

Datenschutzinformationen zur Verwendung unseres smarten Telefonassistenten Aaron.ai

Im Folgenden informieren wir Sie über die Verarbeitung personenbezogener Daten durch unseren digitalen Telefonassistenten.

Unsere allgemeine Datenschutzerklärung finden sie [hier](#).

Telefonisch besser für Sie erreichbar durch unseren smarten Telefonassistenten

Die Einrichtung eines digitalen Telefonassistenten erweitert die Kapazität unserer Telefonanlage und hilft unseren Mitarbeitenden bei der Bearbeitung Ihrer Anfragen und Wünsche. Der Assistent soll helfen, dass Sie uns Ihr Anliegen telefonisch mitteilen können, wir uns neben dem täglichen Telefonservice aber auch auf die Patientenversorgung konzentrieren können.

Der Telefonassistent ist von der Kassenärztlichen Bundesvereinigung ausgezeichnet worden.

Der Telefonassistent nimmt zunächst Ihre Anrufe entgegen, wenn unser Praxisteam gerade nicht telefonisch verfügbar ist oder die Leitung durch einen anderen Anrufer blockiert ist. Ihr Vorteil – Sie müssen nicht lange warten und können uns eine Nachricht hinterlassen, einen Termin vereinbaren oder Rezepte und Überweisungen bestellen.

Der Unterschied zum Anrufbeantworter: Die digitale Assistenz startet einen einfachen interaktiven Dialog, in dem die persönlichen Daten und das jeweilige Anliegen strukturiert aufgenommen werden. Die Inhalte des Gesprächs werden vom System aufgezeichnet und direkt verschriftlicht, und die erfassten Informationen werden für unsere Mitarbeitenden übersichtlich und strukturiert dargestellt. Dies ermöglicht dann, effizient die einzelnen Anliegen zu bearbeiten und zügig zu beantworten – z. B. per SMS oder auch Rückruf – jedoch nur dann, wenn die im Dialog abgefragten Informationen auch entsprechend genannt wurden (Name, Geburtsdatum, Anliegen, Krankenversicherung).

Wichtig: In lebensbedrohlichen Noffällen rufen Sie bitte direkt den Rettungsdienst unter der Telefonnummer 112 an!

Selbstverständlich ist der Schutz Ihrer persönlichen Daten uns sehr wichtig, sodass wir Sie nachfolgend über die Datenschutzhinweise informieren:

1. VERANTWORTLICHE STELLE IM SINNE DES DATENSCHUTZRECHTS

Verantwortlicher im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung sowie sonstiger in den Mitgliedstaaten der Europäischen Union geltenden Datenschutzgesetze und anderer Bestimmungen mit datenschutzrechtlichem Charakter ist die:

Überörtliche Berufsausübungsgemeinschaft MVZ Tibarg / MVZ Papenreya (GbR)
Dr. med. Michael Reusch / Ursula Reusch / Dr. med. Volker Mielke
Tibarg 7-9
22459 Hamburg

2. ZWECKE UND RECHTSGRUNDLAGEN DER VERARBEITUNG

Durch die automatisierte Telefonassistenz soll eine IT-gestützte Entlastung des Telefondienstes in unserer Praxis erreicht werden.

Die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 lit. a i. V. m. Art. 9 Abs. 2 lit. h DS-GVO. Es überwiegen keine Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Personen, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern.

3. DAUER DER DATENSPEICHERUNG

Ihre Daten werden nur so lange aufbewahrt, wie dies für die Bearbeitung Ihres Anliegens erforderlich ist.

4. IHRE RECHTE

Sie haben das Recht, über die Sie betreffenden personenbezogenen Daten Auskunft zu erhalten. Auch können Sie die Berichtigung unrichtiger Daten verlangen. Darüber hinaus steht Ihnen unter bestimmten Voraussetzungen das Recht auf Löschung von Daten, das Recht auf Einschränkung der Datenverarbeitung sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit zu.

Sofern wir Ihre Daten aufgrund einer von Ihnen erteilten Einwilligung verarbeitet hatten, haben Sie das Recht diese Einwilligung für die Zukunft zu widerrufen.

Sie haben ferner das Recht, sich bei der zuständigen Aufsichtsbehörde für den Datenschutz zu beschweren, wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten nicht rechtmäßig erfolgt.