Transparenzerklärung der PVS dental GmbH für Patienten

Sehr geehrte Patientin, sehr geehrter Patient,

nachfolgend informieren wir Sie über die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen der privatärztlichen Abrechnung, die wir im Zusammenhang mit dem zwischen Ihnen und Ihrem Arzt/Zahnarzt bzw. der Praxis (aus Gründen der besseren Lesbarkeit nachfolgend auf „Arzt" verkürzt) geschlossenen Behandlungsvertrag als PVS dental GmbH (nachfolgend: PVS dental) vornehmen.

1. Wer ist Verantwortlicher der Datenverarbeitung?

Die folgenden Informationen zur Datenverarbeitung und zum Datenschutz erhalten Sie aufgrund gesetzlicher Vorschriften von der

PVS dental GmbH (nachfolgend kurz „PVS dental")
Adresse: Auf der Heide 4, 65553 Limburg
Telefon: +49 6431 28580-0
Homepage: www.pvs-dental.de
E-Mail: info@pvs-dental.de

Ihre im Rahmen des Behandlungsvertrages erhobenen Daten werden uns durch Ihren behandelnden Arzt übermittelt und bei uns zu Zwecken der Rechnungserstellung und des Forderungsmanagements inkl. Forderungseinzug verarbeitet.
Die Anschrift und Kontaktdaten Ihres Arztes und ggf. die Erklärung Ihrer Einwilligung in die Weitergabe der für die Abrechnung und das Forderungsmanagement notwendigen Daten an uns, entnehmen Sie bitte der Ihnen vom Arzt ausgehändigten Erklärung, die dort als Teil der Patientenakte aufbewahrt wird.

Zum Beauftragten für den Datenschutz bei der PVS dental ist benannt:

Thomas Martin
IT Process & Audit GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft
Adresse: Bruder-Kremer-Straße 6, 65549 Limburg
Telefon: +49 6431 969-301
E-Mail: datenschutz@it-processaudit.de

2. Welche Daten nutzen wir?

Zu Zwecken der Heilbehandlung wurde ein Behandlungsvertrag im Sinne des § 630 a BGB geschlossen. Dieser Vertrag bedarf nicht zwingend der Schriftform, sondern kommt insbesondere auch dann zustande, wenn darüber kein schriftlicher Vertrag unterzeichnet wurde, sondern Sie sich lediglich in der Praxis des Arztes haben behandeln lassen.

Aus diesem Behandlungsvertrag resultieren die Pflichten des Arztes und dessen berufsmäßigen Gehilfen. Umgekehrt sind Sie vertraglich zur Vergütung der erbrachten Leistungen verpflichtet, soweit nicht ein Dritter (insbesondere Ihre Krankenversicherung) die Kosten unmittelbar übernimmt. Auf Grundlage dieses Vertrages werden personenbezogene (teilweise auch sensible)

Daten, insbesondere Name, Geburtsdatum, Anschrift, Gesundheitsdaten, Diagnose, Untersuchungs- und Behandlungsdaten erhoben und verarbeitet. Diese Daten können an die PVS dental weitergeleitet werden, soweit dies zur Erstellung der Abrechnung und der Geltendmachung der Forderungen Ihnen oder Dritten gegenüber notwendig ist oder Sie in die Weitergabe eingewilligt haben. Soweit die Abrechnung auch die Einziehung der Forderung durch die PVS dental betrifft, werden auch solche Daten, die für die Abtretung der Forderung zum Zweck des Einzuges erforderlich sind, übermittelt und verarbeitet.

Soweit die Verarbeitung personenbezogener Daten auf einer anderen rechtlichen Grundlage als dem Behandlungsvertrag erfolgen sollte, wird darauf explizit hingewiesen. Alle Mitarbeiter des Arztes und sonstige in dieser Erklärung genannten Beteiligten, insbesondere alle Mitarbeiter der PVS dental unterliegen darüber hinaus der ärztlichen Schweigepflicht gemäß § 203 StGB.

3. Telefonservice mit KI-Assistenz

Wie funktioniert der Telefonservice? Anrufe unter unserer Serviceline +49 6431 28580-991 nimmt zunächst unsere KI-gestützte Telefonassistenz entgegen. Sie nimmt Ihr Anliegen zu Ihrer Rechnung auf und beantwortet einfache Fragen, etwa zum Zahlungsstand, direkt. Kann sie Ihr Anliegen nicht abschließend klären, werden Sie mit unseren Mitarbeitenden verbunden, denen Ihre Angaben dann bereits vorliegen, sodass Sie diese nicht erneut nennen müssen. Die Telefonassistenz trifft keine Entscheidungen im Sinne von Art. 22 DSGVO; Entscheidungen, etwa über Ratenzahlungen oder Reklamationen, treffen unsere Mitarbeitenden.

Welche Daten werden verarbeitet? Ihre Rufnummer, der Inhalt des Gesprächs, der in Text umgewandelt wird, sowie die Angaben, die Sie zur Zuordnung Ihrer Rechnung machen (z. B. Name, Rechnungs- oder Vorgangsnummer, Rechnungsbetrag). Schildern Sie im Gespräch Angaben zu Ihrer Behandlung oder Gesundheit, werden auch diese verarbeitet.

Zu welchem Zweck und auf welcher Rechtsgrundlage? Zu Beginn des Anrufs bitten wir Sie um Ihre Zustimmung. Die Verarbeitung Ihres Gesprächs durch die Telefonassistenz erfolgt auf Grundlage dieser Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO), soweit Sie Gesundheitsdaten nennen, auf Grundlage Ihrer ausdrücklichen Einwilligung (Art. 9 Abs. 2 lit. a DSGVO). Die anschließende Bearbeitung Ihres Anliegens, z. B. der Versand einer Zweitschrift oder die Prüfung einer Reklamation, erfolgt im Rahmen der Abrechnung auf den in Abschnitt 4 genannten Grundlagen.

Damit die Telefonassistenz Antworten besser versteht, prüfen unsere Mitarbeitenden innerhalb der Speicherfrist von 30 Tagen, welche Antworten sie nicht erkannt hat, und ergänzen die vorgegebenen Gesprächsabläufe um allgemeine Antwortvarianten (z. B. „jo" als Zustimmung). Übernommen werden nur solche allgemeinen Formulierungen, keine Angaben zu Ihrer Person. Das KI-Modell wird mit Ihren Daten nicht trainiert. Rechtsgrundlage ist unser berechtigtes Interesse an einem funktionierenden Telefonservice (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO).

Ihre Einwilligung ist freiwillig. Sie müssen die Telefonassistenz nicht nutzen. Ohne Nachteile können Sie alle Anliegen jederzeit über unser Patientenportal https://www.pvs-rechnung.de/pvs/dental/ klären, uns per Post schreiben (PVS dental GmbH, Auf der Heide 4, 65553 Limburg) oder uns vor Ort besuchen. Sie können Ihre Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen, z. B. gegenüber unseren Mitarbeitenden, über das Patientenportal oder per Post. Die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung bleibt unberührt.

Wer erhält die Daten? Den Telefonservice betreiben wir mit der dtms GmbH, Taunusstraße 57, 55118 Mainz, als Auftragsverarbeiter. Mit ihr besteht ein Vertrag nach Art. 28 DSGVO. Die Daten werden in Rechenzentren in Deutschland und damit innerhalb der EU verarbeitet.

Wie lange werden die Daten gespeichert? Der Gesprächsverlauf wird nach 30 Tagen gelöscht. Ist zur Bearbeitung Ihres Anliegens ein weiterer Schritt nötig (z. B. Versand einer Zweitschrift), dokumentieren wir das Anliegen in Ihrem Abrechnungsvorgang; dafür gelten die Fristen nach Abschnitt 6.

Ihre Rechte: Ihnen stehen die in den Abschnitten 10 bis 13 genannten Rechte zu. Ihr Anliegen können Sie formlos an uns oder unseren Datenschutzbeauftragten richten.

4. Wofür verarbeiten wir Ihre Daten (Zweck der Verarbeitung) und auf welcher Rechtsgrundlage?

Alle personenbezogenen Daten werden im Einklang mit der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) verarbeitet:

a. Zur Erfüllung des Behandlungsvertrages

(§ 630a BGB i.V.m. Art. 9 Abs. 2 lit. h, Abs. 3 DSGVO)

Die Verarbeitung von Daten durch den Arzt erfolgt zu Zwecken der Heilbehandlung im Rahmen der Durchführung des Behandlungsvertrages. Darin ist zwangsläufig auch die Erhebung aller für die Abrechnung relevanten Daten beinhaltet. Die Datenverarbeitung dient in erster Linie jedoch der Dokumentation einer Diagnose und Ihrer Behandlung. Ebenso können der Verlauf der Therapie, die Krankengeschichte, sonstige (soweit vorhandene) Vorbefunde, Medikamentenpläne und Abbildungen verarbeitet werden. Für diese Zwecke bleibt Ihr Arzt „Verantwortliche Stelle" und Ansprechpartner für Sie, auch bezüglich der Datenverarbeitung.

Zur Verwaltung und Abrechnung der Ihnen gegenüber erbrachten Leistungen Ihres Arztes sowie gegebenenfalls der Einziehung dieser Forderungen ist es allerdings zudem erforderlich, Daten an die PVS dental zur Verarbeitung weiterzugeben. Die Grundlage stellt Art. 9 Abs. 2 lit. h i.V.m. Art. 9 Abs. 3 DSGVO i.V.m. § 22 Abs. 1 Nr. 1b BDSG (neu) bzw. Ihre Einwilligung dar. Die PVS dental erstellt nach Erhalt der Patienten- und Behandlungsdaten vom Arzt eine Honorarrechnung zu den erbrachten bzw. abrechnungsfähigen Leistungen aus ärztlicher Behandlung auf Grundlage der jeweils geltenden Gebührenordnungen. Dabei müssen zum Zwecke der Rechnungsstellung insbesondere Name, Geburtsdatum, Anschrift, Diagnose, Untersuchungs- und Behandlungsdaten des Patienten[1] an uns weitergegeben werden.

Für die oben beschriebene Datenverarbeitung zum Zwecke der Abrechnung und Verwaltung der erbrachten Leistungen sowie des Forderungsmanagements, ist die PVS dental „Verantwortliche Stelle".

[1] Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für beiderlei Geschlecht.

b. Im Rahmen berechtigter Interessen (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO)
Soweit erforderlich, verarbeitet die PVS dental auch Daten in eigener Verantwortung zur Wahrung berechtigter Interessen, die über die Erfüllung der Abrechnung hinausgehen. Ein Beispiel dafür sind z.B. Daten, die mit dem Aufrufen unserer Internetseite anfallen, um die Auswertung der Systemstabilität und Systemsicherheit vorzunehmen sowie weitere administrative Zwecke zu verwirklichen. Zur anonymisierten Auswertung von Anfragen an unsere Telefonassistenz siehe Abschnitt 3.

c. Aufgrund Ihrer Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a/Art. 9 Abs. 2 lit. a DSGVO)
Soweit Sie uns eine freiwillige Einwilligung zur Verarbeitung Ihrer Daten für bestimmte Zwecke erteilen, ist eine solche Verarbeitung rechtmäßig. Eine Einwilligung kann jederzeit im gesetzlichen Umfang und ohne Begründung mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden. Die Rechtmäßigkeit der schon erfolgten Verarbeitung bleibt bis zum Zeitpunkt des Widerrufes unberührt. Das gilt insbesondere für die Nutzung unserer Telefonassistenz (Abschnitt 3).

d. Aufgrund gesetzlicher Vorgaben (Art. 6 Abs. 1 lit. c i.V.m. Art. 9 Abs. 2 lit. h DSGVO)
Zudem unterliegen wir als „Verantwortliche Stelle", wie auch Ihr Arzt, gesetzlichen Vorgaben, aus der sich eine Pflicht zur Verarbeitung und Weitergabe Ihrer personen- bezogenen Daten ergeben kann.

5. Empfänger Ihrer Daten

Wir übermitteln Ihre personenbezogenen Daten nur dann an andere Stellen, wenn dies gesetzlich erlaubt ist, Sie eingewilligt haben oder ein berechtigtes Interesse besteht. Zur Durchführung des Behandlungsvertrags bzw. beim Forderungsmanagement kann z.B. die Konsultation eines Rechtsanwalts oder auch eine Bonitätsabfrage in Frage kommen. Soweit daher z.B. in bestimmten Fällen ein berechtigtes Interesse vorliegt, erfolgt eine Bonitätsabfrage bei der Experian GmbH, Rheinstraße 99, 76532 Baden-Baden und/oder der SCHUFA Holding AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden.

Zu diesem Zweck übermittelt die PVS dental in den relevanten Fällen Ihren Namen und Ihre Kontaktdaten – nicht aber Ihre Diagnosen oder konkrete Gesundheitsangaben – an die Experian GmbH und/oder die SCHUFA Holding AG. Die Informationen gem. Art. 14 der DSGVO zu der bei der Experian GmbH und SCHUFA AG stattfindenden Datenverarbeitung finden Sie unter www.experian.de/legal/datenschutz bzw. www.schufa.de/de/datenschutz-dsgvo.

Des Weiteren übermittelt die PVS dental Daten an von ihr eingesetzte Auftragsverarbeiter für IT-, Druck- und Versanddienstleistungen sowie für den Betrieb unseres Telefonservice (Abschnitt 3), die Ihre Daten weisungsgebunden verarbeiten, insbesondere die PVS Holding GmbH, Remscheider Str. 16, 45466 Mülheim an der Ruhr. Auch die dortigen Mitarbeiter unterliegen den bestehenden gesetzlichen Datenschutz- und Verschwiegenheitspflichten.

6. Wie lange werden meine Daten gespeichert?

Wie auch in anderen Bereichen bestehen gesetzliche Aufbewahrungspflichten, der sowohl die PVS dental, als auch der Arzt bezüglich ihrer Gesundheitsdaten unterliegen können. Für Dokumente über allgemeine Behandlungen, Rechnungen usw. betragen diese 10 Jahre. Zudem kann ein berechtigtes Interesse Ihres Arztes bestehen, die Daten auch länger zu speichern, z.B. zur Abwehr evtl. Schadensersatzansprüche oder zur Durchsetzung einer titulierten Forderung.

7. Wer hat Zugriff auf die personenbezogenen Daten?

Für die Sicherheit Ihrer Daten bei Ihrem Arzt obliegt diesem die Verantwortung. Bezüglich der Daten der Abrechnung der ärztlichen Leistungen, die bei der PVS dental erfolgen, haben bei der PVS dental diejenigen Mitarbeiter Zugriff auf Ihre Daten, die diese zur Erfüllung des Zwecks benötigen. Im Rahmen technischer Wartungsarbeit können z.B. auch IT-Dienstleister mit Ihren Daten in Kontakt kommen. Alle Stellen, die Zugriff auf Ihre Daten haben könnten, unterliegen ebenfalls der Verschwiegenheit bzw. wir haben diese vertraglich entsprechend der ärztlichen Schweigepflicht gem. § 203 StGB verpflichtet.

8. Werden meine Daten an ein Drittland übermittelt?

Die PVS dental übermittelt keine Patientendaten in Länder außerhalb der EU bzw. des EWR; unser Telefonservice wird in Rechenzentren in Deutschland betrieben (Abschnitt 3). Die Experian GmbH (Abschnitt 5) betreibt Server im Vereinigten Königreich, wodurch Daten dorthin übermittelt werden können. Für das Vereinigte Königreich besteht ein Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission.

9. Findet eine automatische Entscheidungsfindung oder ein Profiling statt?

Ein sogenanntes „Profiling" oder ein automatisches Entscheidungsfindungsverfahren erfolgt nicht. Das gilt auch für unsere Telefonassistenz (Abschnitt 3).

10. Betroffenenrechte

Sie haben auf Basis der rechtlichen Vorschriften einen Anspruch, Auskunft über die Sie betreffenden personenbezogenen Daten zu erhalten. Auch können Sie die Berichtigung unrichtiger Daten verlangen. Zudem steht Ihnen unter bestimmten Voraussetzungen ein Recht auf Löschung von Daten, ein Recht auf Einschränkung der Datenverarbeitung sowie ein Recht auf Datenübertragbarkeit zu.
Anliegen zum Datenschutz können Sie formlos an uns oder – soweit sie den Bereich der Rechnungslegung sowie Geltendmachung der Rechnung betreffen – unmittelbar an den o. g. Datenschutzbeauftragten der PVS dental richten.

11. Widerspruchsrecht

Im gesetzlichen Rahmen (Art. 21 DSGVO) steht Ihnen auch ein Widerspruchsrecht gegen Datenverarbeitungen zu, welche auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. e oder lit. f DSGVO erfolgt.

12. Erteilung der Information nach Art. 13 DSGVO

Der Arzt erteilt die Informationen zu den Betroffenenrechten gemäß Art. 13 DSGVO durch Aushändigung eines Formulars an Sie als Patient. Für Daten, die wir im Rahmen unseres Telefonservice (Abschnitt 3) selbst bei Ihnen erheben, informieren wir Sie mit dieser Transparenzerklärung nach Art. 13 DSGVO.

13. Beschwerden

Sie haben letztlich auch 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.

Die Kontaktdaten der zuständigen Aufsichtsbehörde lauten:

Der Hessische Beauftragte für Datenschutz
und Informationsfreiheit
Postfach 3163, 65021 Wiesbaden
E-Mail: Poststelle@datenschutz.hessen.de

Limburg, den 01.11.2026