zur Verfügung, [wie auf unserer Praxiswebseite mitgeteilt //alternativ// etwa mittels E-Mail / Online-Rezeption / einer alternativen Rufnummer]. Sie können unseren Telefonassistenten jederzeit erneut anrufen.

Die Verarbeitung durch den Telefonassistenten erfolgt technisch überwiegend auf Servern innerhalb der Europäischen Union. Sollte aus technischen Gründen eine Übertragung in Drittländer erforderlich sein, wird dies durch geeignete Garantien wie EU-Standardvertragsklauseln und/oder das Datenschutzabkommen zwischen Europa und den USA (Data Privacy Framework) abgesichert. Eine

automatisierte Entscheidungsfindung mit rechtlicher Wirkung findet nicht statt; über Ihr Anliegen entscheidet stets unser Praxisteam, nicht die KI. Die Daten werden längstens 60 Tage gespeichert und anschließend vollständig gelöscht, es sei denn, andere gesetzliche Vorschriften verlangen eine längere Aufbewahrung.