

Datenschutz-Information über den Einsatz des KI-Telefonassistenten im MEDIZINICUM durch Mondial-AI und Medigration

1.	Einleitung.....	1
2.	Verantwortliche Stelle und Kontakt	2
3.	Welche Daten werden erhoben?	2
4.	Zwecke der Verarbeitung	2
5.	Rechtsgrundlagen der Verarbeitung	3
6.	Einsatz des KI-Assistenten von Mondial AI	3
7.	Weitergabe an Dritte	3
8.	Übermittlung in Drittländer	4
9.	Speicherdauer und Löschung	4
10.	Rechte der betroffenen Personen	5
11.	Datensicherheit (TOM)	5
12.	Änderungen dieser Datenschutzerklärung	6
13.	Kontakt für Fragen	5

1. Einleitung

Im MEDIZINICUM legen wir großen Wert auf den Schutz Ihrer persönlichen Daten. Um Anfragen und Terminvereinbarungen effizient zu gestalten, nutzen wir einen KI-Service des Anbieters Mondial-AI, welcher an unsere Systeme der Medigration GmbH angebunden ist. Die Technologie unterstützt uns bei der Verarbeitung von Informationen, auch mithilfe von Sprachverarbeitung (Speech-to-Speech). Da hierbei sensible Daten verarbeitet werden, ist uns ein transparenter Umgang mit Ihren Informationen besonders wichtig.

Sie haben jederzeit die Möglichkeit, sich mit einem menschlichen Gesprächspartner verbinden zu lassen, wenn sie dies wünschen. Teilen Sie dies einfach mündlich dem KI-Telefonassistenten mit, wie sie es einem Menschen sagen würden.

Mit Ihrer Einwilligung in die Sprachaufzeichnung erlauben Sie die Transkribierung und Speicherung des Gespräches. Sollten Sie diese Einwilligung nicht erteilen, kann der KI-Assistent auch ohne Speicherung mit Ihnen interagieren. Wenn Sie mit einem Mitarbeiter sprechen wollen, teilen Sie dies der KI jederzeit wie oben genannt mit.

2. Verantwortliche Stelle und Kontakt

Die verantwortliche Stelle für die Datenverarbeitung ist die MEDIZINICUM GmbH, MVZ – Meine Ärzte, Stephansplatz 3, 20354 Hamburg, datenschutz@medizinicum.de, 040 – 320 88 310

Bei Fragen zum Datenschutz oder zu unseren Abläufen wenden Sie sich bitte an unsere:n Datenschutzbeauftragte:n per E-Mail unter dsb@medizinicum.de.

3. Welche Daten werden erhoben?

- Personenstammdaten wie: Vorname, Nachname, Geburtsdatum, Postleitzahl, Telefonnummer, Art der Krankenversicherung
- Inhalte Ihrer telefonischen Anfrage, beispielsweise
 - o Gesprächsinhalte: Angaben, die Sie dem KI-Assistenten mitteilen, wie medizinische Vorabinformationen, Anliegen und Konversationen mit der KI, Fragen und Antworten
 - o Terminbezogene Daten Datum Uhrzeit Art des Termins zuständige Abteilung
 - o Gesundheitsdaten: Bei Anfragen können Gesundheitsdaten (Art. 4 Nr. 15 DSGVO) verarbeitet werden. Insbesondere solche, welche für die Auswahl des passenden Terminfensters erforderlich sind.
 - o Transkription können zur Qualitätssicherung gespeichert werden.
- Metadaten: Zeitstempel, Dauer des Anrufes

4. Zwecke der Verarbeitung

Der Einsatz des KI-Telefonassistenten soll unsere Erreichbarkeit für Ihre Anliegen sicherstellen und die Wartezeiten in unserer Hotline reduzieren. Dieser Schritt ist notwendig, da wir auch mit erhöhtem Personalaufgebot, insbesondere in Spitzenzeiten, unsere telefonische Erreichbarkeit nicht im angemessenen Umfang sicherstellen können. Wir erheben daher die Daten, um Ihre Anfragen zu

beantworten, insbesondere Termine zu koordinieren, ggf. medizinische Vorabinformationen zu erfassen und die Qualität des Services zu sichern.

5. Rechtsgrundlagen der Verarbeitung

- Art. 6 Abs. 1 lit. A DSGVO (da im Rahmen des KI Einsatzes das Gespräch Transkribiert wird.)
- Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO (Erfüllung eines Vertrags oder vorvertraglicher Maßnahmen)
- Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (berechtigtes Interesse an einer effizienten Terminverwaltung)
- Art. 9 Abs. 2 lit. h DSGVO (Verarbeitung von Gesundheitsdaten im Rahmen der medizinischen Versorgung).

6. Einsatz des KI-Assistenten von Mondial AI

Mondial AI unterstützt uns dabei, eingehende Gespräche mithilfe von Sprachverarbeitung (Speech-to-Text) zu erfassen, zu protokollieren und relevante Informationen in unsere Terminplanung einzupflegen. Auch werden Inhalte des Gesprächs automatisch aufbereitet, sodass unsere Mitarbeiter:innen im Folgenden rasch auf Ihre Anliegen eingehen können.

Um den Datenschutz zu maximieren, werden die Daten auf dem Weg zur KI pseudonymisiert. Durch die Pseudonymisierung der Daten werden nur die für die Vorab-Verarbeitung erforderlichen Aspekte an die KI übermittelt. Eine Verbindung der einzelnen Verarbeitungsschritte zur Sprachverarbeitung findet nicht statt. Nur für die Zwecke der Verarbeitung erforderliche Informationen werden an die KI weitergegeben. Dies stellt sicher, dass der KI-Anbieter nicht in der Lage Patient:innen-Informationen natürlichen Personen zuzuordnen.

7. Weitergabe an Dritte

Daten werden nur weitergegeben, wenn dies gesetzlich erlaubt oder erforderlich ist (z. B. an weitere medizinische Einrichtungen zur Weiterbehandlung oder an Dienstleister, die uns im Rahmen der Auftragsverarbeitung unterstützen). Dabei achten wir auf strenge Vertraulichkeits- und Datenschutzvereinbarungen.

Zur Bereitstellung unserer KI-Call-Center-Lösung setzen wir externe Dienstleister ein, die uns bei der technischen Umsetzung unterstützen:

- Mondial AI GmbH: Die Mondial AI GmbH agiert als Auftragsverarbeiter gemäß Art. 28 DSGVO und stellt die KI-Technologie zur Verfügung. Die Verarbeitung personenbezogener Daten durch Mondial AI erfolgt ausschließlich im Rahmen unserer Weisungen. Es werden keine Daten dauerhaft bei Mondial AI gespeichert, und das Unternehmen hat keinen direkten Zugriff auf Daten, die in unseren Systemen verarbeitet werden.
- Twilio Ireland Limited: Twilio Ireland Limited Twilio dient ausschließlich als Telekommunikations-Gateway für die initiale Verbindung zwischen Telefon und Computer. Es integriert sich mit PBX- und VoIP-Systemen über SIP-Trunk und überträgt Anrufdaten sicher und verschlüsselt mittels TLS und SRTP. Twilio speichert oder entschlüsselt keine personenbezogenen Daten der Anrufer. Die Serverstandorte befinden sich in der EU.

Die Zusammenarbeit mit diesen Dienstleistern erfolgt auf Grundlage von Auftragsverarbeitungsverträgen, die den Schutz und die Sicherheit Ihrer personenbezogenen Daten gewährleisten.

8. Übermittlung in Drittländer

Es werden im Zusammenhang mit dem KI-Telefonassistenten keine Daten in Drittländer übermittelt

9. Speicherdauer und Löschung

Die Daten werden in der Mondial Software nur so lange gespeichert, wie es zur Erfüllung der jeweiligen Zwecke notwendig ist oder gesetzliche Vorgaben uns zur Aufbewahrung verpflichten. Anschließend werden sie gelöscht. Ziel des Telefonassistenten ist die Übermittlung der terminrelevanten Informationen an unsere Praxisverwaltungssysteme (längerfristige Speicherung von Terminstammdaten). Anschließend verbleiben die gesammelten Informationen im System des Telefonassistenten bis zu Ihrem Besuch im MEDIZINICUM. Hier erfolgen im Rahmen Ihrer Behandlung gegebenenfalls noch Rückgriffe auf die von Ihnen bereitgestellten Informationen, etwa um das durch den Telefonassistenten erfasste Anliegen zu präzisieren oder Irrtümer zu beheben. Die Daten werden dann im Telefonassistenten gelöscht, insbesondere die Dokumentation des Gespräches. In Bezug auf die wesentlichen übermittelten medizinischen und terminlichen Daten in unser Praxisverwaltungssystem Winradiolog der Medigration GmbH, ergeben sich grundlegend andere Löschfristen.

Aufbewahrung der Daten in der Mondial Software:

- Die Löschung der Daten erfolgt in Abhängigkeit von der jeweiligen Datenkategorie:

- Transkripte: Diese Daten werden standardmäßig bis zur Durchführung des vereinbarten Termins gespeichert, um die Nachvollziehbarkeit sicherzustellen. Eine endgültige Löschung erfolgt nach Abschluss des Termins oder auf Weisung des Verantwortlichen.
- TerminiDaten (z. B. Name, Telefonnummer, Terminangaben): Diese werden gelöscht, sobald sie für die Erfüllung des Zwecks nicht mehr erforderlich sind, es sei denn, gesetzliche Aufbewahrungspflichten erfordern eine längere Speicherung.
- Metadaten und Interaktionsdaten: Diese Daten werden ebenfalls nach Abschluss des jeweiligen Verwendungszwecks oder auf Anforderung gelöscht.

10. Rechte der betroffenen Personen

Sie haben folgende Rechte:

- Auskunftsrecht: Über die Verarbeitung Ihrer Daten (Art. 15 DSGVO).
- Berichtigungsrecht: Unrichtige Daten korrigieren (Art. 16 DSGVO).
- Löschungsrecht: Daten löschen lassen, sofern keine gesetzlichen Pflichten dem Entgegenstehen (Art. 17 DSGVO).
- Einschränkung des Rechts: Einschränkung der Verarbeitung verlangen (Art. 18 DSGVO).
- Datenübertragbarkeit: Übertragung Ihrer Daten anfordern (Art. 20 DSGVO).
- Widerspruchsrecht: Gegen die Verarbeitung Ihrer Daten widersprechen (Art. 21 DSGVO).
- Widerrufsrecht: Die Einwilligung jederzeit ohne Angabe von Gründen zu widerrufen (Art. 7 Abs. 3 DSGVO)
- Beschwerderecht: Bei der zuständigen Aufsichtsbehörde Beschwerde einreichen.

Bitte richten Sie entsprechende Anliegen an unseren Datenschutzbeauftragten (dsb@medizinicum.de) oder datenschutz@medizinicum.de

11. Datensicherheit (TOM)

Wir setzen technische und organisatorische Maßnahmen ein, um Ihre Daten vor unbefugtem Zugriff und Missbrauch zu schützen. Verschlüsselungsverfahren, Zugriffsberechtigungen und regelmäßige Sicherheitskontrollen stellen sicher, dass nur autorisierte Personen Zugriff auf Ihre Daten erhalten. Mondial AI unterliegt unseren Vorgaben zum Datenschutz und verpflichtet sich ebenfalls zu hohen Sicherheitsstandards.

In diesem Kontext liegt der Fokus im Zusammenhang mit unserem Telefonassistenten auf

- Pseudonymisierung

- Zweckbindung
- Datenminimierung und Speicherbegrenzung
- Verschlüsselung
- Kein Einsatz der erhobenen Daten zum Training externer KI

12. Änderungen dieser Datenschutzerklärung

Diese Datenschutzinformationen können gelegentlich aktualisiert werden, damit sie den rechtlichen Vorgaben und technischen Entwicklungen entsprechen. Wir passen den Inhalt auf der Webseite an. Es gilt jeweils die aktuelle Version.