

### **Einsatz eines KI-gestützten Telefonassistenten (Medflex)**

Zur Verbesserung unseres Patientenservices setzen wir einen KI-gestützten Telefonassistenten des Anbieters **Medflex** ein.

### **Zweck der Verarbeitung**

Der KI-Telefonassistent unterstützt uns insbesondere bei:

- der Annahme von eingehenden Telefonanrufen,
- der Terminorganisation (z. B. Terminvereinbarungen, -verschiebungen oder -absagen),
- der Beantwortung allgemeiner organisatorischer Anfragen,
- der strukturierten Erfassung von patientenbezogenen Anliegen zur Weiterleitung an unser Praxisteam.

Darüber hinaus kann die Kommunikation – sofern erforderlich – auch **per E-Mail über den Dienst von Medflex** erfolgen (z. B. Terminbestätigungen oder organisatorische Rückfragen).

### **Art der verarbeiteten Daten**

Im Rahmen der Nutzung des KI-Telefonassistenten können insbesondere folgende personenbezogene Daten verarbeitet werden:

- Stammdaten (z. B. Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse),
- terminbezogene Informationen,
- organisatorische Angaben im Zusammenhang mit Ihrer Behandlung,
- ggf. weitere von Ihnen im Gespräch freiwillig mitgeteilte Informationen.

Es findet **keine automatisierte medizinische Diagnosestellung** durch den KI-Assistenten statt.

### **Rechtsgrundlage**

Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt auf Grundlage von:

- **Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO** (Verarbeitung zur Erfüllung eines Behandlungs- bzw. Vertragsverhältnisses),
- **Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO** (berechtigtes Interesse an einer effizienten und patientenfreundlichen Kommunikation),
- soweit Gesundheitsdaten betroffen sind, zusätzlich **Art. 9 Abs. 2 lit. h DSGVO**.

### **Empfänger der Daten / Auftragsverarbeitung**

Medflex wird für uns als **Auftragsverarbeiter** im Sinne von Art. 28 DSGVO tätig. Wir haben mit Medflex einen entsprechenden **Auftragsverarbeitungsvertrag** abgeschlossen, der sicherstellt, dass Ihre Daten ausschließlich nach unseren Weisungen und unter Einhaltung der geltenden Datenschutzvorschriften verarbeitet werden.

Eine Weitergabe Ihrer Daten an sonstige Dritte erfolgt nicht, sofern keine gesetzliche Verpflichtung hierzu besteht.

### **Kontaktaufnahme per E-Mail über Medflex**

Bitte beachten Sie, dass wir zur organisatorischen Kommunikation (z. B. Terminabstimmungen) **E-Mails** versenden können, die technisch **über die Systeme von Medflex** bereitgestellt oder verarbeitet werden.

### **Speicherdauer**

Ihre personenbezogenen Daten werden nur so lange gespeichert, wie dies für die genannten Zwecke erforderlich ist (in Medflex max. 105 Tage) oder gesetzliche Aufbewahrungsfristen im Rahmen Ihrer Behandlung bestehen.

### **Ihre Rechte**

Sie haben jederzeit das Recht auf:

- Auskunft über Ihre verarbeiteten Daten (Art. 15 DSGVO),
- Berichtigung unrichtiger Daten (Art. 16 DSGVO),
- Löschung bzw. Einschränkung der Verarbeitung (Art. 17, 18 DSGVO),
- Widerspruch gegen die Verarbeitung (Art. 21 DSGVO),
- Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO),
- Beschwerde bei einer zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde.

Wenn Sie **nicht möchten**, dass Ihre Anfragen über den KI-Telefonassistenten bearbeitet werden, können Sie uns dies jederzeit mitteilen.