

سياسة استضافة

البيانات الصحية

منصة الطب عن بُعد CALL DOC — المغرب

مرجع الوثيقة: CLDOC-HDS-MA | الإصدار 1.0 | أبريل 2026

تعد البيانات الصحية بيانات شخصية حساسة تتمتع بحماية معززة بموجب القانون المغربي. تصف هذه السياسة الضمانات الفنية والتنظيمية والقانونية التي وضعتها CALL DOC لضمان أمن وسرية وسلامة بياناتك الصحية.

تخضع هذه السياسة للقانون الإطاري رقم 06-22 المتعلق بالنظام الصحي الوطني (الدهير رقم 1-22-77 المؤرخ 9 ديسمبر 2022)، والقانون رقم 131-13 (ممارسة الطب)، القانون رقم 09-08 (حماية البيانات الشخصية)، والقانون رقم 53-05 (التبادل الإلكتروني للبيانات)، ومدونة قواعد السلوك المهني للمهنة الطبية (المرسوم رقم 2-21-225 المؤرخ 17 يونيو 2021)، المرسوم رقم 2-18-378 المؤرخ 25 يوليو 2018 (ممارسة الطب عن بُعد)، المرسوم رقم 2-20-675 المؤرخ 22 يناير 2021، وجميع الأحكام القانونية والتنظيمية المغربية السارية.

1. الهوية والمسؤوليات

CALL DOC — شركة ذات مسؤولية محدودة برأس مال قدره 100,000.00 درهم مغربي	المسؤول عن المعالجة
003900577000037	رقم ICE
177405 — محكمة التجارة في مراكش	رقم السجل التجاري
العنوان: شقة 15، مبنى 12، مجمع سيني، شارع علاء الفاسي، مراكش، المغرب	المقر
ميلودة خيرة ميلودي زوجة موش وأنطوان جان فرانسوا موش	المديرون المشاركون
privacy@calldoc.ma	جهة الاتصال المعنية بالبيانات الشخصية
33 80 18 95 6 212+	الهاتف
تم إجراؤه وفقاً للقانون رقم 08-09	إعلان CNDP

2. طبيعة البيانات الصحية المخزنة

في إطار تقديم خدمات الطب عن بُعد، تستضيف CALL DOC فئات البيانات الصحية التالية:

البيانات السريرية للمرضى

- أسباب الاستشارة والأعراض التي أبلغ عنها المريض
- التاريخ الطبي والحساسية والعلاجات الجارية
- تقارير الاستشارة عن بُعد التي يكتبها الطبيب
- الوصفات الطبية الإلكترونية الصادرة عبر المنصة
- نتائج الفحوصات والمرفقات التي تمت مشاركتها أثناء الاستشارة
- البيانات البيومترية المرسله عبر الأجهزة المتصلة (عند الاقتضاء، رهناً بموافقة صريحة من المريض)

البيانات الإدارية وبيانات التتبع 🧑

- بيانات تعريف الأطباء والمرضى المرتبطة بكل استشارة
- توقيت الاستشارات (التاريخ، الساعة، المدة)
- سجلات الوصول إلى الملفات الطبية (تتبع الوصول)
- بيانات الفوترة المتعلقة بالإجراءات الطبية

لا تُستخدم أي بيانات صحية لأغراض تجارية أو إعلانية أو لإنشاء ملفات تعريفية. يقتصر الوصول إلى البيانات السريرية بشكل صارم على الطبيب المعالج والمريض المعني.

3. موقع البيانات وسيادتها

تلتزم CALL DOC بأن يتم استضافة البيانات الصحية لمرضاها بشكل أساسي على بنى تحتية موجودة على أراضي المملكة المغربية، وفقًا لمتطلبات القانون رقم 08-09 وتوصيات اللجنة الوطنية لحماية البيانات (CNDP).

المملكة المغربية	الموقع الرئيسي
Oracle Cloud Infrastructure (OCI) — البيانات والتطبيق موجودان في المغرب	مزود الاستضافة
المملكة المغربية (موقع استعادة النشاط)	موقع النسخ الاحتياطي
فقط مع ضمانات CNDP وموافقة صريحة	عمليات النقل خارج المغرب
24 ساعة في اليوم — 7 أيام في الأسبوع	المراقبة

في حالة نقل البيانات إلى بلد ثالث بسبب قيود تقنية، تتأكد CALL DOC من أن بلد المقصد يوفر مستوى حماية مناسبًا معترفًا به من قبل CNDP، أو أن الضمانات التعاقدية المناسبة (البنود التعاقدية النموذجية) مطبقة. سيتم إخطارك بأي عملية نقل.

الأساس القانوني: القانون رقم 08-09 (المادة 43 وما يليها).

4. تدابير الأمان التقنية

تشفير البيانات 🗝️

- تشفير البيانات من طرف إلى طرف أثناء النقل: بروتوكول TLS 1.2 كحد أدنى (يوصى باستخدام TLS 1.3)
- تشفير البيانات المخزنة: خوارزمية AES-256
- تشفير النسخ الاحتياطية باستخدام مفاتيح تُدار بشكل منفصل عن البيانات
- قنوات اتصال آمنة للاستشارات عن بُعد (فيديو/صوت مشفران)

التحكم في الوصول 🛡️

- المصادقة متعددة العوامل (MFA) إلزامية لجميع عمليات الوصول إلى البيانات الصحية

- التحكم في الوصول على أساس الأدوار (RBAC): لا يصل كل مستخدم إلا إلى البيانات اللازمة لأداء وظيفته
- فصل صارم لبيانات المرضى: لا يصل الطبيب إلا إلى ملفات مرضاه فقط
- مراجعة ربع سنوية لحقوق الوصول وحذف فوري للوصول غير الصالح
- تسجيل جميع عمليات الوصول إلى البيانات الصحية (من، ماذا، متى)

المراقبة والكشف 🔍

- مراقبة البنية التحتية للاستضافة في الوقت الفعلي (24 ساعة في اليوم — 7 أيام في الأسبوع)
- نظام كشف التسلل (IDS/IPS) نشط على جميع الخوادم
- عمليات تدقيق أمنية منتظمة واختبارات اختراق (مرة واحدة على الأقل سنويًا)
- تنبيهات تلقائية في حالة الوصول غير الطبيعي أو محاولة الاختراق
- خطة استجابة للحوادث موقنة ويتم اختبارها بانتظام

الاستمرارية والنسخ الاحتياطي 🏠

- نسخ احتياطي يومي تلقائي لبيانات الصحة
- الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطية لمدة 30 يومًا على الأقل
- خطة استعادة النشاط (PRA) بهدف استعادة الخدمة في أقل من 4 ساعات
- موقع احتياطي منفصل جغرافيًا لضمان استمرارية الخدمة
- يتم إجراء اختبارات استعادة النسخ الاحتياطية كل ثلاثة أشهر

5. تدابير الأمن التنظيمية

5.1 الموظفون والتدريب

- لا يُسمح بالوصول إلى البيانات الصحية إلا للموظفين المصرح لهم بذلك حصريًا (مبدأ أقل الامتيازات)
- يخضع كل موظف لديه حق الوصول إلى البيانات الصحية لالتزام تعاقدي بالسرية
- تدريب إلزامي لجميع الموظفين على حماية البيانات الشخصية والأمن السيبراني
- إجراءات إدارة حالات ترك العمل: إلغاء فوري لحقوق الوصول عند انتهاء العقد

5.2 المقاولون من الباطن ومقدمو الخدمات

- يخضع كل مقدم خدمات تقني يصل إلى البيانات الصحية لاتفاقية معالجة البيانات وفقًا للقانون رقم 08-09
- يخضع مقدمو الخدمات لتقييم أمني مسبق وتدقيقات دورية
- يتم تحديث قائمة المقاولين من الباطن المعتمدين وهي متاحة عند الطلب الكتابي على العنوان privacy@calldoc.ma

5.3 إدارة الحوادث

في حالة حدوث انتهاك لبيانات صحية، تطبيق CALL DOC الإجراء التالي:

تحديد الحادث واحتوائه — تفعيل خلية الأزمات

في غضون 24 ساعة

تقييم الأثر والبيانات المعنية	خلال 48 ساعة
إخطار اللجنة الوطنية لحماية البيانات (CNDP) وفقاً للقانون رقم 08-09	خلال 72 ساعة
إخطار المرضى المعنيين إذا كان الحادث يشكل خطراً كبيراً على حقوقهم	دون تأخير غير مبرر

6. مدة الاحتفاظ ببيانات الصحة

تطبق CALL DOC فترات الاحتفاظ التالية، وفقاً للالتزامات القانونية المغربية:

10 سنوات من تاريخ آخر استشارة (القانون رقم 131-13)	السجلات الطبية وتقارير الاستشارة
10 سنوات	الوصفات الطبية الإلكترونية
3 سنوات	سجلات الوصول والتتبع
10 سنوات (CGI — المادة 211)	بيانات الفوترة المتعلقة بالإجراءات
30 يوماً بعد الموافقة على الطلب، مع مراعاة الالتزامات القانونية المتعلقة بالاحتفاظ بالبيانات	البيانات المحذوفة بناءً على طلب المريض

عند انتهاء فترات الاحتفاظ، يتم إتلاف البيانات الصحية بطريقة آمنة ولا رجعة فيها (مسح الوسائط عدة مرات، وإتلافها مادياً إذا لزم الأمر) أو إخفاء هويتها بشكل نهائي لأغراض إحصائية.

الأساس القانوني: القانون رقم 08-09 (المادة 5)؛ القانون رقم 131-13؛ القانون العام للضرائب (المادة 211).

7. حقوق المرضى فيما يتعلق ببياناتهم الصحية

بصفتك مريضاً، تتمتع بالحقوق التالية فيما يتعلق ببياناتك الصحية التي تستضيفها CALL DOC:

الحصول على نسخة من بياناتك الصحية المخزنة — مهلة الرد: 30 يوماً	حق الوصول
تصحيح أي بيانات غير دقيقة في ملفك الطبي	حق التصحيح
طلب حذف بياناتك، مع مراعاة الالتزامات القانونية المتعلقة بالاحتفاظ بالبيانات (10 سنوات)	حق الحذف
الاعتراض على بعض المعالجات غير الطبية لبياناتك	حق الاعتراض
الحصول على بياناتك في صيغة منظمة وقابلة للقراءة آلياً	حق النقل

لممارسة حقوقك، قم بتقديم نموذج ممارسة الحقوق المتاح في قسم "ممارسة حقوقي" على الموقع، أو اتصل بنا على privacy@calldoc.ma. مهلة الرد: 30 يوماً تقريباً.

8. التدقيق والامتثال

- قامت CALL DOC بتقديم الإقرارات المطلوبة لدى CNDP وفقاً للقانون رقم 08-09
- يتم إجراء تدقيق داخلي للامتثال سنوياً

- يتم إجراء تدقيقات أمنية خارجية من قبل مزودي خدمات متخصصين مستقلين
- يتم إبلاغ الإدارة بنتائج عمليات التدقيق، وتؤدي هذه النتائج إلى وضع خطة عمل تصحيحية
- تتعاون CALL DOC بشكل كامل مع CNDP في إطار مهام الرقابة التي تضطلع بها

يمكن الحصول على نسخة من إيصال إعلان CNDP عند تقديم طلب كتابي إلى privacy@calldoc.ma.



9. الاتصال — المسؤول عن حماية البيانات

لأية أسئلة تتعلق باستضافة وأمن بياناتك الصحية:

privacy@calldoc.ma	البريد الإلكتروني
33 80 18 95 6 212+	الهاتف
CALL DOC — شقة 15، المبنى 12، مجمع سيني، شارع علاء الفاسي، مراكش، المغرب	العنوان
M1، HAY، 4، القطاع AL ARZ شارع www.cndp.ma contact@cndp.ma الرباط، RIAD	CNDP (الشكاوى)

10. تحديث السياسة

تتم مراجعة سياسة استضافة بيانات الصحة هذه مرة واحدة على الأقل سنويًا أو عند كل تغيير جوهري في اللوائح المعمول بها أو في البنية التحتية للاستضافة. يتم إخطار المستخدمين بالتعديلات الجوهرية عبر البريد الإلكتروني ومن خلال إشعار على المنصة قبل ثلاثين (30) يومًا على الأقل من دخولها حيز التنفيذ.

التزام CALL DOC

تلتزم CALL DOC بالحفاظ على أعلى مستوى من الأمان لاستضافة بياناتك الصحية، والالتزام الدقيق باللوائح المغربية المعمول بها، وإبلاغك على الفور بأي حادث قد يؤثر على بياناتك. الثقة التي تمنحنا إياها بمشاركة بياناتك الصحية هي أولويتنا القصوى.

CALL DOC - المغرب / القانون رقم 22-06 / القانون رقم 13-131 / القانون رقم 08-09 / القانون رقم 05-53 / مدونة أخلاقيات مهنة الطب / المرسوم رقم 378-18-2 / المرسوم رقم 675-20-2 / القانون العام للضرائب / DOC / القانون الجنائي

2026 | أبريل | Confidential | سري | CLDOC-HDS-MA v1.0