

Whitepaper

Praxishilfe: Datenschutzkonformität
mit dem CGM one TelefonAssistent



1. Datenschutz

durch Technikgestaltung („Privacy by Design“)

„Datenschutz ist bei uns kein Add-on, sondern in der DNA des Telefonassistenten verankert und in alle technischen Abläufe eingebettet.“

Der CGM one TelefonAssistent setzt auf eine Datenschutzarchitektur, die alle technischen und organisatorischen Anforderungen der DSGVO und des BDSG erfüllt – und diese in vielen Punkten sogar übertrifft.



Die wichtigsten Maßnahmen im Überblick:

Serverstandort und Fernwartung:

Ihre Daten werden ausschließlich auf dedizierten Servern in der EU, vorzugsweise in Deutschland, verarbeitet und gespeichert. Wartungs- und Supportleistungen erfolgen ausschließlich durch Personal in Deutschland bzw. Europa.

Zertifizierte Sicherheit:

Der Betrieb des Telefonassistenten folgt streng anerkannten Sicherheitsstandards für Informationssicherheit und orientiert sich am C5-Kriterienkatalog des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI). So ist sichergestellt, dass Ihre Patientendaten vor unbefugtem Zugriff geschützt sind.

Echtzeittranskription & Datensparsamkeit:

Telefongespräche werden in Echtzeit mittels sicherer Künstlicher Intelligenz (KI) in verarbeitbaren Text umgewandelt. Die erfassten Informationen beschränken sich dabei auf das zur Bearbeitung des jeweiligen Anliegens notwendige Minimum. Eine vollständige Gesprächsaufzeichnung erfolgt nur dann, wenn Patientinnen und Patienten freiwillig einwilligen, um die Nachvollziehbarkeit der KI-Zusammenfassung zu sichern.

Zentrale Organisation & Kontrolle:

Alle Anfragen werden im zentralen Dashboard dokumentiert und können dort manuell weiterverwendet werden (z. B. in Ihr Praxisverwaltungssystem oder Ihren Kalender) oder direkt gelöscht werden. Die Kontrolle bleibt jederzeit bei der Praxis.

Zweckbindung und Vertraulichkeit:

Gesprächsdaten werden ausschließlich für die Praxiszwecke (z. B. Terminvergabe, Praxisorganisation, Serviceverbesserung) verarbeitet. Eine Weitergabe an Dritte jenseits des Anbieters CGM und seiner notwendigen, sorgsam ausgewählten und auditierten, mit der technischen Bereitstellung bestimmter Komponenten beauftragten Dienstleister erfolgt nicht.

Kurze Löschfristen und „Recht auf Vergessenwerden“:

Voreingestellte Löschfristen von 60 Tagen sorgen für eine konsequente Speicherbegrenzung und das „Recht auf Vergessenwerden“ gemäß DSGVO. Daten aus Zwischenschritten der Transkription werden innerhalb weniger Minuten automatisch gelöscht.

Menschliche Aufsicht:

Sämtliche Entscheidungen (wie Terminvergaben und Rezeptausgaben) verbleiben bei den Mitarbeitenden der Praxis. Die KI unterstützt in der Vorqualifizierung und Bearbeitung, trifft jedoch keine Entscheidungen.

The image displays a software interface for managing calls and appointments, overlaid with a network of human avatars and a large blue arrow pointing towards the interface.

Anrufe

Offen (8) Erledigt

Name	Nummer	Anliegen	Status
Martin Kurvenschmied *14.04.1992	+49 176 789 57 93	Terminanfrage	Neu
BA Benno, Anja *12.04.1992	+49 151 6199263	Überweisung	Neu
SM Sommer, Monika *16.09.1970	+49 172 26101152	Termin	Offen
NG Noe, Gerhard *04.12.1955	+49 176 840		
CM Caliskan, Malik *17.06.1982	+49 162 347		
FL Fernandez, Lucia *01.12.1989	+49 171 982		

Anliegen

Termin

Erfasst am: 03. Sept. 2024 um 10:30 Uhr

Zusammenfassung

Herr Martin Kurvenschmied hat angerufen, um einen Kontrolltermin für nächste Woche zu vereinbaren. Er bevorzugt Termine dienstags und donnerstags nach 17:00 Uhr. Der Assistent hat seine Anfrage aufgenommen und ihm mitgeteilt, dass die Praxis sich innerhalb eines vollen Werktages bei ihm melden wird, um den Termin zu bestätigen.

Gesprächsverlauf

...in Name ist Carl von der ... im Neumarkt in Köln. Wie ... weiterhelfen?

2. Datenschutzkonformes Einwilligungsmanagement

„Nur wer informiert ist und selbst entscheidet, kann Vertrauen schenken.“

Der Telefonassistent integriert ein Einwilligungsmanagement, das Ihnen und Ihren Anrufernden jederzeit Transparenz und Kontrolle garantiert.

Selbstvorstellung und Einwilligungsabfrage:

Zu Gesprächsbeginn kann sich der Telefonassistent als KI-System vorstellen und die Einwilligung in die Datenverarbeitung nach DSGVO und neuer EU KI-Verordnung abfragen – die in der Gesprächszusammenfassung dokumentiert sind.

Konfigurierbare Einwilligungsprozesse:

Die Abfrage zur Einwilligung kann aktiv eingefordert werden und ist inhaltlich frei konfigurierbar. Dadurch können die Vorgaben der Datenschutzkonferenz (DSK) für telefonische Aufzeichnungen erfüllt werden. Die automatische Gesprächsfortführung ist technisch ausgeschlossen: Erst nach einer eindeutigen Zustimmung („Ja“) wird das Gespräch fortgesetzt. Ein ergänzender Datenschutzhinweis auf der Praxishomepage kann in den Einwilligungsprozess eingebunden werden.

Erzwungene Entscheidung:

Bei einer Ablehnung („Nein“) beendet der Assistent das Gespräch datenschutzkonform und löscht bereits erhobene Daten automatisiert bzw. speichert erst gar keine Zusammenfassung.

Jederzeitige Widerrufsmöglichkeit:

Anrufende können während des Gesprächs die Einwilligung jederzeit widerrufen („Nein“ sagen); die Datenverarbeitung wird daraufhin sofort beendet. Eine Erstellung der Zusammenfassung und/oder (optionale) Aufzeichnung erfolgt erst nach dem „Auflegen“ des Anrufernden. Auch nach Beendigung des Gesprächs ist ein Widerruf der Einwilligung über die Praxis jederzeit möglich.



3. Best Practices

für einen datenschutzkonformen Betrieb

„Datenschutz in Deutschland ist komplex – wir lassen Sie nicht allein! Auch wenn wir keine Rechtsberatung leisten dürfen, begleiten wir Sie mit erprobten Best-Practice-Unterlagen und Support beim Onboarding.“



Wir unterstützen unsere Kundinnen und Kunden dabei, den Datenschutz im Alltag sicher, praktikabel und individuell umzusetzen. Im Rahmen eines Onboardings erhalten Sie:

Muster für Vorstellungstexte und Einwilligungsabfragen:

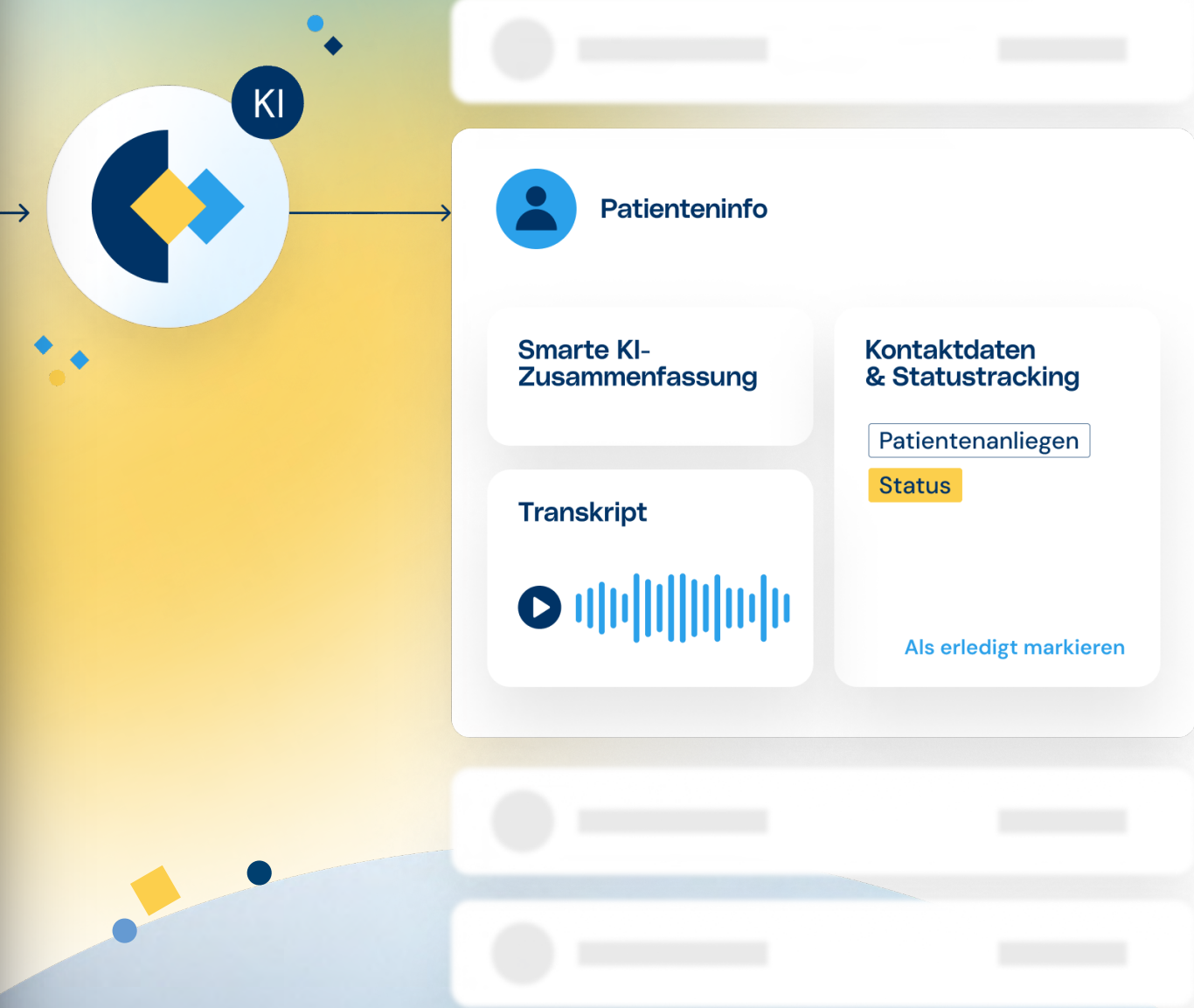
Formulierungsvorschläge, die sich bewährt haben und leicht in Ihre Praxisabläufe integriert werden können.

Beispiele für Datenschutzhinweise:

Vorlagen für transparente Informationspflichten gegenüber Patientinnen und Patienten und Anrufenden – z. B. zur Integration auf Ihrer Internetseite.

Onboarding und Schulungen:

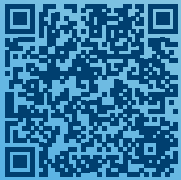
Persönliche Einweisung und Schulungen zum Betrieb gemäß Ihren Vorstellungen.



Bitte beachten Sie:

Wir leisten keine Rechtsberatung, sondern stellen Ihnen qualitätsgeprüfte, auf Erfahrungswerten basierende Praxishilfen zur Verfügung, die eine datenschutzkonforme Nutzung des CGM one TelefonAssistenten ermöglichen können. Die rechtskonforme Übernahme und Einhaltung von datenschutzkonformen Bestimmungen Ihres Praxisbetriebes liegt in der Verantwortung des Kunden.

Haben Sie noch Fragen?



Unsere Expertinnen und Experten stehen Ihnen gerne für Beratung und Support zur Verfügung.

one.cgm.com/telefonassistent

Dieses Whitepaper dient als produktbezogene Information für Kundinnen und Kunden sowie interessierte Partner. Für individuelle rechtliche Fragen, etwa zu einem datenschutzkonformen Betrieb in Ihrer Praxis, wenden Sie sich bitte an Ihre Rechts- oder Datenschutzberatung.

CompuGroup Medical Deutschland AG

Maria Trost 21

56070 Koblenz

T +49 261 8000-8000

F +49 261 8000-1166

one.cgm.com/telefonassistent