

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 das Produkt CGM ONE Telefonassistent, welches Ihnen durch die CompuGroup Medical Dentalsysteme GmbH (CGM DS, Wir, Uns), einem Tochterunternehmen der CGM, bereitgestellt wird.

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://carl.cgm.com/legal/data-protection>

2. CGM one Telefonassistent

Der **CGM one Telefonassistent** ist ein KI-gestützter virtueller Telefonassistent, der die Effizienz von Arztpraxen steigert, indem er patientenbezogene Anfragen automatisch bearbeitet. Der Dienst umfasst die Erfassung, die Umwandlung von Wort in Text (Transkription), die Beantwortung und Kategorisierung von Anrufen sowie die Bereitstellung einer zentralen Übersicht für das Praxispersonal. Zusätzlich wird den Kunden eine deutsche Rufnummer zur Verfügung gestellt, die speziell für die Nutzung des **CGM one Telefonassistenten** vorgesehen ist. Das System setzt auf Second-Factor-Authentifizierung für Benutzerkonten, um sicherzustellen, dass nur autorisierte Personen Zugriff haben und die Datensicherheit gewährleistet bleibt.

3. Verarbeitung von personenbezogenen Daten durch CGM

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

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

Die Daten wie sämtliche Vertragsdaten, sämtliche Registrierungsdaten und sämtliche Daten zum technischen Betrieb werden 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 DS geschlossenen Vertragsverhältnisses. 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 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 DS 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 DS 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 zudem 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 produktbezogene 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 Verarbeitung von personenbezogenen Daten in Produkt CGM one Telefonassistent.

Wenn Leistungserbringer 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**
 - **Stammdaten**
 - **Gesundheitsdaten / sensible Daten**

Diese Daten werden sämtlich in einer Datenbank auf Servern in der EU gespeichert. CGM DS wird dabei für die Leistungserbringer als Auftragsverarbeiter weisungsgebunden tätig.

3.3 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 in CGM one Telefonassistent entsprechend gekennzeichnet. Zu den Stammdaten der Praxis und Praxismitarbeiter gehören Daten wie:

- Praxisname
- Praxistyp
- Praxis-Adresse
- Arztdaten
 - Anrede / Titel
 - Vorname / Nachname
 - Geburtsdatum
 - Geschlecht
 - Namenszusatz
- Weitere Mitarbeiter in der Praxis
 - 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 CGM one Telefonassistenten 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.

3.4 Patientendaten

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 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, und freiwilligen Angaben, die durch den Patienten ergänzt werden können. Zu den „Pflichtangaben“ gehören Daten wie:

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

Zu den freiwilligen zusätzlichen Angaben gehören:

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

Die gespeicherten Anrufrufen einschließlich der Aufnahme werden bei CGM DS 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 DS 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 Patientenfragen zu verwalten und die Praxisverwaltung zu unterstützen.

Der 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 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 Telefonassistent 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. Datenübermittlung

Der CGM one Telefonassistent übermittelt Daten nur nach Interaktion durch den Anwender (Einwilligung zu Beginn des Gesprächs). Die Verarbeitung der Daten erfolgt dabei grundsätzlich innerhalb Europas. CGM DS wird sowohl die Stammdaten der Praxis, als auch die Patientendaten, nicht an Dritte, sondern lediglich an die durch CGM DS zum Zwecke der Bereitstellung des CGM one Telefonassistenten beauftragten Sub-Dienstleister weitergeben. Insbesondere sind zwei weitere durch CGM DS beauftragte Dienstleister in die technische Bereitstellung involviert bei denen in engen Grenzen auch eine Datenverarbeitung außerhalb Europas, insbesondere in den USA stattfindet. Hierbei wird jedoch durch geeignete und wirksame Datentransfermechanismen, einschließlich sog. Binding Corporate Rules (Art. 46 DSGVO), sog. EU-Standardvertragsklauseln (Art. 46 DSGVO) sowie einer Zertifizierung gemäß dem sogenannten Data Privacy Framework (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 gewährleistet somit die Sicherheit und Verfügbarkeit der Daten. Ein Nachweis dieser Transfermechanismen kann jederzeit über die in diesem Datenschutzhinweis genannten Kontaktdaten angefordert werden.

5. Verpflichtung auf Vertraulichkeit, Datenschuttschulungen

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 DS 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 DS 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 zum Datenschutz und der IT-Sicherheit geschult.

6. Sicherheitsmaßnahmen / Vermeidung von Risiken

Die CGM DS 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.

7. Technische und organisatorische Maßnahmen

Um die Datensicherheit zu gewährleisten, überprüft CGM DS regelmäßig den Stand der Technik. Hierzu werden unter anderem typische Schadensszenarien ermittelt und anschließend der Schutzbedarf für einzelne personenbezogene Daten abgeleitet und in Schadenskategorien eingeteilt. Zudem wird eine Risikobewertung durchgeführt. Weiterhin dienen differenzierte Penetrationstest 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 werden folgende Grundsätze normiert:

- **Backup / Datensicherung (Azure)**
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 DS 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**
Weiterhin sind die Produkte der CGM DS im Grundzustand bereits datenschutzfreundlich voreingestellt, so dass nur die personenbezogenen Daten verarbeitet werden, die für den verfolgten Zweck erforderlich sind.

1. 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 DS oder ein CGM-Unternehmen gespeicherten Daten sowie Rechte auf Berichtigung, Einschränkung der Verarbeitung, Widerspruch, Sperrung oder Löschung dieser Daten, soweit CGM DS oder ein CGM-Unternehmen

CompuGroup Medical Dentalsysteme GmbH – Produkt CGM one Telefonassistent

Datenschutzhinweis für Leistungserbringer und deren Mitarbeitende (Benutzer)

men diese in eigener Verantwortung (etwa für Abrechnungs- oder Marketingzwecke) verarbeitet. Bei etwaigen der CGM DS 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 DS oder ein CGM-Unternehmen ihre personenbezogenen Daten nicht richtig verarbeiten.

Soweit CGM DS 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 Datenportabilität) 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 DS wird den Leistungserbringer als Verantwortlichen bei der Erfüllung dieser Betroffenenrechte seiner Patienten gemäß den Bestimmungen des Auftragsverarbeitungsvertrags unterstützen.

8. Durchsetzung

Die CGM DS überprüft regelmäßig und durchgängig die Einhaltung dieser Datenschutzbestimmungen. Erhält CGM DS 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 DS verpflichtet sich, dazu kooperativ mit den entsprechenden Behörden, einschließlich Datenschutzaufsichtsbehörden, zusammenzuarbeiten.

9. 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 DS

10. Kontakt für das Produkt CGM one Telefonassistent

CompuGroup Medical Dentalsysteme GmbH
Straße Nr.: Maria Trost 25
D-PLZ Ort: D-56070 Koblenz

11. Datenschutzbeauftragter

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

Hans Josef Gerlitz
CompuGroup Medical Deutschland AG
Maria Trost 21
D-56070 Koblenz
HansJosef.Gerlitz@CGM.com

12. Zuständige Aufsichtsbehörde

Für die CGM one Telefonassistent ist in Ansehung der CGM DS

Der Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Rheinland-Pfalz
Hintere Bleiche 34
55116 Mainz

als Aufsichtsbehörde zuständig.