

سياسة خصوصية المرضى — CallDoc Morocco

سياسة الخصوصية — المرضى

المغرب

CALL DOC — كيف نجمع بياناتك الصحية ونستخدمها ونحميها

رقم الوثيقة: CLDOC-PAT-PRIVACY-MA | الإصدار 1.0 | أبريل 2026

تخضع سياسة الخصوصية الحالية لقوانين المملكة المغربية، ولا سيما القانون الإطار رقم 06-22 المتعلق بالنظام الصحي الوطني الصادر بموجب الداهر رقم 1-22-77 المؤرخ 9 ديسمبر 2022، والقانون رقم 13-131 (ممارسة الطب)، القانون رقم 09-08 (حماية البيانات الشخصية)، القانون رقم 53-05 (التبادل الإلكتروني للبيانات)، القانون رقم 31-08 (حماية المستهلك)، مدونة قواعد السلوك المهني للمهنة الطبية (المرسوم رقم 2-21-225 المؤرخ 17 يونيو 2021)، قانون الالتزامات والعقود (DOC)، قانون العقوبات، المرسوم رقم 2-18-378 المؤرخ 25 يوليو 2018 (ممارسة الطب عن بُعد)، المرسوم رقم 2-20-675 المؤرخ 22 يناير 2021 (تعديل جزئي للمرسوم رقم 2-18-378) وجميع الأحكام القانونية والتنظيمية المغربية السارية. تطبق سياسة الخصوصية الحالية على أي مريض يسجل في منصة الطب عن بعد (CallDoc "المنصة")، أو يستخدمها أو يتلقى خدمات طبية من خلالها. وتوضح هذه السياسة البيانات الشخصية والصحية التي تجمعها CallDoc عنك، وكيفية استخدامها، ومع من يمكن مشاركتها، والحقوق التي تتمتع بها بصفقتك الشخص المعني بموجب القانون المغربي.

الجزء أ — هوية المسؤول عن المعالجة

1. المسؤول عن المعالجة

المسؤول عن معالجة بياناتك الشخصية والصحية هو:

الاسم التجاري: CALL DOC

المقر الرئيسي: APPT 15 IMM12 LOT SINE AV ALLAL FASSI، مراكش، المغرب

رقم ICE: 003900577000037

جهة الاتصال المعنية بحماية البيانات: privacy@calldoc.ma

أبلغت CallDoc اللجنة الوطنية لمراقبة حماية البيانات الشخصية (CNDP) بأنشطتها المتعلقة بمعالجة البيانات، وفقاً لمتطلبات القانون رقم 09-08. تتوفر نسخة من ترخيص CNDP عند الطلب الكتابي.

الجزء ب — البيانات الشخصية والصحية التي يتم جمعها

2. فئات البيانات التي يتم جمعها

عندما تقوم بالتسجيل واستخدام المنصة كمريض، تقوم CallDoc بجمع فئات البيانات التالية:

2.1 الهوية والبيانات الشخصية

- الاسم الكامل، تاريخ الميلاد، رقم CIN
- الجنس، الجنسية
- عنوان البريد الإلكتروني ورقم الهاتف

- عنوان الإقامة

2.2 البيانات الصحية (البيانات الحساسة)

- سبب الاستشارة والأعراض المبلغ عنها
- التاريخ الطبي والحساسية والعلاجات الجارية
- الوصفات الطبية والتقارير الطبية ونتائج الفحوصات التي تمت مشاركتها أثناء الاستشارة
- البيانات التي تم جمعها خلال الاستشارات عبر الفيديو أو الصوت (فقط في حدود ما تسمح به موافقتك الصريحة)
- المعلومات المتعلقة بأي إعاقة أو احتياجات خاصة قد تكون لديك

2.3 البيانات المالية

- معلومات الدفع (بطاقة الائتمان، التحويل المصرفي — تتم معالجتها بواسطة مزود خدمات دفع معتمد من PCI-DSS)
- سجل المعاملات والفواتير على المنصة

2.4 بيانات النشاط على المنصة

- توقيتات الاتصال ومدة الجلسات وعناوين IP
- سجل الاستشارات (التواريخ، الساعات، الطبيب الذي تمت استشارته — باستثناء المحتوى السري الذي يندرج ضمن الملف الطبي)
- الرسائل المرسله عبر نظام المراسلة الداخلي للمنصة

2.5 البيانات الفنية

- نوع الجهاز والمتصفح ونظام التشغيل المستخدم للوصول إلى المنصة
- ملفات تعريف الارتباط وبيانات التتبع (انظر المادة 11)

الأساس القانوني: القانون رقم 08-09؛ القانون رقم 13-131

3. البيانات الحساسة — معالجة البيانات الصحية

تُعد البيانات الصحية بيانات حساسة بموجب القانون رقم 08-09. تقوم CallDoc بمعالجة بياناتك الصحية حصرياً:

- بموافقتك الصريحة المسبقة، التي تُعطى بحرية وبشكل مستنير
- لغرض تزويدك بخدمات الطب عن بُعد التي طلبتها
- مع الالتزام التام بسرية المعلومات الطبية وأحكام مدونة قواعد السلوك المهني للمهنة الطبية

يتم تطبيق تدابير أمنية معززة (التشفير، الفصل، الوصول المقيد) على جميع البيانات الصحية.

الأساس القانوني: القانون رقم 08-09 (المادة 1 وما يليها).

الجزء ج — أغراض المعالجة والأسس القانونية

4. لماذا نعالج بياناتك

تقوم CallDoc بمعالجة البيانات الشخصية للمرضى للأغراض التالية وعلى الأسس القانونية التالية:

4.1 تنفيذ العقد

- إنشاء وإدارة حساب المريض الخاص بك
- التواصل مع طبيب مؤهل وتخطيط الاستشارات
- تقديم خدمات الطب عن بُعد ومعالجة المدفوعات
- إصدار فواتير وإيصالات الاستشارات

الأساس القانوني: القانون رقم 08-09

4.2 الامتثال القانوني والتنظيمي

- الالتزام بواجبات حفظ السجلات الطبية بموجب القانون رقم 131-13
- الالتزام بواجبات الإبلاغ والترخيص لدى اللجنة الوطنية لحماية البيانات
- الاستجابة للطلبات القانونية الصادرة عن السلطات القضائية أو التنظيمية المختصة

الأساس القانوني: القانون رقم 08-09

4.3 المصالح المشروعة

- ضمان جودة وأمن واستمرارية خدمات الطب عن بُعد
- منع الاحتيال وسوء الاستخدام والوصول غير المصرح به
- تحسين وظائف المنصة وتجربة المستخدم
- إعداد تقارير إحصائية وتشغيلية مجهولة الهوية

الأساس القانوني: القانون رقم 08-09.

4.4 المعالجة القائمة على الموافقة

- إرسال تذكيرات بالمواعيد والاتصالات المتعلقة بصحتك (يمكنك سحب موافقتك في أي وقت)
- إرسال النشرات الإخبارية والعروض الترويجية أو استبيانات الرضا (اختياري)

الأساس القانوني: القانون رقم 08-09

الجزء د — مشاركة البيانات ونقلها دوليًا

5. المشاركة مع أطراف ثالثة

لا تباع CallDoc بياناتك الشخصية أو الصحية. قد يتم مشاركة بياناتك مع الفئات التالية من الأطراف الثالثة، حصريًا للأغراض الموضحة في هذه السياسة:

- الأطباء الشركاء للمنصة، بالقدر الضروري للغاية لإجراء استشارتك
- مقدمو الخدمات التقنية (استضافة السحابة، والأمن السيبراني، وصيانة تكنولوجيا المعلومات) المرتبطون باتفاقيات معالجة البيانات التي تفرض معايير حماية مكافئة
- مؤسسات الدفع والمؤسسات المالية لمعالجة معاملتك
- اللجنة الوطنية لحماية البيانات (CNDP) والسلطات التنظيمية المغربية المختصة الأخرى، عندما يقتضي القانون ذلك
- المهنيون القانونيون والمراجعون الملتمسون بواجبات السرية المهنية

لا يتم مشاركة بياناتك الصحية أبدًا مع شركات التأمين أو أرباب العمل أو أطراف تجارية ثالثة دون موافقتك الصريحة المسبقة.

الأساس القانوني: القانون رقم 08-09 (المادة 23 وما يليها)

6. عمليات نقل البيانات الدولية

عندما تقوم CallDoc بنقل بياناتك الشخصية إلى بلد ثالث (خارج المملكة المغربية)، لا يتم هذا النقل إلا في الحالات التالية:

- يوفر بلد المقصد مستوى مناسباً من حماية البيانات معترفاً به من قبل اللجنة الوطنية لحماية البيانات (CNDP)
- وجود ضمانات تعاقدية مناسبة (مثل البنود التعاقدية النموذجية المعتمدة من قبل CNDP) مع المستلم
- أن تكون قد أعطيت موافقتك الصريحة على النقل

بشكل افتراضي، تعالج CallDoc بيانات المرضى على خوادم موجودة داخل المملكة المغربية. سيتم إخطارك مسبقاً بأي نقل عبر الحدود، ما لم يكن هناك التزام قانوني بخلاف ذلك.

الجزء هـ — أمن البيانات

7. تدابير الأمان

تطبق CallDoc تدابير تقنية وتنظيمية معززة لحماية بياناتك الشخصية والصحية من أي وصول أو إنشاء أو تغيير أو إتلاف غير مصرح به. وتشمل هذه التدابير:

- تشفير البيانات من طرف إلى طرف أثناء النقل (TLS/SSL) وعند التخزين (AES-256)
- ضوابط وصول قائمة على الأدوار تقتصر على السماح بالوصول إلى البيانات للموظفين الطبيين أو الإداريين المصرح لهم فقط
- المصادقة متعددة العوامل لحسابات المرضى والمسؤولين
- عمليات تدقيق أمنية منتظمة واختبارات اختراق وتقييمات للثغرات الأمنية
- بروتوكولات الاستجابة للحوادث المتوافقة مع متطلبات القانون رقم 08-09

الأساس القانوني: القانون رقم 08-09 (المادة 23 وما يليها)؛ القانون رقم 05-53 (المادة 6 وما يليها) / المادة 3-417 من قانون الالتزامات والعقود

8. الإبلاغ عن انتهاكات البيانات

في حالة حدوث انتهاك للبيانات الشخصية يشكل خطراً على حقوقك أو صحتك، ستقوم CallDoc بإخطارك دون تأخير غير مبرر وفي موعد أقصاه اثنان وسبعون (72) ساعة بعد علمها بذلك. يصف الإخطار طبيعة الانتهاك والبيانات المعنية والتدابير التصحيحية المتخذة أو المزمعة. ستقوم CallDoc أيضاً بإخطار اللجنة الوطنية لحماية البيانات (CNDP) وفقاً للقانون رقم 08-09.

الجزء و — الاحتفاظ بالبيانات

9. مدة الاحتفاظ

تحتفظ CallDoc ببياناتك الشخصية والصحية فقط للفترة اللازمة للأغراض التي تم جمعها من أجلها، أو وفقاً لما يقتضيه القانون المغربي المعمول به. تنطبق فترات الاحتفاظ التقديرية التالية:

- السجلات الطبية وبيانات الاستشارة: عشر (10) سنوات من تاريخ آخر استشارة، وفقاً للالتزامات القانونية المتعلقة بحفظ السجلات الطبية
- السجلات المالية والمعاملات: عشر (10) سنوات، وفقاً للقانون المغربي للمحاسبة والضرائب (المادة 211 من القانون العام للضرائب)
- سجلات النشاط والوصول إلى المنصة: ثلاث (3) سنوات
- تسجيلات الاتصالات (البريد الداخلي): سنتان (2)
- البيانات المعالجة على أساس الموافقة: حتى سحب الموافقة، وبعد ذلك يتم حذف البيانات في غضون ثلاثين (30) يوماً

عند انتهاء مدة الاحتفاظ المعمول بها، يتم حذف البيانات الشخصية بطريقة آمنة أو إخفاء هويتها بشكل لا رجعة فيه. يمكن الاحتفاظ بالبيانات المجهولة الهوية والمجمعة إلى أجل غير مسمى لأغراض إحصائية وبحثية.

الجزء ز — حقوقك بصفتك الشخص المعني

10. الحقوق بموجب القانون رقم 08-09

بصفتك مريضاً تتم معالجة بياناته من قبل CallDoc، تتمتع بالحقوق التالية بموجب القانون رقم 08-09:

10.1 حق الوصول (المادة 7)

يحق لك طلب تأكيد أن CallDoc تحتفظ ببيانات شخصية تتعلق بك والحصول على نسخة منها، بالإضافة إلى معلومات عن مصدرها وأغراضها ومستلمها. يمكنك أيضاً طلب الوصول إلى ملفك الطبي الذي تم إنشاؤه في إطار الاستشارات التي أجريت عبر المنصة.

10.2 حق التصحيح (المادة 8)

لديك الحق في طلب تصحيح أي بيانات شخصية غير دقيقة أو غير كاملة تتعلق بك.

10.3 الحق في الحذف (المادة 8)

لديك الحق في طلب حذف بياناتك الشخصية عندما لا تكون ضرورية للأغراض التي تم جمعها من أجلها، أو عندما تسحب موافقتك، مع مراعاة الالتزامات القانونية السارية المتعلقة بالاحتفاظ بالبيانات (لا سيما المدد الدنيا المطبقة على الملفات الطبية).

10.4 حق الاعتراض (المادة 9)

لديك الحق في الاعتراض على معالجة بياناتك الشخصية التي تتم على أساس المصالح المشروعة، بما في ذلك التمييز. إذا تم قبول اعتراضك، فإن CallDoc توقف المعالجة المعنية، ما لم تتمكن من إثبات أسباب مشروعة وملحة.

10.5 حق سحب الموافقة

عندما تستند المعالجة إلى موافقتك، يمكنك سحبها في أي وقت عن طريق الاتصال بـ privacy@calldoc.ma أو عبر إعدادات حسابك على المنصة. لا يؤثر سحب الموافقة على مشروعية المعالجة التي تمت قبل هذا السحب.

لممارسة أي من الحقوق المذكورة أعلاه، يرجى إرسال طلب كتابي إلى: privacy@calldoc.ma. سترد CallDoc في غضون ثلاثين (30) يوماً تقويمياً. إذا لم تكن راضياً عن رد CallDoc، يحق لك تقديم شكوى إلى (CNDP (www.cndp.ma)).

الجزء ح — ملفات تعريف الارتباط وتقنيات التتبع

11. استخدام ملفات تعريف الارتباط

تستخدم منصة CallDoc ملفات تعريف الارتباط وتقنيات التتبع المماثلة لضمان اتصال آمن، والحفاظ على سلامة الجلسات، وتحليل أنماط الاستخدام. يتم استخدام الفئات التالية من ملفات تعريف الارتباط:

- ملفات تعريف الارتباط الضرورية للغاية: لا غنى عنها للمصادقة والأمان والوظائف الأساسية للمنصة. لا يمكن تعطيلها.
- ملفات تعريف الارتباط الخاصة بالأداء: تجمع بيانات مجهولة المصدر حول كيفية استخدام المرضى للمنصة (مثل وقت التحميل وأنماط التصفح). تُستخدم لتحسين أداء المنصة.
- ملفات تعريف الارتباط الوظيفية: تحفظ تفضيلاتك مثل اختيار اللغة وإعدادات العرض.

لا تستخدم CallDoc ملفات تعريف الارتباط الإعلانية أو التسويقية التابعة لجهات خارجية على صفحات المنصة المخصصة للمرضى. يمكنك إدارة تفضيلات ملفات تعريف الارتباط الخاصة بك من خلال إعدادات متصفحك، مع مراعاة القيود المطبقة على ملفات تعريف الارتباط الضرورية للغاية.

الجزء الأول — تحديثات السياسة

12. تعديلات السياسة

تحتفظ CallDoc بحقها في تحديث سياسة الخصوصية الحالية في أي وقت لتعكس التغييرات في القانون المعمول به، أو توصيات اللجنة الوطنية لحماية البيانات (CNDP)، أو ممارساتها في معالجة البيانات. سيتم إخطارك بالتعديلات الجوهرية عبر البريد الإلكتروني و/أو من خلال إشعار على المنصة قبل ثلاثين (30) يومًا على الأقل من دخولها حيز التنفيذ. إن استمرارك في استخدام المنصة بعد هذا الإشعار يعني موافقتك على سياسة الخصوصية المحدثة.

يمكنك دائمًا الاطلاع على النسخة السارية من سياسة الخصوصية هذه من خلال "مساحة المريض" الخاصة بك على المنصة.

الجزء الثاني — الاتصال والشكاوى

13. الاتصال بشأن حماية البيانات

لأية أسئلة أو استفسارات أو طلبات تتعلق بسياسة الخصوصية الحالية أو بمعالجة بياناتك الشخصية، يرجى الاتصال بـ:

البريد الإلكتروني: privacy@calldoc.ma

العنوان البريدي: CALL DOC — APPT 15 IMM12 LOT SINE AV ALLAL FASSI، مراكش، المغرب

مهلة الرد: في غضون 30 يومًا تقويميًا من تاريخ الاستلام

إذا كنت تعتقد أن حقوقك في مجال حماية البيانات قد تم انتهاكها وأن CallDoc لم تحل مشكلتك بشكل مرضٍ، فيحق لك تقديم شكوى رسمية إلى CNDP:

اللجنة الوطنية لمراقبة حماية البيانات الشخصية (CNDP)

الموقع الإلكتروني: www.cndp.ma | البريد الإلكتروني: contact@cndp.ma | العنوان: شارع AL ARZ، القطاع 4، M1، الرباط، المغرب

إقرار استلام المريض

بالتسجيل في منصة CallDoc أو بتلقي خدمات طبية منها، فإنك تؤكد أنك قرأت وفهمت ووافقت على سياسة خصوصية المريض الحالية.

لقد قرأت وفهمت سياسة خصوصية المريض الخاصة بـ CallDoc.

أوافق على معالجة بياناتي الصحية لغرض إجراء الاستشارات الطبية عبر المنصة.

أوافق على تلقي تذكيرات بالمواعيد والاتصالات المتعلقة بصحتي من CallDoc. (اختياري — يمكنك سحب موافقتك في أي وقت.)

الاسم الكامل للمريض: _____

تاريخ الميلاد: _____

التوقيع: _____

التاريخ: _____

تخضع سياسة الخصوصية الحالية لقوانين المملكة المغربية. في حالة نشوب نزاع، ستكون المحاكم المختصة في الدار البيضاء الاختصاص الحصري في حال عدم التوصل إلى تسوية ودية للنزاع في غضون مدة أقصاها شهرين (2).

CallDoc - المغرب / القانون رقم 22-06 / القانون رقم 13-131 / القانون رقم 08-09 / القانون رقم 05-53 / القانون رقم 08-31 / مدونة قواعد السلوك المهني للمهنة الطبية / المرسوم رقم 378-18-2 / المرسوم رقم 675-20-2 / القانون العام للضرائب / DOC / القانون الجنائي