

Datenschutzerklärung arzthaus.ch AG

1 Wieso haben wir diese Datenschutzerklärung erstellt?

Gemäss dem Datenschutzgesetz sind wir verpflichtet, Sie über die Bearbeitung Ihrer Personendaten zu informieren.

2 Wer ist für die Datenbearbeitung verantwortlich?

Verantwortlich für die Erhebung, Bearbeitung und Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten ist die arzthaus.ch AG, Zeughausgasse 22 9000 St. Gallen («Arzthaus»). Für die Kontaktaufnahme und bei Fragen steht Ihnen J. Olsson unter info@arzthaus.ch oder unter Tel. 044 244 50 70 gerne zur Verfügung.

3 Für wen gilt diese Datenschutzerklärung?

Diese Datenschutzerklärung findet Anwendung auf alle natürlichen Personen («Sie»), deren Personendaten Arzthaus bearbeitet. Für die Bearbeitung von Personendaten im Zusammenhang mit medizinischen Dienstleistungen von Arzthaus («Patienten/-innen-Arztverhältnisses») gilt zusätzlich das Arzt-Patienten-Geheimnis. Die Datenschutzerklärung gilt unabhängig davon, über welche Kanäle Sie und Arzthaus interagieren und welche Geschäfte die Bearbeitung betrifft (Webseite, Veranstaltungen, Bewerbungen etc.).

Die Datenschutzerklärung umfasst daher insbesondere die folgenden Kategorien von Personen:

- Patienten;
- Personen, die eine Webseite von Arzthaus besuchen;
- Besucherinnen und Besucher der Räumlichkeiten von Arzthaus, die keine Patientinnen und Patienten sind;
- Personen, die Marketinginformationen von Arzthaus erhalten;
- Zuweiserinnen und Zuweiser von Arzthaus, die natürlichen Personen sind, oder bei juristischen Personen deren Kontakt- und Ansprechpersonen;
- Personen, die an Kundenanlässen und anderen öffentlichen Veranstaltungen von Arzthaus teilnehmen;
- Kontaktpersonen der Lieferanten und Dienstleister von Arzthaus, wie z.B. Labors, Röntgeninstitute;

- Personen, die sich für Stellen bei Arztthaus bewerben

4 Welche Personendaten bearbeiten wir?

Wir bearbeiten insbesondere die folgenden Personendaten:

4.1 Stammdaten

Die Stammdaten sind grundlegende Personendaten wie z.B.

- Name
- Anrede
- Geburtsdatum
- Kontaktdaten (E-Mailadresse und Postadresse)
- Bankverbindung(en)
- Geschlecht

Diese bearbeiten wir z.B. bei der Vertragsabwicklung, Leistungserbringung, Rechnungsstellung oder einer Stellenbewerbung sowie zu Kommunikationszwecken.

4.2 Gesundheitsdaten

Wenn Sie Patient bei Arztthaus sind, bearbeiten wir Ihre Gesundheitsdaten (z.B. Daten zu Erkrankungen, Diagnosen, Anamnese etc.).

Diese bearbeiten wir z.B., um medizinische Behandlungen vorzunehmen und unseren Behandlungsvertrag mit Ihnen zu erfüllen, zur Abrechnung unserer Leistungen (z.B. gegenüber Versicherern), um Sie an einen weiterbehandelnden Arzt oder Ihre Proben an ein Labor weiterzuleiten, zur Qualitätssicherung sowie um unseren gesetzlichen Pflichten nachzukommen (z.B. Führung der Patientenakte).

4.3 Vertragsdaten

Zusätzlich zu den Stammdaten fallen im Vorfeld des Vertragsschlusses, bei Vertragsschluss und bei Vertragsabwicklung Vertragsdaten an, wie z.B.

- bei Anfragen zu Produkten und Dienstleistungen, die Sie bzw. Ihr Unternehmen anbieten oder erbringen
- bzgl. der von Ihnen bzw. Ihrem Unternehmen für Arztthaus erbrachten Leistungen
- bei Stellenbewerbungen - in diesem Fall bearbeitet Arztthaus den sich aus den von Ihnen eingereichten Unterlagen ergebenden Personendaten auch eingeholte Referenzen.

4.4 Marketingdaten

Wenn Sie Veranstaltungen von Arzthaus besuchen oder andere Informationskanäle ausserhalb des Patienten/-innen-Arztverhältnisses nutzen, kann Arzthaus Personendaten zu Marketingzwecken bearbeiten. Das ist z.B. der Fall, wenn Sie

- sich zu einer Veranstaltung anmelden oder
- eine Webseite von Arzthaus besuchen.

4.5 Kommunikationsdaten und technische Daten

Als Kommunikationsdaten bei der Nutzung der Webseiten von Arzthaus erhebt Arzthaus insbesondere die folgenden Personendaten:

- IP-Adresse
- Datum und Uhrzeit der Anfrage
- Zeitzonendifferenz zur Greenwich Mean Time (GMT)
- Inhalt der Anforderung (konkrete Seite)
- Zugriffsstatus/HTTP-Statuscode
- jeweils übertragene Datenmenge
- Website, von der die Anforderung kommt
- Browser
- Betriebssystem und dessen Oberfläche
- Sprache und Version der Browsersoftware

Die Bearbeitung von Personendaten durch die Verwendung von Cookies ist in der Ziffer 11 beschrieben.

Zu Sicherheitszwecken erstellen wir in einigen Praxen Videoaufnahmen im Eingangsbereich. Die Videokameras sind gekennzeichnet. Die Aufnahmen sind örtlich auf diesen Bereich begrenzt.

5 Zweck der Bearbeitung der Personendaten

5.1 Vertragsabwicklung

Wir bearbeiten die Personendaten, wie insbesondere die Stammdaten, um die mit uns abgeschlossenen Verträge zu erfüllen (z.B. Behandlungsvertrag, bei Zustellung von Blutproben an die Kontaktdaten des Labors) oder einen Vertrag anzubahnen (z.B. bei Rückmeldung von uns auf ein Angebot eines Lieferanten) sowie unsere Leistungen abzurechnen.

5.2 Kommunikation mit Ihnen

Wir verwenden insbesondere die Stamm-, die Marketing- sowie die Vertragsdaten, um mit Ihnen zu kommunizieren (z.B. um eine Anfrage bei Ihrem Kundendienst zu platzieren oder bei Garantiefällen).

5.3 Marketing

Wir bearbeiten Ihre Personendaten, vor allem die Stamm-, aber auch Vertragsdaten, für Marketingzwecke, z.B. um Sie auf Veranstaltungen aufmerksam zu machen.

5.4 Verbesserung der Webseite und Bestimmung Auslastung Server

Arzthaus verwendet Ihre Kommunikationsdaten, um die Nutzung der Webseite zu analysieren, die Besuche statistisch auszuwerten, die Webseite effektiv und interessant Ihnen gegenüber präsentieren zu können, um Fehler festzustellen, die Webseite laufend zu verbessern und die Auslastung der Web-Server zu bestimmen (siehe dazu auch die Informationen in Ziffer 11).

5.5 Gewährleistung Sicherheit

Wir bearbeiten Personendaten (z.B. die Kommunikationsdaten) auch zu Sicherheitszwecken, sei es für die IT-Sicherheit oder zur Vermeidung von Diebstahl oder Betrug und zum Zweck zur Führung von Beweisen. Dazu gehört z.B. die Videoaufzeichnung in den Eingangsbereichen von Arzthaus oder die Überwachung unserer IT-Infrastruktur zur Prävention und Abwehr von Cyberangriffen.

5.6 Zur Erfüllung rechtlicher Anforderungen und zur Wahrung von Rechten

Wir bearbeiten schliesslich die Personendaten zur Erfüllung von rechtlichen Pflichten, z.B. bezüglich Führung und Aufbewahrung der Patientenakte, Aufbewahrung von geschäftlichen Belegen, zu steuerlichen Zwecken oder zur Durchsetzung von Ansprüchen, die uns aus Verträgen zustehen. Dafür bearbeiten wir insbesondere die Stamm- und die Vertragsdaten sowie bei Patienten die Gesundheitsdaten.

6 Datenschutzhinweise zum Telefonassistenten "MediVoice"

Wir nutzen zur Terminverwaltung und zur Bearbeitung weiterer patientenbezogener Anliegen (z.B. Rezeptbestellungen, Überweisungen, Rückrufwünsche) den auf künstlicher Intelligenz (KI) beruhenden und KI gestützten Telefonassistenten "MediVoice" des Anbieters Mediform GmbH, Lammstrasse 21, 76133 Karlsruhe, Deutschland. Als Patient haben Sie stets die Wahl, Ihr Anliegen oder Ihre Terminanfrage alternativ an unsere Praxisassistenten zu richten. Wenn Sie MediVoice nutzen, stimmen Sie der entsprechenden Bearbeitung Ihrer Personendaten, wie nachfolgend erörtert, zu.

Mediform bearbeitet personenbezogene Daten ausschliesslich im Auftrag von Arzthaus und nach unseren Weisungen sowie auf Grundlage eines Auftragsdatenbearbeitungsvertrags und einer Geheimhaltungsverpflichtung. Letztere verpflichtet Mediform als Hilfsperson von Arzthaus zur Wahrung des Arzt-Patientengeheimnisses (gemäss Art. 321 StGB). Mediform hat sich sodann verpflichtet, hohe Sicherheitsstandards bei der Bearbeitung von Personendaten einzuhalten und hat entsprechende technische und organisatorische Schutzmassnahmen (wie z.B. Verschlüsselung, rollenbasierte Zugriffskontrollen, Protokollierung etc.) implementiert.

Ihre Angaben werden während des Telefonats automatisiert transkribiert und in strukturierter Form an Arzthaus übermittelt; auf dieser Basis werden Termine bzw. Anliegen angelegt. Eine Weitergabe Ihrer Daten zu Werbe- oder Marketingzwecken findet nicht statt.

Die Transkription der Gespräche in Textform erfolgt stets automatisiert. Audiodaten werden nicht dauerhaft gespeichert. Die Audibearbeitung dient ausschliesslich der kurzfristigen, flüchtigen Erstellung der Transkripte und erfolgt verschlüsselt. Bearbeitet werden dabei neben den Transkripten die Verbindungs- und Systemdaten (z.B. Telefonnummer, Datum/Uhrzeit, Dauer des Anrufs, technische Logdaten).

Über MediVoice werden insbesondere Ihre Stammdaten, Termindaten (gewünschter / vereinbarter Termin, Behandler / Fachrichtung, Praxisstandort), Audiodaten (gemäss oben), anliegenbezogene und von Ihnen mitgeteilte weitere Angaben (z.B. Rezept- / Überweisungswunsch, Versicherungsstatus, gegebenenfalls kurze Symptombeschreibung in Stichworten, weitere Angaben zu Ihrem Gesundheitszustand) sowie Randdaten (z.B. Datum / Uhrzeit sowie Dauer des Anrufs) bearbeitet. Die Bearbeitung erfolgt gestützt auf Ihre freiwillige Nutzung von MediVoice und Ihre Zustimmung sowie gestützt auf Vertrag (Erfüllung des Behandlungsvertrags durch Arzthaus) und das berechtigte Interesse von Arzthaus einen effiziente Leistungserbringung sicherzustellen.

Wir haben vertraglich sichergestellt, dass Mediform Ihre Daten ausschliesslich in der Schweiz und innerhalb der EU / des EWR in Einklang mit den Vorgaben des Schweizer Rechts bearbeitet. Gespeichert werden Ihre Daten ausschliesslich in der Schweiz und in Deutschland. Eine Übermittlung Ihrer Daten ausserhalb der Schweiz und der EU / des EWR findet nicht statt.

Im Mediform-System geführte Vorgangs- und Termindaten (inkl. Transkripte) werden regelmässig auf die Aufforderung von Arzthaus hin und spätestens 10 Jahre nach Abschluss der Behandlung gelöscht, sofern keine längeren gesetzlichen Fristen bestehen. Technische Protokolle / Logdaten werden zu Sicherheits- und Nachweiszwecken für höchstens 30 Tage gespeichert und anschliessend gelöscht oder anonymisiert.

Terminerinnerungen: Um Terminausfälle zu reduzieren, können Sie uns via MediVoice Ihre Einwilligung erteilen, Sie per SMS oder E-Mail an bevorstehende Termine zu

erinnern. Sie können diese Einwilligung jederzeit formlos widerrufen; die Rechtmässigkeit der bis zum Widerruf erfolgten Bearbeitung bleibt unberührt.

7 Löschung Personendaten

Wir bearbeiten und speichern Ihre Personendaten, solange es für den Zweck der Bearbeitung bzw. damit vereinbare Zwecke erforderlich ist, wir ein berechtigtes Interesse an der Speicherung haben oder wir gesetzlich zur Aufbewahrung verpflichtet sind. So sind wir z.B. verpflichtet, Buchungsbelege zehn Jahre aufzubewahren. Die in Ziffer 4.5 genannten Videoaufzeichnungen werden nach 24 Stunden gelöscht.

8 Wem geben wir Ihre Personendaten weiter?

Wir geben Dritten Personendaten im Rahmen der unter Ziffer 5 aufgeführten Zwecke weiter. Dazu gehören namentlich die folgende Kategorie von Empfänger:

- mit Bezug auf Patienten: vor- oder nachbehandelnde Ärzte, Dienstleister (z.B. Labor-Services Anbieter) oder sonstige Hilfspersonen (z.B. bei Aufsetzung, Wartung und Unterhalt unserer IT-Systeme und medizinischen Geräte), Krankenkassen und andere Versicherer
- an mit dem Transport von Laborbefunden, Produkten oder ähnliche beauftragte Transporteure
- im Zusammenhang mit Service- und Garantieleistungen an Servicepartner
- an mit der Zahlungsabwicklung beauftragte Kreditinstitute
- an Veranstalter zur Durchführung von Tagungen und Events
- zur Erbringung von administrativen Leistungen (wie Führung Buchhaltung) an Treuhandunternehmer
- für die Erbringung von IT-Support oder IT-Leistungen an IT-Unternehmer
- im Zusammenhang mit Besuch der Webseite an IT-Dienstleister

9 Geben wir Ihre Personendaten auch Empfängern in einem Drittland weiter?

Ihre Personendaten werden in der Regel in der Schweiz und im Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) bearbeitet. Die Länder des EWR verfügen über einen angemessenen Schutz der Personendaten. Im Rahmen der Auftragsbearbeitung werden die Personendaten unter Umständen vereinzelt an IT-Unternehmen gemäss Ziffer 8 übermittelt, die sich in einem Drittland befinden, das nicht einen angemessenen Datenschutz gewährleistet. In diesem Fall stellen wir bzw. der beauftragte

Auftragsbearbeiter die Einhaltung eines angemessenen Datenschutzes durch den Empfänger sicher, in der Regel durch die Vereinbarung von Standard-Vertragsklauseln der EU, welche auch in der Schweiz anerkannt sind.

10 Von welchen Dritten erhalten wir Personendaten von Ihnen?

In den folgenden Fällen bearbeiten wir Personendaten, die wir von Dritten erhalten: Personendaten über Kandidaten, die uns von Personalverleihern für den Einsatz vorgeschlagen werden.

11 Webseiten spezifische Informationen von Arzthaus

Die folgenden Informationen gelten zusätzlich bei der Nutzung der Webseiten von Arzthaus (wie insbesondere www.arzthaus.ch) bezüglich Cookies und anderer eingesetzter Tools. Die weiteren Informationen bezüglich Nutzung der Webseiten (wie die Kategorien der bearbeiteten Personendaten oder der Bearbeitungszweck) sind oben aufgeführt.

11.1 Cookies

Unsere Webseite verwendet Cookies. Cookies sind kleine Datenpakete, die beim Besuch der Webseite auf dem Endgerät des Nutzers dauerhaft oder temporär gespeichert werden. Eingesetzt werden die Cookies für die Analyse der Nutzung der Webseite im Rahmen statistischer Auswertungen sowie für ihre kontinuierliche Verbesserung. Die auf der Webseite verwendeten Cookies erfassen den Standort des Nutzers sowie von welcher Drittseite er zur Webseite navigiert ist. Der Nutzer kann in seinem Browser die Cookies in den Einstellungen jederzeit ganz oder teilweise deaktivieren. Bei deaktivierten Cookies stehen allerdings unter Umständen nicht mehr alle Funktionen der Webseite zur Verfügung.

11.2 Google Analytics

Weiter setzen wir auf unseren Webseite Google Analytics ein, einen Webanalysedienst von Google Ireland Limited („Google“), Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irland. Die durch Google Analytics erzeugten Informationen über Ihre Benutzung dieser Webseite können an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gespeichert werden. Ihre IP-Adresse wird von Google jedoch innerhalb eines EWR-Staates zuvor gekürzt und damit anonymisiert. In unserem Auftrag wird Google diese Informationen benutzen, um Ihre Nutzung der Webseite auszuwerten, um Reports über die Webseitenaktivitäten zusammenzustellen und um weitere mit der Webseitennutzung und der Internetnutzung verbundene Dienstleistungen uns gegenüber zu erbringen. Die im Rahmen von Google Analytics von Ihrem Browser übermittelte IP-Adresse wird nicht

mit anderen Daten von Google zusammengeführt. Sie können auch hier die Speicherung der Cookies durch eine entsprechende Einstellung Ihrer Browser-Software verhindern. Sie können darüber hinaus die Erfassung der durch die Cookies erzeugten und sich auf die Nutzung dieser Webseite bezogenen Daten (inkl. Ihrer IP-Adresse) sowie die Verarbeitung dieser Daten durch Google verhindern, indem Sie das unter <http://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=de> verfügbare Browser-Plugin herunterladen und installieren.

11.3 Verwendung von Google Maps

Wir geben Ihnen die Möglichkeit, über eine Schnittstelle geospezifische Daten von Google Ireland Limited („Google“), Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irland, zu visualisieren und zu nutzen. Bevor Sie die Inhalte, die von Google bereitgestellt werden, nutzen können, müssen Sie in einem ersten Schritt gegenüber Google erklären, ob Sie die von Google gesetzten Cookies akzeptieren oder ablehnen. Näheres zu den von Google darauf bearbeiteten Personendaten entnehmen Sie den Datenschutzhinweisen von Google. Verantwortlich für die Bearbeitung dieser von Google erhobenen Personendaten ist Google.

11.4 Social Media Plug-Ins

Wir verwenden auf unserer Website Social Media Plug-Ins von Facebook und LinkedIn. Personendaten werden an die Betreiber der Social Media übertragen, wenn Sie auf dem entsprechenden Social Media angemeldet sind. Bevor Sie die Inhalte, die von den Betreibern der Social Media bereitgestellt werden, nutzen können, müssen Sie in einem ersten Schritt diesen gegenüber erklären, ob Sie die von ihnen gesetzten Cookies akzeptieren oder ablehnen. Näheres zu den von den Betreibern der Social Media bearbeiteten Personendaten entnehmen Sie ihren Datenschutzhinweisen, die Ihnen im ersten Schritt präsentiert werden. Verantwortlich für die Bearbeitung dieser Personendaten sind die entsprechenden Betreiber der Social Media.

12 Welche Rechte haben Sie gegenüber uns?

Sie haben insbesondere das Recht, Auskunft über Ihre gespeicherten Personendaten zu erhalten, sie zu berichtigen oder ihre Löschung zu verlangen, sofern die gesetzlichen Voraussetzungen dafür vorliegen. Um Ihre Rechte geltend zu machen, nehmen Sie gerne mit uns Kontakt (Ziffer 2) auf.

13 Anpassungen der Datenschutzerklärung

Wir passen diese Datenschutzerklärung von Zeit zu Zeit an. Die auf der Webseite veröffentlichte Fassung ist jeweils die aktuell gültige Version.