Dr. Stefanie McCarthy-Pavelka, 2440 Gramatneusiedl, Rebengasse 4/1/1

Sehr geehrte Patientinnen und Patienten,

Ihre Gesundheit und der Schutz Ihrer persönlichen Daten liegen uns sehr am Herzen. Im Rahmen Ihrer medizinischen Betreuung verwenden wir den CGM one Telefonassistenten, einen fortschrittlichen, KIgestützten virtuellen Assistenten, der es uns ermöglicht, die Effizienz der Praxis zu steigern und patientenbezogene Anfragen schneller zu bearbeiten. Diese Datenschutzerklärung gibt Ihnen einen Überblick darüber, welche Daten im Zusammenhang mit der Nutzung des CGM one Telefonassistenten erfasst werden, wie sie genutzt und geschützt werden, sowie welche Rechte Sie bezüglich Ihrer persönlichen Informationen haben.

1. Wer ist für die Datenverarbeitung verantwortlich?

Verantwortlich für die Verarbeitung Ihrer Daten im Rahmen des CGM one Telefonassistenten ist

Dr. Stefanie McCarthy-Pavelka
Rebengasse 4/1/1
2440 Gramatneusiedl

Tel: +43 2234 73481
Fax: +43 2234 73481 5
E-Mail: ordi@arzt-gramatneusiedl.at

2. Welche Daten werden erfasst?

Der CGM one Telefonassistent erfasst während des Telefongesprächs Ihre von der KI in Text umgewandelten Angaben, die im Rahmen der Bearbeitung Ihrer Anfrage einschließlich der Erfassung Ihrer Einwilligung für die Nutzung des Telefonassistenten und die weitere Terminplanung unserer Praxis benötigt werden. Dazu gehören unter anderem:

- Name (Pflichtangabe)
- Geburtsdatum (Pflichtangabe)
- Telefonnummer (Pflichtangabe)
- Grund des Anrufs (Pflichtangabe, z.B. Kontrolluntersuchung, Rezeptausstellung; jedoch nicht notwendigerweise unter Angabe von Gesundheitsdaten)
- Weitere Informationen, die Sie während des Gesprächs mitteilen (hierbei kann es sich um Gesundheitsdaten handeln, etwa wenn Sie von sich aus Angaben zu Ihrem Gesundheitszustand machen)

Sofern Sie uns die oben genannten Pflichtangaben nicht bereitstellen, kann Ihnen der CGM one Telefonassistent gegebenenfalls nicht weiterhelfen. Es bleibt Ihnen unbenommen, uns auf anderem Wege, etwa mittels E-Mail

oder zu unseren Sprechzeiten telefonisch zu kontaktieren. Hierbei kann es jedoch zu längeren Wartezeiten kommen.

Die Erhebung von Sozialdaten (z.B. Ihre Krankenkasse) ist im Rahmen der Nutzung des CGM one Telefonassistenten nicht vorgesehen. Ihre Krankenkassendaten werden wie gewohnt vor Ort in der Praxis oder im Wege eines Folgegesprächs durch unser Praxispersonal aufgenommen.

3. Wie und warum werden Ihre Daten genutzt?

Ihre Daten werden genutzt, um:

- Ihre Anfrage (z.B. Terminvereinbarung, Rezeptabholung, Überweisungen, Dokumentenanfrage oder Informationsanfrage) mit Hilfe des CGM one Telefonassistenten zu bearbeiten
- Der Praxisverwaltung effizient zu gestalten und hierdurch Arbeitsabläufe und die medizinische Versorgung der Patienten zu verbessern

Ihre Daten werden mit Ausnahme der von uns beauftragten Dienstleister (siehe 6.) nicht an Dritte weitergegeben. Zu Zwecken der Fehlerbehebung, Produktverbesserung und Auswertung zur Nutzung des CGM one Telefonassistenten werden wir Daten zudem anonymisieren und mit dessen Anbieter teilen.

Durch die Anonymisierung ist sichergestellt, dass sich diese Daten Ihnen nicht mehr individuell zuordnen lassen.

4. Auf welcher rechtlichen Grundlage beruht die Datenverarbeitung?

Wir verarbeiten Ihre Daten Ihren Daten auf Grundlage einer ausdrücklichen Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO), die im Rahmen des Telefongesprächs erhoben wird. Diese Einwilligung können Sie jederzeit ohne Angabe von Gründen auch nach dem Telefongespräch widerrufen, indem Sie uns über die in Punkt 1 dieses Datenschutzhinweises genannten Kontaktdaten kontaktieren. Wir verpflichten uns auch in diesem Fall, sämtliche über Sie erhobenen Daten zu löschen, soweit wir nicht verpflichtet sind, bestimmte gesetzliche Aufbewahrungsfristen zu beachten, die ein sofortiges Löschen der Daten verhindern können. Der Widerruf Ihrer Einwilligung berührt nicht die Rechtmäßigkeit der aufgrund Ihrer Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Datenverarbeitung.
Die Weiterverwendung Ihrer Daten im Rahmen der Praxisverwaltung nach erteilter Einwilligung, etwa zur Terminvergabe, dient zugleich dem Zwecke der Anbahnung oder Durchführung eines Behandlungsvertrages mit uns (Art. 6 Abs. 1 lit b DSGVO).

5. Wie werden Ihre Daten erfasst?

Während des Telefongesprächs werden Ihre gesprochenen Worte durch den CGM one Telefonassistenten erfasst und in Text umgewandelt (Speech-to-Text) sowie zur Generierung von Antworten genutzt. Die in Text

umgewandelten Daten werden ferner durch uns im Rahmen der Praxisverwaltung weiterverwendet, um Ihre Anfrage zu bearbeiten.

6. Ort der Verarbeitung und Weitergabe von Daten

Die Verarbeitung der Daten erfolgt grundsätzlich auf Servern innerhalb Europas. Wir werden Ihren Daten nicht an Dritte, sondern lediglich an den durch uns zum Zwecke der Bereitstellung des CGM one Telefonassistenten beauftragten Dienstleister weitergeben. Der CGM one Telefonassistent wird technisch durch die CompuGroup Medical Deutschland AG mit Sitz in Deutschland (den „Anbieter“) im Wege der Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO bereitgestellt. Zudem sind weitere durch den Anbieter 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), sogenannter EU-Standardvertragsklauseln (Art. 46 DSGVO) sowie Zertifizierung gemäß dem sogenannten Data Privacy Framework (Art. 45 DSGVO) sichergestellt, dass auch für diese
Datenverarbeitung die strengen europäischen Datenschutzstandards zur Anwendung kommen. Alle involvierten Dienstleister erfüllen die Datenschutzstandards der EU und gewährleistet somit die Sicherheit und Verfügbarkeit Ihrer Daten. Sie können einen Nachweis dieser Transfermechanismen jederzeit über die unter Punkt 11.
genannten Kontaktdaten anfordern.

7. Speicherung und Löschung Ihrer Daten

Wir speichern Ihre Daten grundsätzlich so lange, wie dies zu Zwecken der Bearbeitung Ihrer Anfrage und der damit verbundenen Behandlungsleistungen erforderlich ist bzw. eine Aufbewahrungspflicht besteht. Personenbezogenen Daten, die durch den CGM one Telefonassistenten verarbeitet werden, werden grundsätzlich für einen Zeitraum von 60 Tagen gespeichert. Nach Ablauf dieser Frist werden die Daten automatisch gelöscht, es sei denn, gesetzliche Vorgaben erfordern eine längere Aufbewahrung. Das in Text umgewandelte Gespräch wird dabei nur innerhalb Europas aufbewahrt. Soweit wir Angaben des Gesprächs wie Personalstammdaten und den kategorisierten Grund des Anrufs für die Praxisverwaltung (z.B. Terminbuchung über unsere internen Kalender) verwenden, findet gegebenenfalls eine längerfristige Aufbewahrung statt, soweit diese für die Planung und Erbringung der Behandlungsleistungen erforderlich ist.

8. Datensicherheit und -schutz

Ihre Daten werden mit höchster Vertraulichkeit und gemäß den europäischen Datenschutzbestimmungen behandelt. Wir treffen dabei die erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen, um ein angemessenes Schutzniveau zu gewährleisten und Ihre durch uns verwalteten Daten insbesondere vor den Risiken der unbeabsichtigten oder unrechtmäßigen Vernichtung, Manipulation, Verlust, Veränderung oder

unbefugter Offenlegung bzw. unbefugtem Zugriff zu schützen. Unsere Sicherheitsmaßnahmen werden wir entsprechend der technologischen Entwicklung ständig verbessern.

9. Ihre Rechte gemäß DSGVO

Sie haben folgende Rechte in Bezug auf Ihre personenbezogenen Daten:

a. **Recht auf Auskunft:** Sie haben das Recht, Auskunft darüber zu verlangen, ob und welche personenbezogenen Daten zu Ihrer Person bei uns gespeichert sind (Art. 15 DSGVO).
b. **Recht auf Berichtigung:** Sie haben das Recht, unverzüglich die Berichtigung unrichtiger oder die Vervollständigung unvollständiger personenbezogener Daten zu verlangen (Art. 16 DSGVO).
c. **Recht auf Löschung:** Sie haben das Recht, die unverzügliche Löschung Ihrer personenbezogenen Daten zu verlangen, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten dem Entgegenstehen (Art. 17 DSGVO). Sollte eine solche gesetzliche Aufbewahrungsfrist bestehen, die das sofortige Löschen verhindert, werden wir Sie darüber informieren.

d. **Recht auf Einschränkung der Verarbeitung**: Unter bestimmten Voraussetzungen können Sie die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten verlangen (Art. 18 DSGVO).
e. **Recht auf Datenportabilität**: Sie können verlangen, dass wir Ihnen Ihre personenbezogenen Daten, die Sie uns bereitgestellt haben, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zur Verfügung stellen oder diese an einen anderen Verantwortlichen übermitteln (Art. 20 DSGVO).

f. **Recht auf Widerspruch**: Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten Widerspruch einzulegen, soweit diese auf berechtigten Interessen eines Verantwortlichen beruht und die Voraussetzungen für dieses Recht vorliegen (Art. 21 DSGVO).

Diese Rechte können Sie jederzeit ausüben, indem Sie uns unter den angegebenen Kontaktdaten erreichen.
Zusätzlich haben Sie das Recht, sich bei der für Sie zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde zu beschweren, wenn Sie der Ansicht sind, dass wir Ihre personenbezogenen Daten nicht in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Vorschriften verarbeiten (Art. 77 DSGVO). Sie können sich dazu an die Datenschutzaufsichtsbehörde wenden, die für Ihren Wohnort bzw. Ihr Bundesland zuständig ist oder an die für uns zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde. Dies ist die

Österreichische Datenschutzbehörde
Barichgasse 40-42
1030 Wien
Telefon: +43 1 52 152-0
E-Mail: dsb@dsb.gv.at

11. Keine automatisierte Entscheidungsfindung; Einsatz von KI-Technologie

Eine automatisierte Entscheidungsfindung (Profiling) im Sinne des Art. 22 DSGVO findet nicht statt. Die Terminvergabe erfolgt auch bei Einsatz des CGM one Telefonassistenten im Rahmen der Praxisverwaltung mit der Letztentscheidung durch die Mitarbeitenden unseres Praxisteams.

Der CGM one Telefonassistent beruht auf Technologien Künstlicher Intelligenz (KI) und generiert Aussagen auf Basis von Wahrscheinlichkeitsalgorithmen und dem eigenen Trainingsdatensatz. In Einzelfällen kann es dabei zu fehlerhaften oder unverständlichen Aussagen kommen. Wir sind in engem Austausch mit dem Anbieter, um die Präzision des CGM one Telefonassistenten stetig zu verbessern; sollten Sie daher entsprechende Fehler oder Unstimmigkeiten feststellen, können Sie sich gerne mit Ihrem Feedback an die unten genannten Kontaktdaten wenden.

12. Kontakt

Bei Fragen zur Verarbeitung Ihrer Daten, zur Ausübung Ihrer Rechte oder bei Beschwerden können Sie sich jederzeit an die oben genannten Kontaktdaten oder an Ihren behandelnden Arzt wenden.

13. Aktualisierung des Datenschutzhinweises

Wir behalten uns das Recht vor, unsere Sicherheits- und Datenschutzmaßnahmen zu aktualisieren. In diesen Fällen werden wir auch unsere Hinweise zum Datenschutz entsprechend anpassen. Bitte beachten Sie daher die jeweils aktuelle Version unseres Datenschutzhinweises.

Stand: Mai 2025