

	MVZ INN-2.1 FB Datenschutzhinweis Nutzung Medflex - Telefonassistent	Seite: 1 von 3
---	---	----------------

Datenschutzhinweise zur Nutzung von medflex-Diensten

Um Ihnen einen optimierten Service bei der Verwaltung von Anfragen und Terminen zu bieten, setzen wir das innovative Anfrage-Managementsystem der medflex GmbH ein. Dieses System ermöglicht uns eine effiziente Handhabung von Kontakten und Kalendern. Zudem können unsere Patienten über die Webseite oder telefonisch bequem Anfragen stellen und Termine online vereinbaren. In diesem Zusammenhang agiert die medflex GmbH (Reichenaustraße 39a, 78467 Konstanz) ausschließlich als unser Auftragsverarbeiter gemäß Art. 28 DSGVO. Die medflex GmbH verarbeitet alle Daten unter strikter Einhaltung der aktuellen Datenschutzbestimmungen und wendet dabei höchste Sicherheitsstandards an. Die Verarbeitung erfolgt ausschließlich auf unsere Weisung.

Für die effektive Verwaltung Ihrer Anfragen und Termine werden folgende Informationen im medflex-System erfasst: Vor- und Nachname, Geburtsdatum, Telefonnummer, E-Mail-Adresse und Informationen zu Ihrem Anliegen (z.B. Chat-Nachrichten, Terminwünsche). Der genaue Umfang der verarbeiteten Daten hängt dabei von den Angaben ab, die Sie selbst im Rahmen Ihrer Nutzung machen.

Die Erfassung Ihrer Daten erfolgt zum Zweck der Anfrage- und Terminverwaltung, wie es auch bisher in unserer Praxis üblich war. Die rechtliche Grundlage für die Verarbeitung Ihrer Daten bilden Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO (Erfüllung des Behandlungsvertrags), Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO (Einwilligung für Terminerinnerungen via SMS und E-Mail) sowie Art. 9 Abs. 2 lit. h DSGVO in Verbindung mit § 22 Abs. 1 Nr. 1 lit. b BDSG (Zwecke der Gesundheitsvorsorge). Als Verantwortliche für die Datenverarbeitung stellen wir sicher, dass keine Weitergabe Ihrer Daten durch medflex an kommerzielle Anbieter stattfindet. Die medflex GmbH und deren Mitarbeiter sind auf die Wahrung der Vertraulichkeit verpflichtet und unterliegen, ebenso wie unsere Praxismitarbeiter, der Schweigepflicht gemäß § 203 StGB. Eine gesonderte Entbindung von der Schweigepflicht ist nicht erforderlich.

Mit Ihrer Einwilligung möchten wir Sie mithilfe des medflex-Systems per SMS und/oder E-Mail an Ihre Termine erinnern, um Terminausfälle zu reduzieren. Diese Einwilligung können Sie jederzeit für die Zukunft widerrufen. Sollten Sie in Zukunft keine Erinnerungen mehr wünschen, informieren Sie uns bitte darüber, und wir deaktivieren diese Funktion umgehend.

	MVZ INN-2.1 FB Datenschutzhinweis Nutzung Medflex - Telefonassistent	Seite: 2 von 3
---	---	----------------

Online-Terminbuchung

Für die Nutzung der Online-Terminbuchung kann die Erstellung eines Nutzerkontos im medflex-System erforderlich sein. Die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung Ihrer Daten im Rahmen der Online-Terminbuchung bilden Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO (Erfüllung des Behandlungsvertrags) und Art. 9 Abs. 2 lit. h DSGVO (Zwecke der Gesundheitsvorsorge).

Terminbuchungs-Button

Auf unserer Webseite haben wir die Möglichkeit integriert, Termine über das medflex-System online zu vereinbaren. Bei Betätigung der Schaltfläche "Termin buchen" werden Sie auf eine entsprechende Buchungsseite weitergeleitet, wo Sie eine Online-Terminvereinbarung vornehmen können. Mit der Weiterleitung verlassen Sie den Bereich unserer Webseite und gelangen zum Terminbuchungssystem von medflex, das in unserem Auftrag betrieben wird.

Smarter Telefonassistent

Zur Erweiterung unserer telefonischen Kapazitäten und zur Unterstützung unserer Mitarbeitenden bei der Bearbeitung Ihrer Anliegen haben wir einen digitalen Telefonassistenten eingerichtet. Dieser Assistent nimmt Ihre Anrufe entgegen, wenn unser Praxisteam gerade nicht verfügbar ist oder die Leitung belegt ist.

Funktionsweise des Telefonassistenten:

- Der Assistent führt einen einfachen interaktiven Dialog zur strukturierten Aufnahme Ihrer persönlichen Daten und Ihres Anliegens.
- Die Gesprächsinhalte werden aufgezeichnet, verschriftlicht und für unser Praxisteam übersichtlich dargestellt.
- Dies ermöglicht unserem Team eine effiziente Bearbeitung Ihrer Anliegen, z.B. durch SMS oder Rückruf, basierend auf den von Ihnen bereitgestellten Informationen.
- Die Aufzeichnungen werden nach 105 Tagen automatisch gelöscht. Diese Frist ergibt sich aus den quartalsweisen Abrechnungsanforderungen medizinischer Einrichtungen, um erbrachte Leistungen für die Abrechnung nachvollziehen zu können.

	MVZ INN-2.1 FB Datenschutzhinweis Nutzung Medflex - Telefonassistent	Seite: 3 von 3
---	---	----------------

Die Verarbeitung der Daten durch den Telefonassistenten erfolgt ebenfalls auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO (Erfüllung des Behandlungsvertrags) und ggf. Art. 9 Abs. 2 lit. h DSGVO (Gesundheitsvorsorge), da sie zur Terminvereinbarung und Bearbeitung medizinischer Anfragen dient.

Als betroffene Person haben Sie bezüglich der Verarbeitung Ihrer Daten durch unser Praxisteam und unsere Auftragsverarbeiter folgende Rechte: Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Datenübertragbarkeit und Widerspruch. Darüber hinaus haben Sie das Recht, eine erteilte Einwilligung jederzeit zu widerrufen sowie das Recht, sich bei einer Aufsichtsbehörde zu beschweren.

Wichtig: In lebensbedrohlichen Notfällen wenden Sie sich bitte direkt an den Rettungsdienst unter der Nummer 112!