

## Häufig gestellte Fragen zur Nutzung von Doctolib

### ❓ Wie werden die Patientendaten bei Doctolib verarbeitet?

Wenn eine Praxis, ein MVZ oder ein Krankenhaus mit Doctolib arbeitet, beauftragt die Einrichtung Doctolib als einen zur Schweigepflicht verpflichteten Auftragsverarbeiter mit der Verarbeitung ihrer Patientendaten für das Terminmanagement. Diese Verarbeitung ist zweckgebunden, was bedeutet, dass die Patientendaten, die die Praxis in das System einpflegt, nur für das Terminmanagement dieser Praxis genutzt werden dürfen.

Die medizinische Einrichtung hat zu jeder Zeit die Hoheit über die Daten. Die Praxis entscheidet, welche Patientenstammdaten in das System von Doctolib übertragen werden sollen, und über die Löschfristen.

### ❓ Dürfen Ärzt:innen Doctolib einfach verwenden oder müssen sie ihre Patient:innen informieren?

Im Sinne des Auftragsverarbeitungsvertrags steht es jedem Arzt und jeder Ärztin frei, sich für Doctolib als Terminbuchungssystem zu entscheiden. Wichtig ist nur, dass er oder sie beim Wechsel die Patient:innen darüber informieren muss, dass eine neue Software genutzt wird. Dieser Informationspflicht können Ärzt:innen insbesondere nachkommen durch:

- > E-Mail via Doctolib anhand einer Vorlage
- > Aushang in der Praxis oder Flyer
- > Einfügung eines Absatzes in die eigenen Datenschutzbestimmungen auf der Website
- > Telefonansage

### ❓ Brauchen Ärzt:innen von den Patient:innen eine Einwilligung, um über Doctolib Terminerinnerungen zu verschicken?

Ärzt:innen benötigen die ausdrückliche Zustimmung der Patient:innen, um sie via E-Mail oder SMS an Termine zu erinnern. Diese Funktion ist im Terminmanagementsystem von Doctolib standardmäßig deaktiviert. Darauf weisen wir Ärzt:innen hin und stellen Infomaterial zur Verwendung in der Praxis zur Verfügung. Wenn Patient:innen keine Benachrichtigung mehr erhalten möchten, können sie das ihrem Arzt oder ihrer Ärztin mitteilen und er oder sie stellt die Funktion aus.

### ℹ Weitere Informationen

Mehr zum Datenschutz und zur Datensicherheit erfahren Sie unter [doctolib.info/datenschutz](https://doctolib.info/datenschutz) und in unserer Broschüre, die Sie unter [doctolib.info/datenschutz-ebook](https://doctolib.info/datenschutz-ebook) herunterladen können.

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an unsere Datenschutzbeauftragten über: [datenschutz@doctolib.de](mailto:datenschutz@doctolib.de)



## Informationen zu Datenschutz und -sicherheit bei Doctolib

Persönliche Daten und Gesundheitsinformationen sind besonders schützenswert. Als europäisches Unternehmen, das Online-Services sowohl für Ärzt:innen und Gesundheitsfachkräfte als auch für Patient:innen anbietet, fühlen wir uns dem Schutz der Daten und der Privatsphäre unserer Nutzer:innen zutiefst verpflichtet. Das Geschäftsmodell von Doctolib basiert hauptsächlich auf einem Abonnement, das von Angehörigen der Gesundheitsberufe und Gesundheitseinrichtungen für die Nutzung unserer Softwarelösungen bezahlt wird. Wir verkaufen keine Daten unserer Nutzer:innen.

### Ist die Nutzung von Doctolib sicher?

Wenn eine Praxis Doctolib einsetzt, handelt es sich um ein sicheres, DSGVO-konformes, TÜV-zertifiziertes und regelmäßig geprüftes System. Alle Daten von Doctolib werden im Ruhezustand und auch während der Übertragung verschlüsselt.

### Wie schützt Doctolib die Konten seiner Nutzer:innen?

Wir setzen eine breite Palette von Schutzmaßnahmen ein und entwickeln laufend neue Sicherheitstechnologien.

Die Konten unserer Nutzer:innen schützen wir durch:

- › standardmäßige Zwei-Faktor-Authentifizierung für die Accounts sowohl von Patient:innen als auch von Gesundheitsfachkräften
- › Komplexitätsanforderungen an Passwörter und kryptografische Speicherung
- › rollenbasierte Zugriffskontrolle

Wir greifen außerdem auf fortschrittliche Verschlüsselungstechnologien wie die Ende-zu-Ende-Verschlüsselung oder die serverseitige Verschlüsselung zurück und werden auch in Zukunft neue technologische Möglichkeiten untersuchen und selbst weiterentwickeln.

### Wo werden Daten von Doctolib gespeichert?

Die Daten unserer Nutzer:innen bleiben zu jeder Zeit innerhalb Europas und werden in physischen Rechenzentren in Deutschland und Frankreich aufbewahrt, die nach höchsten internationalen Standards gesichert sind.

Wir haben uns für AWS (Amazon Web Services) als Datenhosting-Lösung entschieden, da es sich um eine der fortschrittlichsten und sichersten Lösungen auf dem Markt handelt.

- › AWS ist nach den wichtigsten internationalen Normen, einschließlich ISO/IEC 27001, zertifiziert und wird regelmäßig überprüft.
- › Die Nutzung von AWS durch Doctolib entspricht den zusätzlichen Anforderungen des Europäischen Datenschuttrats beim Einsatz von US-amerikanischen Cloud-Anbietern, die im Nachgang zur Schrems-II-Entscheidung des EuGH vom Juli 2020 veröffentlicht worden sind.
- › In Deutschland hat AWS das vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) ausgestellte C5-Zertifikat erhalten.

### Wir unterziehen uns regelmäßig Zertifizierungen, externen Audits und durchlaufen behördliche Kontrollen

Doctolib hat als einer der ersten E-Health-Anbieter das C5-Testat des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) erhalten. Der Kriterienkatalog Cloud Computing C5 ist die Basis einer der anspruchsvollsten Prüfungen für Cloud-Service-Anbieter und attestiert die Einhaltung höchster Standards in der IT-Sicherheit.

