

سياسة الخصوصية المطبقة على العاملين في مجال الرعاية الصحية المغرب

CALL DOC المغرب — كيف نجمع بياناتكم المهنية ونستخدمها ونحميها

رقم الوثيقة: CLDOC-PHY-PRIVACY-MA | الإصدار 1 - يونيو 2026

تخضع سياسة الخصوصية الحالية لقوانين المملكة المغربية، ولا سيما القانون الإطار رقم 22-06 المتعلق بالنظام الصحي الوطني الصادر بموجب المرسوم رقم 1-22-77 المؤرخ 9 ديسمبر 2022، القانون رقم 12-08 المتعلق بالنقابة الوطنية للأطباء الصادر بموجب المرسوم رقم 1-15-26 المؤرخ 19 فبراير 2015، والقانون رقم 13-131 (ممارسة الطب)، القانون رقم 08-09 (حماية البيانات الشخصية)، القانون رقم 05-53 (التبادل الإلكتروني للبيانات)، القانون رقم 08-31 (حماية المستهلك)، القانون رقم 97-17 الصادر بموجب المرسوم الملكي رقم 1-00-19 المؤرخ 15 فبراير 2000، والقانون رقم 2-00 الصادر بموجب المرسوم الملكي رقم 1-00-20 المؤرخ 15 فبراير 2000، القانون رقم 05-34 الصادر بموجب المرسوم رقم 1-06-192 المؤرخ 14 فبراير 2006، مدونة قواعد السلوك المهني للمهنة الطبية (المرسوم رقم 2-21-225 المؤرخ 17 يونيو 2021)، وقانون الالتزامات والعقود (DOC)، وقانون العقوبات، والقانون العام للضرائب (CGI)، والمرسوم 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.

تشكل سياسة الخصوصية الحالية جزءاً من الإطار التعاقدى المطبق على المهنيين الصحيين الذين يستخدمون منصة CALL DOC، إلى جانب عقد الشراكة، والشروط العامة للاستخدام (CGU)، وميثاق الممارسات الطبية السليمة، والشروط العامة للطبيب.

وهي تصف طرق جمع البيانات الشخصية للمهنيين الصحيين واستخدامها وحفظها وحمايتها ومعالجتها وفقاً للوائح المغربية المعمول بها.

تتطبق سياسة الخصوصية الحالية على جميع الأطباء المسجلين لدى المجلس الوطني للطب (CNOM) الذين يسجلون في منصة الطب عن بُعد CALL DOC («المنصة») أو يستخدمونها أو يقدمون خدمات من خلالها. وتوضح هذه السياسة البيانات الشخصية والمهنية التي تجمعها CALL DOC عنك، وكيفية استخدامها، والجهات التي يمكن مشاركتها معها، والحقوق التي تتمتع بها بصفقتك الشخص المعني بموجب القانون المغربي.

الجزء أ — هوية المسؤول عن معالجة البيانات

1. المسؤول عن معالجة البيانات

المسؤول عن معالجة بياناتك الشخصية والمهنية هو:

الاسم التجاري: CALL DOC

الشكل القانوني: شركة ذات مسؤولية محدودة (SARL)

رأس المال: 100,000.00 درهم مغربي

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

رقم السجل التجاري: 177405 — محكمة التجارة في مراكش

رقم ICE: 003900577000037

رقم IF: 71823866

رقم الهاتف: +212 6 80 18 33

جهة الاتصال المعنية بحماية البيانات: privacy@calldoc.ma

تقوم شركة CALL DOC بإنجاز جميع الإجراءات المطلوبة لدى اللجنة الوطنية لمراقبة حماية البيانات الشخصية (CNDP)، وفقاً للوائح المغربية المعمول بها.

الجزء ب — البيانات الشخصية والمهنية التي يتم جمعها

2. فئات البيانات التي يتم جمعها

عند التسجيل وممارسة مهنة الطب على المنصة، تقوم CALL DOC بجمع فئات البيانات التالية:

2.1 الهوية والبيانات المهنية

- الاسم الكامل، وتاريخ الميلاد، ورقم بطاقة الهوية الوطنية (CIN)
- رقم التسجيل في المجلس الوطني للطب (CNOM) والتخصص الطبي
- معلومات تتعلق بالامتثال التنظيمي في مجال الطب عن بُعد (المرسوم رقم 2-18-378 والمرسوم رقم 2-20-675)
- نسخ من الشهادات، ورقم التسجيل في المجلس الوطني للطب (CNOM)، والشهادات المهنية
- معلومات عن بوليصة التأمين ضد المسؤولية المدنية المهنية

2.2 بيانات الاتصال والموقع

- العنوان المهني، والانتماء إلى عيادة أو مستشفى
- عنوان البريد الإلكتروني ورقم الهاتف
- لغات الاستشارة

2.3 البيانات المالية والمصرفية

- بيانات الحساب المصرفي (RIB/IBAN) لتسوية الأتعاب
- رقم التعريف الضريبي (IF/ICE) لأغراض إصدار الفواتير
- سجل الأرباح وكشوف المدفوعات على المنصة

2.4 بيانات النشاط على المنصة

- توقيات تسجيل الدخول ومدة الجلسات وعناوين IP
- سجل الاستشارات (التواريخ، والساعات، والمدة — باستثناء المحتوى السري، الذي يُعد من بيانات المرضى)
- مؤشرات الأداء وتقييمات الجودة على المنصة
- الرسائل المرسله عبر نظام المراسلة الداخلي للمنصة

2.5 البيانات الفنية

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

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

3. البيانات الحساسة

لا تجمع CALL DOC أي بيانات شخصية حساسة تتعلق بالأطباء (مثل البيانات الصحية أو السجلات الجنائية) إلا إذا كان ذلك مطلوبًا بشكل صارم بموجب القانون أو لأغراض التحقق عند التسجيل (مثل تأكيد عدم وجود عقوبات سارية من المجلس الوطني للطب). وعند معالجة مثل هذه البيانات، تطلب CALL DOC موافقتك الصريحة المسبقة وتطبق تدابير أمنية معززة.

الجزء ج — أغراض المعالجة والأسس القانونية

4. لماذا نعالج بياناتك

تقوم CALL DOC بمعالجة البيانات الشخصية للأطباء للأغراض التالية وبناءً على الأسس القانونية التالية:

4.1 تنفيذ العقد

- التسجيل والتحقق من شهادتك ومؤهلك المهنية
- توفير وإدارة وصولك إلى المنصة
- معالجة الأجور وإصدار كشوف الدفع
- إدارة جدول مواعيدك والاستشارات المخصصة لك

الأساس القانوني: القانون رقم 08-09

4.2 الامتثال القانوني والتنظيمي

- التحقق من التسجيل لدى المجلس الوطني للطب (CNOM) ومن الامتثال للوائح التنظيمية
- الالتزام بواجبات الإبلاغ والحصول على الترخيص لدى المجلس الوطني للمهنة الطبية (CNDP)
- الاستجابة للطلبات القانونية الصادرة عن السلطات القضائية أو التنظيمية
- الاحتفاظ بالسجلات المطلوبة بموجب القانون رقم 131-13 ولوائح DMCM

الأساس القانوني: القانون رقم 08-09

4.3 المصالح المشروعة

- ضمان جودة وأمن خدمات الطب عن بُعد المقدمة عبر المنصة
- منع الاحتيال وسوء الاستخدام والوصول غير المصرح به
- تحسين وظائف المنصة وتجربة المستخدم والأدوات السريعة المتوفرة عليها
- إعداد تقارير إحصائية وتشغيلية مجهولة الهوية

الأساس القانوني: القانون رقم 08-09.

4.4 المعالجة القائمة على الموافقة

- إرسال تحديثات المنصة والموارد السريية والاتصالات المتعلقة بالتطوير المهني (يمكنك سحب موافقتك في أي وقت)
- نشر ملفك المهني (الاسم، التخصص، اللغات) في الدليل المتاح للمرضى

الأساس القانوني: القانون رقم 08-09

الجزء د — مشاركة البيانات ونقلها دوليًا

5. المشاركة مع أطراف ثالثة

لا تبيع CALL DOC بياناتك الشخصية. قد يتم مشاركة بياناتك مع الفئات التالية من الأطراف الثالثة، حصريًا للأغراض الموضحة في هذه السياسة:

- مقدمو الخدمات التقنية (استضافة السحابة، والأمن السيبراني، وصيانة تكنولوجيا المعلومات) المرتبطون باتفاقيات معالجة البيانات التي تقرر معايير حماية مكافئة
- مؤسسات الدفع والمؤسسات المالية لإدارة المكافآت
- اللجنة الوطنية لحماية البيانات (CNDP) والسلطات التنظيمية المغربية المختصة الأخرى، عندما يقتضي القانون ذلك
- النقابة الوطنية للأطباء (CNOM) في الحالات التي تتطلب على تدقيق تنظيمي أو إجراءات تأديبية
- المهنيون القانونيون والمراجعون الملزمون بواجبات السرية المهنية

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

6. عمليات نقل البيانات الدولية

عندما تقوم CALL DOC بنقل بياناتك الشخصية إلى دولة ثالثة (خارج المملكة المغربية)، لا يتم هذا النقل إلا في الحالات التالية:

- توفر الدولة المقصودة 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 اللجنة الوطنية لحماية البيانات) مع الجهة المستلمة
- أن تكون قد أعطيت موافقتك الصريحة على النقل

بشكل افتراضي، تعالج CALL DOC بيانات الأطباء على خوادم موجودة داخل المملكة المغربية. سيتم إخطارك مسبقاً بأي نقل عبر الحدود، ما لم ينص القانون على خلاف ذلك.

الجزء هـ — أمن البيانات

7. تدابير الأمان

تطبق CALL DOC التدابير الفنية والتنظيمية المناسبة لحماية بيانات الأطباء من أي وصول أو إفشاء أو تغيير أو إتلاف غير مصرح به. وتشمل هذه التدابير ما يلي:

- تشفير البيانات من طرف إلى طرف أثناء النقل (TLS/SSL) وعند التخزين (AES-256)
- ضوابط وصول قائمة على الأدوار تقصر الوصول إلى البيانات على الموظفين المصرح لهم فقط
- المصادقة متعددة العوامل لحسابات المسؤولين والأطباء
- عمليات تدقيق أمنية منتظمة، واختبارات الاختراق، وتقييمات نقاط الضعف
- 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 417-3 من قانون الالتزامات والعقود

8. الإبلاغ عن انتهاكات البيانات

في حالة حدوث انتهاك للبيانات الشخصية يشكل خطراً على حقوقك أو وضعك المهني، ستقوم CALL DOC بإخطارك دون تأخير غير مبرر وفي موعد أقصاه اثنتان وسبعون (72) ساعة بعد علمها بذلك. ويصف الإخطار طبيعة الانتهاك، والبيانات المعنية، والتدابير التصحيحية المتخذة أو المزمع اتخاذها. كما ستقوم CALL DOC بإخطار اللجنة الوطنية لحماية البيانات (CNDP) وفقاً للقانون رقم 08-09.

الجزء و — الاحتفاظ بالبيانات

9. مدد الاحتفاظ

تحتفظ CALL DOC بالبيانات الشخصية للأطباء فقط للفترة اللازمة للأغراض التي تم جمعها من أجلها، أو وفقاً لما يقتضيه القانون المغربي المعمول به. تنطبق فترات الاحتفاظ الإرشادية التالية:

- الشهادات المهنية ووثائق التسجيل: مدة التسجيل الفعلي للطبيب على المنصة، زائد خمس (5) سنوات بعد إنهاء عقد تقديم الخدمات

- السجلات المالية وسجلات الأجور: عشر (10) سنوات، وفقاً للقانون المغربي للمحاسبة والضرائب (المادة 211 من القانون العام للضرائب)
- سجلات النشاط والوصول إلى المنصة: ثلاث (3) سنوات
- تسجيلات الاتصالات (المراسلة الداخلية): سنتان (2)
- البيانات التي تتم معالجتها بناءً على 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. ويجوز الاحتفاظ بالبيانات المجهلة الهوية والمجموعة إلى أجل غير مسمى لأغراض إحصائية وبحثية.

الأساس القانوني: القانون رقم 09-08 (المادة 5)؛ القانون العام للضرائب المغربي (التزامات الاحتفاظ بالوثائق المالية).

الجزء ز — حقوقك بصفتك الشخص المعني

10. الحقوق بموجب القانون رقم 09-08

بصفتك طبيباً تتم معالجة بياناته من قبل CALL DOC، فإنك تتمتع بالحقوق التالية بموجب القانون رقم 09-08:

10.1 حق الوصول (المادة 7)

يحق لك طلب تأكيد ما إذا كانت CALL DOC تحتفظ ببيانات شخصية تتعلق بك والحصول على نسخة منها، بالإضافة إلى معلومات عن مصدرها وأغراضها والمستلمين لها.

10.2 حق التصحيح (المادة 8)

يحق لك طلب تصحيح أي بيانات شخصية غير دقيقة أو غير كاملة تتعلق بك. بالنسبة للبيانات التي تؤثر على السلامة المهنية (مثل رقم CNOM، التخصص)، تخضع التصحيحات للتحقق.

10.3 الحق في الحذف (المادة 8)

يحق لك طلب حذف بياناتك الشخصية عندما لا تكون ضرورية بعد للأغراض التي تم جمعها من أجلها، أو عندما تسحب موافقتك، مع مراعاة الالتزامات القانونية السارية المتعلقة بالاحتفاظ بالبيانات.

10.4 الحق في الاعتراض (المادة 9)

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

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. ولا 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 CALL DOC في غضون ثلاثين (30) يوماً تقريباً. إذا لم تكن راضياً عن رد CALL DOC، فيحق لك تقديم شكوى إلى اللجنة الوطنية لحماية البيانات (CNDP) (www.cndp.ma).

الجزء ح — ملفات تعريف الارتباط وتقنيات التتبع

11. استخدام ملفات تعريف الارتباط

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

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

لا تستخدم CALL DOC ملفات تعريف الارتباط الإعلانية أو التسويقية التابعة لأطراف ثالثة على صفحات المنصة المخصصة للأطباء. يمكنك إدارة تفضيلات ملفات تعريف الارتباط الخاصة بك من خلال إعدادات متصفحك، مع مراعاة القيود المطبقة على ملفات تعريف الارتباط الضرورية للغاية. الأساس القانوني: القانون رقم 08-09 والقرار رقم 939-2025 الصادر عن اللجنة الوطنية لحماية البيانات (CNDP)

الجزء الأول — دليل الملفات الشخصية المهنية

12. الإدراج في الدليل

بموافقتك، يجوز لـ CALL DOC عرض ملف تعريف مهني خاص بك في دليل الأطباء المتاح للمرضى. قد يتضمن هذا الملف اسمك، وتخصصك الطبي، واللغات التي تجري بها الاستشارات، وسنوات خبرتك، وأوقات تواجدك. لن يتمكن المرضى من رؤية أي بيانات مالية، أو رقم CIN، أو رقم التسجيل في CNOM.

يمكنك طلب حذف أو تعديل ملفك الشخصي العام في أي وقت عن طريق الاتصال بـ privacy@calldoc.ma. سيتم حذف ملفك الشخصي في غضون خمسة (5) أيام عمل من تاريخ طلبك، ما لم يحدث خلل في المنصة، ويبدأ العد التنازلي من تاريخ بدء الخدمة.

الجزء ي — تحديثات السياسة

13. تعديلات السياسة

تحتفظ CALL DOC بالحق في تحديث سياسة الخصوصية الحالية المطبقة على المهنيين الصحيين في أي وقت لتعكس التطورات 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. ويُعتبر استمراركم في استخدام المنصة بعد هذا الإشعار بمثابة موافقة على سياسة الخصوصية المحدثة.

يمكن دائمًا الاطلاع على النسخة السارية من سياسة الخصوصية هذه المطبقة على المهنيين الصحيين من خلال «لوحة التحكم الخاصة بالطبيب» على المنصة.

الجزء ك — الاتصال والشكاوى

14. الاتصال بقسم حماية البيانات

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

البريد الإلكتروني: privacy@calldoc.ma

الهاتف: +212 6 95 18 80 33

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

مهلة الرد: في غضون 30 يومًا تقويميًا من تاريخ الاستلام

إذا كنت ترى أن حقوقك في مجال حماية البيانات قد انتهكت وأن CALL DOC لم تحل مشكلتك بشكل مرضٍ، فيحق لك تقديم شكوى رسمية إلى اللجنة الوطنية لمراقبة حماية البيانات الشخصية (CNDP):

اللجنة الوطنية لمراقبة حماية البيانات الشخصية (CNDP)

الموقع الإلكتروني: www.cndp.ma | البريد الإلكتروني: contact@cndp.ma | العنوان: شارع «الآرز»، القطاع 4، M1، حي رياض، الرباط، المغرب

الموافقة على سياسة الخصوصية

بالتسجيل في منصة CALL DOC أو تقديم الخدمات عليها، فإنك تؤكد أنك قد قرأت وفهمت ووافقت على سياسة الخصوصية الحالية المطبقة على المهنيين الصحيين.

☐ لقد قرأت وفهمت سياسة الخصوصية المطبقة على المهنيين الصحيين في CALL DOC.

☐ أوافق على معالجة بيانات ملف تعريف المهني لعرضها في الدليل المتاح للمرضى.

☐ أوافق على تلقي تحديثات المنصة والموارد السريية والاتصالات المتعلقة بالتطوير المهني من CALL DOC. (اختياري — يمكنك سحب موافقتك في أي وقت).

الاسم الكامل للطبيب: _____

رقم التسجيل في المجلس الوطني للطب (CNOM): _____

التوقيع: _____

التاريخ: _____

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

CALL DOC - المغرب / القانون رقم 22-06 / القانون رقم 12-08 / القانون رقم 13-131 / القانون رقم 08-09 / القانون رقم 05-53 / القانون رقم 08-31 / القانون رقم 97-17 / القانون رقم 00-2 / القانون رقم 05-34 / المرسوم رقم 378-18-2 / المرسوم رقم 675-20-2 / مدونة قواعد السلوك المهني للمهنة الطبية / القانون العام للضرائب / DOC / القانون الجنائي