

1. Datenschutzorganisation und Zuweisung von Verantwortlichkeiten im Datenschutz

Für uns bei der CompuGroup Medical steht der verantwortungsvolle Umgang und die Achtung des Schutzes personenbezogener Daten an erster Stelle. Die CompuGroup Medical SE & Co. KGaA (CGM) hat zu diesem Zweck ein zentrales Datenschutzmanagement eingeführt, das innerhalb aller CGM-Unternehmen ein einheitliches und hohes Niveau für den Schutz personenbezogener Daten gewährleistet und die Einhaltung der entsprechenden Datenschutzgesetze sicherstellt.

Mit dieser Datenschutzerklärung werden Ihnen als Benutzer, d.h. Leistungserbringer oder dessen Mitarbeitenden, Informationen über den Umgang mit Daten innerhalb der CGM im Zusammenhang mit dem Einsatz unserer Produkte zur Verfügung gestellt, so dass auch Sie Ihre Patienten und Kunden entsprechend informieren können. Diese Datenschutzerklärung bezieht sich auf die Produkte CGM one Online Rezeption und CGM one Telefonassistent (die Produkte), welche Ihnen durch die CompuGroup Medical Deutschland AG (CGM DE, Wir, Uns), einem Tochterunternehmen der CGM, bereitgestellt werden. Grund für die gemeinsame Datenschutzerklärung ist, dass beide Produkte getrennt voneinander oder als Teil einer Software bezogen werden können und jeweils patientenbezogene Anfragen erfassen und verarbeiten, deren Daten in einer gemeinsamen, zentralen Übersicht zusammengeführt werden. Diese zentrale Übersicht dient der strukturierten und effizienten Bearbeitung durch autorisierte Mitarbeitende in der jeweiligen Arztpraxis. Die Produkte können unabhängig voneinander oder in Kombination genutzt werden.

Diese Datenschutzerklärung stellen wir Ihnen sowohl als datenschutzrechtlich verantwortliche Stelle für die zu unseren eigenen Zwecken verarbeiteten Daten (siehe 3.1) sowie als Auftragsverarbeiter des Leistungserbringers für die im Produktbetrieb in der Verantwortung des Leistungserbringers verarbeiteten Daten (siehe 3.1 und 4.) zur Verfügung.

Die aktuelle Version dieser Datenschutzerklärung finden Sie immer unter: <https://app.one.cgm.com/legal/data-protection>

2. Die Produkte

CGM one Telefonassistent

Der CGM one Telefonassistent ist ein KI-gestützter virtueller Telefonassistent, der die Effizienz von Arztpraxen steigert, indem er patientenbezogene Anfragen automatisiert entgegennimmt und verarbeitet. Zu den Funktionen gehören die Transkription von Sprachnachrichten in Text, die thematische Kategorisierung und Beantwortung von Anliegen sowie die Bereitstellung der Informationen in einer zentralen Übersicht für das Praxispersonal. Praxen erhalten hierfür eine speziell zugewiesene deutsche Rufnummer. Zum Schutz der sensiblen Daten wird eine Zwei-Faktor-Authentifizierung eingesetzt, die sicherstellt, dass ausschließlich autorisierte Personen auf die Informationen zugreifen können.

CGM one Online Rezeption

Die CGM one Online Rezeption ist ein KI-gestützter digitaler Service zur automatisierten Bearbeitung patientenbezogener Anfragen über ein auf der Praxiswebseite eingebundenes Widget. Patientinnen und Patienten können darüber ihre Anliegen elektronisch übermitteln. Die Anfragen werden automatisiert entgegengenommen, thematisch klassifiziert, ggf. beantwortet und anschließend in einer zentralen Übersicht dem Praxispersonal zur Verfügung gestellt. Auch hier kommt eine Zwei-Faktor-Authentifizierung zum Einsatz, um die Sicherheit und Vertraulichkeit der Daten zu gewährleisten.

Gemeinsame Datenverarbeitung und zentrale Übersicht

Sowohl der CGM one Telefonassistent als auch die CGM one Online Rezeption erfassen und verarbeiten patientenbezogene Anfragen automatisiert. Die durch beide Systeme generierten Daten laufen jeweils unabhängig voneinander in eine zentrale Übersicht, auf die ausschließlich autorisierte Mitarbeitende der jeweiligen Praxis Zugriff haben. Diese zentrale Plattform ermöglicht eine konsolidierte, strukturierte Bearbeitung aller Anliegen – unabhängig vom Eingangskanal.

3. Verarbeitung von personenbezogenen Daten durch CGM DE

CGM DE verarbeitet bei der Verwendung der angebotenen Produkte oder Dienste folgende Arten von Daten:

- **Vertrags- und Registrierungsdaten**
- **Daten zum technischen Betrieb**

Die Daten wie Vertragsdaten, Registrierungsdaten und Daten zum technischen Betrieb werden sämtlich nur so lange verarbeitet, wie das datenschutzrechtlich zulässig ist. Regelmäßig werden wir diese, spätestens nach Beendigung des Vertrages mit Ihnen und Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungsrechte und -pflichten, insbesondere aus dem Handels- und Steuerrecht, löschen.

3.1 Vertrags- und Registrierungsdaten

Vertrags- und Registrierungsdaten dienen der Zuordnung und Betreuung eines zwischen der Praxis und der CGM DE geschlossenen Vertragsverhältnisses zu den Produkten. Zu diesen Daten gehören:

- Praxisdaten
 - Praxisname
 - Praxistyp
 - Praxis-Adresse
 - Telefonnummer
 - BSNR
 - NBSNR
 - Eingesetztes Arztinformationssystem
- Arztdaten
 - Anrede / Titel
 - Vorname / Nachname
 - Namenszusatz
 - LANR
 - Fachrichtung

Des weiteren optional durch den Benutzer hinzugefügt werden können:

- Geschlecht
- Geburtsdatum
- Land
- Telefon (privat)
- Telefon (mobil)
- Faxnummer
- Bankdaten (Einzugsermächtigung)
- E-Mail-Adresse
- Namen von Ansprechpartnern

Im Rahmen der Vertrags- und Geschäftsbeziehung bekannt gewordene personenbezogene Daten werden von CGM DE gespeichert und verarbeitet, soweit dies zur Durchführung des Vertrages, insbesondere zur Auftragsabwicklung und Kundenbetreuung, notwendig ist (Art. 6 I 1 b DSGVO).

Darüber hinaus können wir diese Daten aus unserem berechtigten Interesse heraus verarbeiten, um die Geschäftsbeziehung mit Ihnen aufrecht zu erhalten, zu pflegen oder Sie über neue Produkte bzw. neue Entwicklungen zu informieren (Art. 6 I 1 f DSGVO). Ebenso können wir aus berechtigten Interessen diese Daten innerhalb des CGM-Konzerns an Gruppenunternehmen übermitteln, um unsere Produktqualität und die Marktrelevanz zu messen und zu verbessern, um auch zu Ihren Gunsten die besten Produkte anbieten und diese mit werblichen Maßnahmen fördern zu können (Art. 6 I 1 f DSGVO). Dem können Sie jederzeit für die Zukunft widersprechen, wie unter „Rechte der Betroffenen“ näher erläutert.

CGM DE arbeitet mit CGM arbeitsteilig in gemeinsamer Verantwortlichkeit für die Bereitstellung von IT für die Kundenkommunikation, das Kundencontrolling, Finance, Marketing und Customer World zusammen. Hierbei werden u.U. auch personenbezogene Kundendaten verarbeitet, beispielsweise der Name eines Praxisinhabers, nicht hingegen die von Ihnen in unseren Produkten abgespeicherte Daten Ihrer Patienten. Die CGM stellt in diesen Bereichen die Tools bereit. Wir melden unsere Bedarfe an und nutzen die Tools. Über diese Datenverarbeitung in Gemeinsamer Verantwortlichkeit haben wir mit der CGM einen Vertrag mit folgendem wesentlichen Inhalt gem. Art. 26 Abs. 2 DSGVO geschlossen: Informationen nach Art. 13, 14 DSGVO werden von jeder Partei selbst bereitgestellt, dieser Pflicht kommen wir mit der vorliegenden Übersicht nach. Betroffene können sich zur Geltendmachung ihrer Rechte an jeden der Gemeinsam Verantwortlichen wenden. Jede Partei ist in ihrem jeweiligen Wirk- und Zuständigkeitsbereich selbst für die Erfüllung von Betroffenenrechten nach Art. 15-22 DSGVO und für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere die Rechtmäßigkeit der durch sie im Rahmen der Gemeinsamen Verarbeitung durchgeführten Datenverarbeitungen zuständig.

Die Vertragsdaten werden auf dem CGM-Server in Deutschland gespeichert. Wir setzen dafür die CGM als Rechenzentrums Betreiberin und Auftragsverarbeiterin datenschutzkonform ein.

Ferner werden wir die Sie betreffenden Daten mit Ihrer (freiwilligen) Einwilligung auch zu anderen Zwecken verarbeiten, insbesondere für Umfragen und Marketingzwecke entsprechend den weitergehenden Ausführungen in der jeweiligen Einwilligung (Art. 6 I 1 a DSGVO). Eine uns gegebene Einwilligung können Sie jederzeit für die Zukunft widerrufen, wie unter „Rechte der Betroffenen“ näher erläutert.

Die Weitergabe, der Verkauf oder sonstige Übermittlung personenbezogener Daten an außenstehende Dritte erfolgt nicht, es sei denn, dass dies zum Zwecke der Vertragsabwicklung erforderlich ist oder eine ausdrückliche Einwilligung vorliegt.

3.2 Daten zum technischen Betrieb

Daten zum technischen Betrieb werden benötigt, um die in einem Vertrag zugesicherten Leistungen ordnungsgemäß bereitstellen und optimieren zu können. CGM erhebt Daten zum technischen Betrieb nur zu den nachfolgend beschriebenen Zwecken und überprüft regelmäßig, dass nur die Daten erhoben, gespeichert und verarbeitet werden, die notwendig sind, den technischen Betrieb ihrer Dienstleistungen bereitzustellen und diese zu verbessern.

3.2.1 Systemsicherheit

Wenn Sie das System nutzen, werden zum Zweck der Systemsicherheit temporär folgende Nutzungsdaten anonymisiert und in aggregierter Form gespeichert:

- Domain-Namen,
- die IP-Adresse des anfragenden Rechners,
- das Zugriffsdatum, bzw. den Zugriffszeitpunkt,
- die verwendete Browserversion

3.2.2 Cookies

Wir speichern temporär einige Informationen in Form so genannter Cookies auf Ihrem PC. Ein Cookie ist ein Datenelement, das eine Website an Ihren Browser schicken und auf Ihrem System ablegen kann. Cookies erleichtern z. B. wie ein Lesezeichen - beim erneuten Aufsuchen einer Website das Auffinden einer bevorzugten Stelle in unserem Web-Inhalt. Über ein Cookie haben wir keinerlei Zugriff auf Ihr System oder Ihre persönlichen Daten. Wir weisen darauf hin, dass die Standard-Einstellung der Browser die Verwendung von Cookies zulässt.

Notwendige Cookies, darunter Session-Cookies zur Koordination von Benutzersitzungen sowie ein Cookie des Usercentrics Consent Managements, werden unabhängig von Ihrer Einwilligung gesetzt. Letzterer dient der Speicherung Ihrer Einwilligung und der Erfüllung gesetzlicher Nachweispflichten gemäß DS-GVO. Mehr Informationen zum Usercentrics Consent Management finden Sie unter <https://usercentrics.com/privacy-policy/>.

Darüber hinaus verwenden wir – nur mit Ihrer ausdrücklichen Zustimmung über das Cookie-Banner (Opt-In) – sogenannte Tracking-Cookies ein. Diese dienen zum einen dazu, anonymisierte Nutzungsdaten mit der DSGVO-konformen Analysesoftware Fullstory zu erfassen (siehe 3.2.3). Zum anderen nutzen wir Cookies von Qualtrics, um Nutzerumfragen gezielt einzublenden und auszuwerten (siehe 3.2.3). Die so gewonnenen Daten helfen uns, unsere Anwendung und Services kontinuierlich zu verbessern.

Über das Cookie-Banner haben Sie die Möglichkeit, der Nutzung optionaler Cookies zuzustimmen oder diese jederzeit zu widerrufen (Opt-Out).

Wenn Sie die Verwendung von Cookies nicht wünschen, können Sie diese auch in Ihrem Browser ausschalten, jedoch empfehlen wir dies nicht, da die Session Cookies zum störungsfreien Betrieb benötigt werden.

3.2.3 Nutzungsanalysen

Fullstory

Zum Zwecke der Produktverbesserung erheben wir anonymisierte Nutzungsdaten (z.B. Verwendeter Gerätetyp, Aufgerufene Seiten oder Module) von dem CGM one Telefonassistenten und der CGM one Online Rezeption mittels der DS-GVO konformen Analysesoftware Fullstory (<https://www.fullstory.com>).

Zu keiner Zeit werden personenbezogene Patientendaten ausgewertet oder gespeichert.

Der Webanalyse-Dienst “Fullstory” des Drittanbieters Fullstory Inc., 818 Marietta Street, Atlanta, GA 30318, USA, ermöglicht uns das Nutzerverhalten auf der Weboberfläche unserer Produkte besser zu verstehen und unsere Benutzerfreundlichkeit insofern kontinuierlich zu verbessern. Hierzu werden Informationen über die Interaktion eines Nutzers auf der Weboberfläche (z.B. Mausclicks, Scrollverhalten, Tastatureingaben in nicht-sensiblen bzw. maskierten Feldern ohne personenbezogenen Inhalt) gesammelt und rein organisationsbezogen für die jeweilige Praxis ausgewertet. Eine Auswertung personenbezogener Daten von Patienten erfolgt nicht; diese werden bereits nicht an Fullstory übertragen. Fullstory verwendet Cookies um diese Daten zu erfassen. Diese Daten werden auch außerhalb der EU, konkret durch Fullstory in den USA verarbeitet. Zur Absicherung haben wir mit Fullstory eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung sowie sog. EU-Standardvertragsklauseln abgeschlossen. Die Verarbeitung der Daten beruht auf der mittels des Cookie-banners abgegebenen ausdrücklichen Einwilligung des Nutzers (Art.6 Abs. 1 lit. A DSGVO). Nutzer können der Erfassung ihrer Daten durch Fullstory jederzeit für die Zukunft widersprechen, indem sie ihre Cookie-Einstellungen ändern und eine Einwilligung widerrufen. Weitere Informationen zum Datenschutz finden Sie unter <https://www.fullstory.com/legal/privacy/>.

Beim Start des Systems werden Sie diesbezüglich um Zustimmung gebeten. Falls Sie Ihre Zustimmung erteilen, wird dies in Form eines dauerhaft gespeicherten „Tracking Cookies“ auf Ihrem Clientrechner gespeichert. Das Cookie beinhaltet einen zufällig gewählten Identifizierungswert sowie den Zeitpunkt seines Ablaufens, der 3 Monate nach dem Zeitpunkt der Zustimmung gewählt ist. Nach Ablauf dieser Zeit werden Sie erneut um die Zustimmung zur Erhebung der Daten gebeten.

Verweigern Sie die Zustimmung ist das Produkt voll nutzbar, es werden aber keine Nutzungsdaten erhoben. Nach dem Löschen des Browsercaches werden Sie ebenfalls erneut um Zustimmung gebeten.

Qualtrics

Zur kontinuierlichen Verbesserung unserer Angebote und Services laden wir Nutzer unserer Website und unserer App zu Umfragen ein.

Hierbei stellen wir Fragen zur Nutzung unserer Anwendungen und Angebote. Anhand der gegebenen Antworten werden Entscheidungen zur weiteren Entwicklung des CGM one Telefonassistenten/ der CGM one Online Rezeption getroffen. Es werden nur Fragen gestellt, welche uns helfen die Nutzung und Zufriedenheit unserer Nutzer und Nutzergruppen mit dem Produkt besser zu verstehen.

Für die Anzeige der Umfragen in der Benutzeroberfläche verwenden wir Technologien von Qualtrics (Qualtrics LLC, 333 W. River Park Drive, Provo, UT 84604, USA). Dabei erfasst Qualtrics mittels Cookies und ähnlicher Technologien Daten zum Nutzungsverhalten (Seitenaufrufe), anhand derer wir unsere Umfragen gezielt ausspielen können. Auf dem Bildschirm eingeblendete Umfragen können per Mausklick angenommen oder abgelehnt werden. Die Teilnahme ist freiwillig und erfolgt grundsätzlich anonym. Die Verarbeitung der Daten beruht auf der mittels des Cookiebanners abgegebenen ausdrücklichen Einwilligung des Nutzers (Art.6 Abs. 1 lit. A DSGVO). Nutzer können die Anzeige von Umfrage deaktivieren und der Erfassung ihrer Daten durch Qualtrics jederzeit für die Zukunft widersprechen, indem sie ihre Cookie-Einstellungen ändern und eine Einwilligung widerrufen.

Beim Start des Systems werden Sie diesbezüglich um Zustimmung gebeten. Falls Sie Ihre Zustimmung erteilen, wird dies in Form eines dauerhaft gespeicherten „Tracking Cookies“ auf Ihrem Clientrechner gespeichert. Das Cookie beinhaltet einen zufällig gewählten Identifizierungswert sowie den Zeitpunkt seines Ablaufens, der 3 Monate nach dem Zeitpunkt der Zustimmung gewählt ist. Nach Ablauf dieser Zeit werden Sie erneut um die Zustimmung zur Erhebung der Daten gebeten. Verweigern Sie die Zustimmung, können Sie unsere Produkte weiterhin uneingeschränkt nutzen, es werden jedoch keine Umfragen angezeigt. Nach dem Löschen des Browsercaches werden Sie ebenfalls erneut um Zustimmung gebeten. Informationen über den Datenschutz bei Qualtrics finden Sie hier:

- www.qualtrics.com/privacy-statement und
- <https://www.qualtrics.com/gdpr/>

Qualtrics verfügt über eine Zertifizierung nach dem „EU-US Data Privacy Framework“ (DPF). Der DPF ist ein Übereinkommen zwischen der Europäischen Union und den USA, der die Einhaltung europäischer Datenschutzstandards bei Datenverarbeitungen in den USA gewährleisten soll. Jedes nach dem DPF zertifizierte Unternehmen verpflichtet sich, diese Datenschutzstandards einzuhalten. In Fällen in denen eine Datenübermittlung in die USA erfolgt, stellt CGM zudem u.a. durch den Abschluss von entsprechenden Standardvertragsklauseln der Europäischen Kommission sicher, dass die betreffenden Dienstleister vertraglich und technisch ein gleichwertiges Datenschutzniveau garantieren.

4. Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Produkt (durch den Leistungserbringer)

Wenn Leistungserbringer die CGM one Online Rezeption und/ oder den CGM one Telefonassistent einsetzen, verarbeiten sie als datenschutzrechtlich verantwortliche Stelle personenbezogene Daten. Dies sind in der Regel die folgenden Daten:

- **Stammdaten der Praxis und der Praxismitarbeiter**
- **Patientendaten**
 - **Patientenstammdaten**
 - **Kommunikations- und Anfragedaten (Gesundheitsdaten / sensible Daten)**
 - **Telekommunikationsmetadaten**

CGM DE wird dabei für die Leistungserbringer als Auftragsverarbeiter weisungsgebunden und unter Einsatz weiterer Unterauftragnehmer tätig.

4.1 Stammdaten der Praxis und der Praxismitarbeiter

Die Speicherung von Stammdaten Ihrer Praxis ist insoweit notwendig, als diese für die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und zur korrekten Nutzung des Produkts benötigt werden. Pflichtangaben zu Stammdaten sind entsprechend gekennzeichnet(*). Zu den Stammdaten der Praxis und Praxismitarbeiter gehören Daten wie:

- Praxisname*
- Praxistyp*
- Spezialisierung*
- Praxis-Adresse*
- **Arztdaten (als Benutzer)**
 - Anrede / Titel
 - Vorname / Nachname
 - Geburtsdatum
 - Geschlecht
 - Namenszusatz
- **Weitere Mitarbeiter der Praxis (als Benutzer)**
 - Name
 - Vorname
 - Geburtsdatum
 - Geschlecht
 - Namenszusatz
 - Benutzerkürzel

Stammdaten werden im Rahmen verschiedener Funktionen und/oder Module des Produkts benötigt und automatisch verwendet. Die Übertragung an weitere Empfänger erfolgt nur, soweit es sich um für die Bereitstellung des Systems erforderliche und beauftragte Dienstleister handelt, oder nach Zustimmung durch Benutzeraktion oder ausdrückliche Einwilligung. Eine Berichtigung, Sperrung oder Löschung dieser Daten ist – unter Berücksichtigung der gesetzlichen Vorschriften – möglich und erfolgt in der Regel durch die CGM nach Kontaktaufnahme.

4.2 Patientendaten

4.2.1 CGM one Telefonassistent

Patientendaten werden im CGM one Telefonassistent automatisch erhoben und verarbeitet, das heißt im Telefongespräch durch die KI-gestützte Software erfasst und in Text umgewandelt (transkribiert) sowie

Datenschutzhinweis für Leistungserbringer und deren Mitarbeitende (Benutzer)

im Anschluss für die Beantwortung und Bearbeitung des Patientenanliegens genutzt. Dabei unterscheiden wir zwischen Pflichtangaben, die für die korrekte Bearbeitung des Anliegens aufgrund gesetzlicher, vertraglicher oder praxisinterner Anforderungen notwendig sind, freiwilligen Angaben, die durch den Patienten ergänzt werden können, sowie Telekommunikationsmetadaten, die im Rahmen der Bereitstellung sowie eines ordnungsgemäßen und sicheren Betriebs der dem Produkt zu Grunde liegenden Kommunikationsdienste durch den Anbieter als Unterauftragnehmer verarbeitet werden.

Zu den „Pflichtangaben“ gehören:

- Name
- Geburtsdatum
- Telefonnummer(n)
- Grund des Anrufs (z.B. Terminvereinbarung, Rezeptabholung)
- Versicherungstyp

Zu den freiwilligen zusätzlichen Angaben gehören:

- Weitere Informationen, die der Patient während des Gesprächs dem CGM one Telefonassistenten mitteilt (hierbei kann es sich auch um Gesundheitsdaten handeln, etwa wenn der Patient von sich aus Angaben zu seinem Gesundheitszustand macht)

Zu den Telekommunikationsmetadaten gehören reguläre Nutzungsdaten wie Telefonnummer und Vorwahl sowie Beginn, Ende und Dauer des Telefongesprächs.

Die gespeicherten Anrufrufen einschließlich der Aufnahme werden bei CGM DE im Ausgangspunkt für einen Zeitraum von 60 Tagen gespeichert und anschließend automatisch gelöscht. Die Gesprächsaufzeichnung wird unmittelbar in Text umgewandelt und anschließend nur durch den Leistungserbringer und CGM DE für die vorgenannte Frist aufbewahrt.

Sensible Daten: Gesundheitsinformationen zählen zu den besonderen Arten personenbezogener Daten und sind als solche durch den Datenschutz besonders geschützt. Solche Daten werden nur verarbeitet, wenn der Patient eigeninitiativ entsprechende Informationen bereitstellt. Eine Erhebung und Verarbeitung von Sozialdaten im Sinne des SGB V (etwa Angabe zur Krankenversicherung) ist nicht vorgesehen; entsprechende Daten werden weiterhin im Rahmen der Praxisverwaltung erhoben.

Während des Telefongesprächs werden gesprochene Worte durch den CGM one Telefonassistenten erfasst und in Text umgewandelt. Für die vorübergehende Verarbeitung der Audioaufnahme wird eine ausdrückliche Einwilligung im Rahmen des Gesprächs eingeholt. Die transkribierten Daten werden anschließend verarbeitet, um Patienten anfragen zu verwalten und die Praxisverwaltung zu unterstützen.

Der CGM one Telefonassistent ist dabei so konfiguriert, dass eine Speicherung und Weiterverarbeitung nur bei abgeschlossenem Gespräch und nach Erhebung der Pflichtangaben erfolgt. Mit der Abfrage des Geburtsdatums wird zudem sichergestellt, dass eine Nutzung nur durch Personen mit einem Mindestalter von 16 Jahren möglich ist. Wird dieses Mindestalter unterschritten beendet der CGM one Telefonassistent das Gespräch; eine Weiterverarbeitung der Daten findet nicht statt. Dies geschieht auch, wenn die Einwilligung nicht erteilt oder während des Gesprächs widerrufen wird.

Berichtigungen und Änderungen erhobener Angaben können während des Anrufs vom Patienten vorgenommen werden (z.B. durch Buchstabieren des Nachnamens). Löschungen erfolgen automatisiert nach 60 Tagen. Ein Export der Daten in einem gängigen maschinenlesbaren Format ist möglich und kann dem Patienten auf Verlangen ausgehändigt

werden. Die Verfahren und Funktionen werden in der Gebrauchsanweisung von CGM one Telefonassistent beschrieben.

Die Verarbeitung personenbezogener Patientendaten durch den CGM one Telefonassistenten erfordert eine Rechtsgrundlage, für die der Leistungserbringer datenschutzrechtlich verantwortlich ist. Der CGM one Telefonassistent ist standardmäßig so konfiguriert, dass für die Datenverarbeitung eine Einwilligung im Telefonat eingeholt und dokumentiert wird, die als Rechtsgrundlage für die Bearbeitung der Anfrage dient (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO). Als Rechtsgrundlage für die Weiterverwendung der Daten im Rahmen der Praxisverwaltung dient regelmäßig die Anbahnung oder Erfüllung des Behandlungsvertrags mit dem Leistungserbringer (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO).

4.2.2 CGM one Online Rezeption

Patientendaten werden in der CGM ONE Online Rezeption automatisch erhoben und verarbeitet. Das bedeutet, dass die durch das Online-Widget übermittelten Anfragen mithilfe der KI-gestützten Software erfasst, in strukturierter Textform aufbereitet und anschließend zur Kategorisierung, Beantwortung und weiteren Bearbeitung des Patientenanliegens verwendet werden. Dabei unterscheiden wir zwischen Pflichtangaben, die für die korrekte Bearbeitung des Anliegens aufgrund gesetzlicher, vertraglicher oder praxisinterner Anforderungen notwendig sind, freiwilligen Angaben, die durch den Patienten ergänzt werden können, sowie Telekommunikationsmetadaten, die im Rahmen der Bereitstellung sowie eines ordnungsgemäßen und sicheren Betriebs der dem Produkt zu Grunde liegenden Kommunikationsdienste durch den Anbieter als Unterauftragnehmer verarbeitet werden. Zu den „Pflichtangaben“ gehören Daten wie:

Zu den „Pflichtangaben“ gehören:

- Name
- Geburtsdatum
- Telefonnummer(n)
- Emailadresse
- Grund der Anfrage (z.B. Terminvereinbarung, Rezeptabholung)
- Versicherungstyp

Zu den freiwilligen zusätzlichen Angaben gehören:

- Weitere Informationen, die der Patient im Rahmen der Nutzung der CGM one Online Rezeption freiwillig mitteilt (hierbei kann es sich auch um Gesundheitsdaten handeln, etwa wenn der Patient von sich aus Angaben zu seinem Gesundheitszustand macht)

Zu den Telekommunikationsmetadaten gehören reguläre Nutzungsdaten wie Telefonnummer und Vorwahl sowie Beginn, Ende und Dauer des Telefongesprächs.

Die über das Widget übermittelten Anfragedaten werden bei CGM DE im Ausgangspunkt für einen Zeitraum von 60 Tagen gespeichert und anschließend automatisch gelöscht. Die Inhalte der Anfragen werden unmittelbar nach Übermittlung in strukturierter Textform verarbeitet und anschließend nur durch den Leistungserbringer und CGM DE für die vorgenannte Frist aufbewahrt.

Sensible Daten: Gesundheitsinformationen zählen zu den besonderen Arten personenbezogener Daten und sind als solche durch den Datenschutz besonders geschützt. Solche Daten werden nur verarbeitet, wenn der Patient eigeninitiativ entsprechende Informationen bereitstellt. Eine Erhebung und Verarbeitung von Sozialdaten im Sinne des SGB V (etwa Angabe zur Krankenversicherung) ist nicht vorgesehen; entsprechende Daten werden weiterhin im Rahmen der Praxisverwaltung erhoben.

Bei der Nutzung der CGM one Online Rezeption werden die von Patientinnen und Patienten über das Widget eingegebenen Informationen durch die KI-gestützte Software erfasst und in strukturierter Textform verarbeitet. Für die vorübergehende Verarbeitung der übermittelten Daten wird im Rahmen der Nutzung eine ausdrückliche Einwilligung eingeholt.

Die Verarbeitung der eingegebenen Informationen beginnt unmittelbar nach der Eingabe, jedoch erfolgt eine Speicherung der Daten erst, wenn die Patientin oder der Patient den Vorgang aktiv durch Klicken auf „Abfrage senden“ bestätigt. Die Speicherung der Daten erfolgt ausschließlich, wenn alle erforderlichen Pflichtangaben vorliegen. Die CGM one Online Rezeption ist so konfiguriert, dass eine Speicherung und Weiterverarbeitung nur unter diesen Bedingungen erfolgt.

Zur Altersverifikation wird das Geburtsdatum abgefragt. Eine Nutzung ist ausschließlich Personen mit einem Mindestalter von 16 Jahren gestattet. Wird dieses Mindestalter nicht erreicht oder die Einwilligung nicht erteilt bzw. während der Nutzung widerrufen, wird der Vorgang abgebrochen und es erfolgt keine weitere Verarbeitung der übermittelten Daten.

Berichtigungen und Änderungen der übermittelten Angaben können während der Eingabe der Anfrage durch die Patientin oder den Patienten vorgenommen werden. Löschungen übermittelter Anfragen erfolgen automatisiert nach 60 Tagen. Ein Export der Daten in einem gängigen maschinenlesbaren Format ist möglich und kann dem Patienten auf Verlangen ausgehändigt werden. Die Verfahren und Funktionen werden in der Gebrauchsanweisung von CGM one Online Rezeption beschrieben.

Die Verarbeitung personenbezogener Patientendaten durch die CGM one Online Rezeption erfordert eine Rechtsgrundlage, für die der Leistungserbringer datenschutzrechtlich verantwortlich ist. Die CGM one Online Rezeption ist standardmäßig so konfiguriert, dass vor Beginn der Verarbeitung eine ausdrückliche Einwilligung der betroffenen Person über das Widget eingeholt und dokumentiert wird, die als Rechtsgrundlage für die Bearbeitung der Anfrage dient (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO). Als Rechtsgrundlage für die Weiterverwendung der Daten im Rahmen der Praxisverwaltung dient regelmäßig die Anbahnung oder Erfüllung des Behandlungsvertrags mit dem Leistungserbringer (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO).

5. Verarbeitung von personenbezogenen Daten durch den Anbieter der Telekommunikationsdienste

Der von CGM DE eingesetzte Unterauftragnehmer als Anbieter der für den CGM one Telefonassistenten und/oder CGM one Online Rezeption genutzten Telekommunikationsdienste verarbeitet in getrennter Verantwortlichkeit teils anonymisierte Telekommunikationsmetadaten sowie grds. anonymisierte Kommunikationsinhalte im Rahmen der Bereitstellung dieser Telekommunikationsdienste. Dies umfasst Zwecke wie die Abrechnung, Steuerung, Sicherheit und Verbesserung der Dienste sowie die Verhinderung und Aufklärung etwaiger missbräuchlicher Nutzung der Telekommunikationsdienste entsprechend der Sicherheitsrichtlinien des Anbieters und gesetzlicher Vorschriften. Zudem unterstützt der Anbieter Behörden bei der Bekämpfung von betrügerischen Aktivitäten. Die Daten werden anonymisiert und/oder pseudonymisiert, um die Identifizierung betroffener Personen zu verhindern. Eine Re-Identifizierung durch den Anbieter erfolgt nicht.

6. Datenübermittlung

Daten werden nur nach Interaktion durch den Anwender (Einwilligung zu Beginn der Anfrage) übermittelt. Die Verarbeitung der Daten erfolgt dabei grundsätzlich innerhalb Europas. Insbesondere werden Stammdaten der Praxis und ihrer Mitarbeitenden sowie Patientendaten in einer Datenbank auf Servern in der EU gespeichert.

CGM DE wird sowohl die Stammdaten der Praxis, als auch die Patientendaten, nicht an Dritte, sondern lediglich an die durch CGM DE zum Zwecke der Bereitstellung des durch den Service beauftragten Unterauftragnehmer weitergeben. Insbesondere sind zwei weitere durch CGM DE beauftragte Dienstleister in die technische Bereitstellung involviert bei denen in engen Grenzen auch eine vorübergehende Datenverarbeitung außerhalb Europas, insbesondere in den USA stattfindet. Hierbei wird jedoch durch geeignete und wirksame Datentransfermechanismen, einschließlich sog. verbindliche interne Datenschutzvorschriften (Art. 46 DSGVO), sog. EU-Standardvertragsklauseln (Art. 46 DSGVO) sowie einer Zertifizierung gemäß dem sog. Datenschutzrahmenabkommen der EU und den USA (Art. 45 DSGVO) sichergestellt, dass auch für diese Datenverarbeitung im Ausland die strengen europäischen Datenschutzstandards zur Anwendung kommen. Alle involvierten Dienstleister erfüllen die Datenschutzstandards der EU und gewährleisten somit die Sicherheit und Verfügbarkeit der Daten. Ein Nachweis dieser Transfermechanismen kann jederzeit über die in diesem Datenschutzhinweis genannten Kontaktdaten angefordert werden.

7. Verpflichtung auf die Vertraulichkeit und die Schweigepflicht mitwirkender Personen

Patientendaten, insbesondere Gesundheitsdaten, unterliegen den allgemeinen Datenschutzbestimmungen der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) zusätzlich strengen Auflagen aus dem Strafgesetzbuch (StGB) sowie den Sozialgesetzbüchern (SGB) und werden, sofern sie uns überhaupt bekannt werden, von CGM DE besonders sensibel behandelt.

Wir als Anbieter greifen auf diese nur im vereinbarten Rahmen zu und beschränken den Zugriff personell auf Mitarbeiter und Auftragnehmer der CGM DE und CGM sowie inhaltlich auf Informationen die erforderlich sind, um die Leistungen aus unserem Vertrag mit dem Leistungserbringer zu erbringen. Diese Personen sind an die Einhaltung dieser Datenschutzerklärung und an Vertraulichkeitsverpflichtungen (DSGVO, §203 StGB) gebunden. Die Verletzung dieser Vertraulichkeitsverpflichtungen kann mit Kündigung und Strafverfolgung geahndet werden.

Die Mitarbeiter werden regelmäßig zu diesen erweiterten Datenschutzanforderungen und der IT-Sicherheit geschult.

8. Technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten

Die CGM DE trifft alle notwendigen technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen, um Ihre personenbezogenen Daten sowie Ihre Kundendaten (Patientendaten) vor unerlaubtem Zugriff, unerlaubten Änderungen, Offenlegung, Verlust, Vernichtung und sonstigen Missbrauch zu schützen. Hierzu gehören interne Prüfungen unserer Vorgehensweise bei der Datenerhebung, -speicherung und -verarbeitung, weiterhin Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz vor unberechtigtem Zugriff auf Systeme, auf denen wir Vertragsdaten oder Daten zum technischen Betrieb speichern.

Um die Datensicherheit zu gewährleisten, überprüft CGM DE insbesondere regelmäßig den Stand der Technik. Hierbei werden u.a. typische Schadensszenarien ermittelt und anschließend der Schutzbedarf für einzelne personenbezogene Daten abgeleitet und in Schadenskategorien eingeteilt. Zudem wird eine Risikobewertung durchgeführt. Weiterhin dienen differenzierte Penetrationstests zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung der Wirksamkeit dieser technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung. Zur Umsetzung geeigneter technischer und organisatorischer Maßnahmen sind zudem insbesondere die folgenden Grundsätze normiert:

- **Backup / Datensicherung (Azure Cloud)**
Die Azure Database PostgreSQL Flexible Server führt täglich inkrementelle und wöchentlich vollständige Backups durch. Diese Backups werden verschlüsselt gespeichert und Transaktionslogs kontinuierlich gesichert. Eine Wiederherstellung kann zu jedem Zeitpunkt innerhalb der standardmäßigen Aufbewahrungsfrist von 7 bis 35 Tagen erfolgen. Die erste Sicherung ist ein vollständiges Snapshot-Backup, während alle nachfolgenden inkrementell sind.
- **Privacy by Design**
CGM DE achtet darauf, dass Datenschutz und Datensicherheit bereits in der Planung und Entwicklung von IT-Systemen berücksichtigt werden. Somit wird dem Umstand vorgebeugt, dass die Vorgaben des Datenschutzes und der Datensicherheit erst nach dem Bereitstellen von IT-Systemen durch teure und zeitaufwendige Zusatzprogrammierungen umgesetzt werden müssen. Bereits bei der Herstellung werden Möglichkeiten wie Deaktivierung von Funktionalitäten, Authentifizierung oder Verschlüsselungen berücksichtigt.
- **Privacy by Default**
Produkte der CGM DE sind im Grundzustand bereits datenschutzfreundlich voreingestellt, so dass nur die personenbezogenen Daten verarbeitet werden, die für den verfolgten Zweck erforderlich sind.

9. Rechte der Betroffenen

Personenbezogene Daten des Arztes und der Praxismitarbeiter

Betroffene Personen wie der Leistungserbringer und dessen Mitarbeitende haben das Recht auf Auskunft über zu Ihrer Person durch CGM DE oder ein CGM-Unternehmen gespeicherten Daten sowie Rechte auf Berichtigung, Einschränkung der Verarbeitung, Widerspruch, Sperrung oder Löschung dieser Daten, soweit CGM DE oder ein CGM-Unternehmen diese in eigener Verantwortung (etwa für Abrechnungs- oder Marketingzwecke) verarbeitet. Bei etwaigen der CGM DE insoweit erteilten Einwilligungen haben Betroffene Personen das Recht, diese jederzeit mit der Wirkung für die Zukunft zu widerrufen.

Darüber hinaus haben Betroffene Personen das Recht, sich bei einer für sie zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde zu beschweren, wenn sie der Meinung sind, dass CGM DE oder ein CGM-Unternehmen ihre personenbezogenen Daten nicht richtig verarbeiten.

Soweit CGM DE personenbezogene Daten als Auftragsverarbeiter für den Leistungserbringer verarbeitet kann der Leistungserbringer jederzeit Unterstützung bei der Erfüllung dieser Betroffenenrechte gemäß dem Auftragsverarbeitungsvertrag verlangen.

Personenbezogene Daten Ihrer Patienten

Patienten haben gegenüber dem Leistungserbringer das Recht auf Auskunft über zu ihnen gespeicherten Daten sowie unter bestimmten Voraussetzungen auf Mitnahme dieser Daten (Recht auf Datenportabili-

tät) sowie ggf. Rechte auf Berichtigung, Einschränkung der Verarbeitung, Widerspruch, Sperrung oder Löschung dieser Daten. Bei den Löschanfragen sind Leistungserbringer jedoch gesetzlich verpflichtet und berechtigt, die geltenden Aufbewahrungsfristen zu beachten. Bei erteilten Einwilligungen haben Patienten zudem das Recht, diese jederzeit mit der Wirkung für die Zukunft zu widerrufen.

Darüber hinaus haben Patienten das Recht, sich bei einer für sie zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde zu beschweren, wenn Sie der Meinung sind, dass Sie Ihre personenbezogenen Daten nicht richtig verarbeiten.

CGM DE wird den Leistungserbringer als Verantwortlichen bei der Erfüllung dieser Betroffenenrechte seiner Patienten gemäß den Bestimmungen des Auftragsverarbeitungsvertrags unterstützen.

10. Durchsetzung

Die CGM DE überprüft regelmäßig und durchgängig die Einhaltung dieser Datenschutzbestimmungen. Erhält CGM DE formale Beschwerde-schriften, wird sie mit dem Verfasser bezüglich seiner Bedenken Kontakt aufnehmen, um eventuelle Beschwerden hinsichtlich der Verwendung von persönlichen Daten zu lösen. CGM DE verpflichtet sich, dazu kooperativ mit den entsprechenden Behörden, einschließlich Datenschutzaufsichtsbehörden, zusammenzuarbeiten.

11. Änderungen an dieser Datenschutzerklärung

Beachten Sie, dass diese Datenschutzerklärung von Zeit zu Zeit ergänzt und geändert werden kann. Sollten die Änderungen wesentlich sein, werden wir eine ausführlichere Benachrichtigung ausgeben. Jede Version dieser Datenschutzbestimmungen ist anhand ihres Datums- und Versionsstandes in der Fußzeile dieser Datenschutzerklärung (Stand) zu identifizieren. Außerdem archivieren wir alle früheren Versionen dieser Datenschutzbestimmungen zu Ihrer Einsicht auf Nachfrage beim Datenschutzbeauftragten der CGM DE

12. Kontakt für das Produkt CGM one Online Rezeption

CompuGroup Medical Deutschland AG
Straße Nr.: Maria Trost 21
D-PLZ Ort: D-56070 Koblenz

13. Datenschutzbeauftragter

Bei Fragen hinsichtlich der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch CGM DE können Sie sich an den Datenschutzbeauftragten wenden, der Ihnen im Falle von Auskunftersuchen oder Beschwerden zur Verfügung steht

Abteilung "Group Data Privacy & Security"
CompuGroup Medical SE & Co. KGaA
Maria Trost 21
56070 Koblenz

DPO@cmg.com

14. Zuständige Aufsichtsbehörde

Für die CGM one Online Rezeption und den CGM one Telefonassistenten ist in Ansehung der CGM DE

Der Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Rheinland-Pfalz

Hintere Bleiche 34

55116 Mainz

als Aufsichtsbehörde zuständig.