

Datenschutzhinweise für die Verarbeitung eines Anrufs mittels digitalen Telefonassistenten

Im Folgendem informieren wir Sie über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Rahmen Ihres Anrufes bei einem Medizinischen Versorgungszentrum bzw. einer Arztpraxis (nachfolgend Helios Einrichtung) und der Bearbeitung Ihres Anliegens. Verantwortlicher für die Datenverarbeitung ist die Trägergesellschaft des Medizinischen Versorgungszentrums bzw. der Arztpraxis mit der Sie mittels Anruf Kontakt aufnehmen. Die Datenverarbeitung findet nur statt, sofern Sie Ihre Einwilligung erteilt haben; Rechtsgrundlage für die Verarbeitung ist Art. 9 Abs. 2 lit. a DSGVO.

Bitte beachten Sie, dass wir - sofern Sie das 16. Lebensjahr noch nicht vollendet haben - für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten die Einwilligung Ihrer Sorgeberechtigten benötigen. Sollten Sie das 16. Lebensjahr noch nicht vollendet haben, erteilen Sie die Einwilligung zur Datenverarbeitung unter Zustimmung Ihrer Sorgeberechtigten.

Wir erfragen von Ihnen die personenbezogenen Daten, die wir für die Bearbeitung Ihres Anliegens benötigen und erfassen zudem die von Ihnen darüber hinaus zur Verfügung gestellten Informationen. Dabei verarbeiten wir neben personenbezogenen Daten, wie Ihren Vornamen, Nachnamen und das Geburtsdatum bzw. die entsprechenden Daten Ihres Kindes auch Termininformationen, die übermittelte Telefonnummer sowie biometrische Daten (Ihre Stimme) und ggf. Gesundheitsdaten, sofern Sie uns diese mitteilen.

Im Falle der Nutzung des Rückruf-Services verarbeiten wir ausschließlich Ihre Antworten (Ihre Stimme) sowie die uns übermittelte Telefonnummer.

In seltenen Fällen, kann es zu einer unbeabsichtigten Verarbeitung von Daten Dritter – in Form von Hintergrundgeräuschen während eines Anrufes – kommen. Vermeiden Sie deshalb bitte Geräusche bzw. Gespräche anderer Personen im Hintergrund.

Für die Bearbeitung Ihres Anliegens setzen wir Auftragsverarbeiter ein. Der Auftragsverarbeiter VITAS GmbH stellt unter anderem den telefonischen Sprachassistenten zur Verfügung. Im Falle von Wartung und Support kann die Einsichtnahme auf Ihre Daten durch die Mitarbeiter:innen unserer Auftragsverarbeiter für technischen Dienstleistungen nicht vollständig ausgeschlossen werden. Entsprechende vertragliche Vereinbarungen mit unseren Auftragsverarbeitern sind bereits abgeschlossen worden.

Ihre Sprachnachricht wird ausschließlich zum Zwecke der Bearbeitung Ihres Anliegens, z.B. einer Terminvereinbarung, aufgezeichnet, daraus eine Textnachricht generiert und beides in einem Webportal gespeichert. Die dort bereitgestellten Daten sind die Grundlage für die zuständigen Mitarbeiter:innen der jeweilige Helios Einrichtung, um Ihr Anliegen zu bearbeiten. Ihre im Webportal gespeicherten Daten werden nach 30 Tagen gelöscht. Seitens der Helios Einrichtung erfolgt keine Datenübermittlung an ein Drittland.

Bei Fragen zur Datenverarbeitung wenden Sie sich bitte direkt an den Datenschutzbeauftragten der jeweiligen Helios Einrichtung mit der Sie Kontakt aufgenommen haben. Die Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten finden Sie hier <https://www.helios-gesundheit.de/standorte-angebote/ambulant/datenschutz/> oder nutzen Sie diese allgemeine E-Mail-Adresse Helios-Datenschutz-Ambulant@helios-gesundheit.de. Bei Nutzung der allgemeinen E-Mail-Adresse wird ggf. vom Zentralen Dienst Datenschutz der Helios Kliniken GmbH die Zuständigkeit für Ihr Anliegen geklärt und dieses dem:der richtigen Ansprechpartner:in zugeleitet.

Soweit es sich um personenbezogene Daten handelt, haben Sie das Recht auf Auskunft gem. Art. 15 DSGVO, das Recht auf Berichtigung gem. Art. 16 DSGVO, das Recht auf Löschung gem. Art. 17 DSGVO, das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung gem. Art. 18 DSGVO sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit gem. Art. 20 DSGVO. Beim Auskunftsrecht und beim Löschungsrecht gelten die Einschränkungen gem. §§ 34 und 35 BDSG. Darüber hinaus besteht ein Beschwerderecht bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde gem. Art. 77 DSGVO i. V. m. § 19 BDSG. Die für das jeweilige Bundesland zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde finden Sie hier: <https://www.helios-gesundheit.de/standorte-angebote/ambulant/datenschutz/>