

CallDoc Morocco — سياسة خصوصية المرضى

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 22-06 المتعلق بالنظام الصحي الوطني الصادر بموجب الدahir 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)، والقانون رقم 31-08 (حماية المستهلك)، مدونة قواعد السلوك المهني للمهنة الطبية (المرسوم رقم 2-21-225 المؤرخ 17 يونيو 2021)، وقانون الالتزامات والعقود (DOC)، وقانون العقوبات، والمرسوم 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.

تنطبق سياسة الخصوصية الحالية على كل مريض يقوم بالتسجيل في منصة الطب عن بُعد CallDoc («المنصة») أو يستخدمها أو يتلقى خدمات طبية من خلالها. وتوضح هذه السياسة البيانات الشخصية والصحية التي تجمعها CallDoc عنك، وكيفية استخدامها، والجهات التي يمكن مشاركتها معها، والحقوق التي تتمتع بها بصفتك الشخص المعني بموجب القانون المغربي.

جميع الأطباء الموجودين على المنصة مسجلون لدى المجلس الوطني لنقابة الأطباء المغربية (CNOM) ويمارسون الطب عن بُعد وفقًا للالتزامات القانونية والتنظيمية المعمول بها في المغرب.

الجزء أ — هوية المسؤول عن معالجة البيانات

1. المسؤول عن معالجة البيانات

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، وفقًا 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

عند التسجيل واستخدام المنصة كمريض، تجمع CallDoc فئات البيانات التالية:

2.1 الهوية والبيانات الشخصية

- الاسم الكامل، تاريخ الميلاد، رقم بطاقة الهوية الوطنية (CIN)
- الجنس، الجنسية
- عنوان البريد الإلكتروني ورقم الهاتف
- عنوان الإقامة

2.2 البيانات الصحية (البيانات الحساسة)

- سبب الاستشارة والأعراض المبلغ عنها
- التاريخ الطبي، والحساسيات، والعلاجات الجارية
- الوصفات الطبية والتقارير الطبية ونتائج الفحوصات التي تمت مشاركتها أثناء الاستشارة
- البيانات التي يتم 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 وفقًا لمعيار PCI-DSS)
- سجل المعاملات والفواتير على المنصة

2.4 بيانات النشاط على المنصة

- توقيات تسجيل الدخول، ومدة الجلسات، وعناوين IP
- سجل الاستشارات (التواريخ، والساعات، والطبيب الذي تمت استشارته — باستثناء المحتوى السريري الذي يندرج ضمن الملف الطبي)
- الرسائل المرسلة 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 — معالجة البيانات الصحية

- تُعد البيانات الصحية بيانات حساسة بموجب القانون رقم 08-09. تقوم CalIDoc بمعالجة بياناتك الصحية حصريًا:
- 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 بين الأنظمة، 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 CalIDoc بمعالجة البيانات الشخصية للمرضى للأغراض التالية وبناءً على الأسس القانونية التالية:

4.1 تنفيذ العقد

- إنشاء وإدارة حسابك كمرضى
- 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 13-131
- الالتزام بواجبات الإبلاغ والحصول على الترخيص لدى اللجنة الوطنية للدفاع عن الشعب (CNDP)
- الاستجابة لطلبات 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

4.4 المعالجة القائمة على الموافقة

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

الأساس القانوني: القانون رقم 08-09

الجزء د — مشاركة البيانات ونقلها دوليًا

5. المشاركة مع أطراف ثالثة

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

- الأطباء الشركاء في المنصة، بالقدر الضروري للغاية لإجراء استشارتك
- مقدمو الخدمات التقنية (استضافة السحابة، والأمن السيبراني، وصيانة أنظمة 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 الملزمون 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 CalIDoc بنقل بياناتك الشخصية إلى دولة ثالثة (خارج المملكة المغربية)، لا يتم هذا النقل إلا في الحالات التالية:

- أن يوفر بلد المقصد مستوى مناسبًا من حماية البيانات معترفًا 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 CalIDoc بيانات المرضى على خوادم موجودة داخل المملكة المغربية. سيتم إخطارك مسبقًا بأي نقل عبر الحدود، ما لم ينص القانون على خلاف ذلك.

الجزء هـ — أمن البيانات

7. تدابير الأمان

تطبق CalIDoc تدابير تقنية وتنظيمية معززة لحماية بياناتك الشخصية والصحية 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 تقتصر على السماح للموظفين الطبيين أو الإداريين المصرح لهم بالوصول إلى البيانات
- المصادقة متعددة العوامل لحسابات المرضى والمسؤولين
- 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 3-417 من قانون الالتزامات والعقود

8. الإبلاغ عن انتهاكات البيانات

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

الجزء و — الاحتفاظ بالبيانات

9. مدد 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 الإرشادية التالية:

- السجلات الطبية وبيانات الاستشارة: عشر (10) سنوات اعتباراً 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 (المراسلة الداخلية): سنتان (2)
- البيانات المعالجة 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 والمجمعة إلى أجل غير مسمى لأغراض إحصائية وبحثية.

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

الجزء ز — حقوقك بصفتك الشخص المعني

10. الحق بموجب القانون رقم 08-09

بصفتك مريضاً تتم معالجة بياناتك بواسطة CallDoc، تتمتع بالحقوق التالية بموجب القانون رقم 08-09:

10.1 حق الوصول (المادة 7)

يحق لك طلب تأكيد ما إذا كانت CallDoc تحتفظ ببيانات شخصية تتعلق بك والحصول على نسخة منها، بالإضافة إلى معلومات عن مصدرها وأغراضها والمستلمين لها. كما يمكنك طلب الاطلاع على ملفك الطبي الذي تم إنشاؤه في إطار الاستشارات التي أجريت عبر المنصة.

10.2 حق التصحيح (المادة 8)

يحق لك طلب تصحيح أي بيانات شخصية غير دقيقة أو غير كاملة تتعلق بك.

10.3 الحق في الحذف (المادة 8)

يحق لك طلب حذف بياناتك الشخصية عندما لا تكون هناك حاجة إليها للأغراض التي تم جمعها من أجلها، أو عندما تسحب موافقتك، مع مراعاة الالتزامات القانونية السارية المتعلقة بالاحتفاظ بالبيانات (لا سيما المدد الدنيا المطبقة على السجلات الطبية).

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 CallDoc 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 CallDoc في غضون ثلاثين (30) يوماً تقويمياً. إذا لم تكن راضياً عن رد CallDoc، 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 CallDoc 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 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.

الأساس القانوني: القانون رقم 08-09 والقرار رقم D-939-2025 الصادر عن اللجنة الوطنية لحماية البيانات (CNDP)

الجزء الأول — تحديثات السياسة

12. تعديلات السياسة

تحتفظ CalIDoc بالحق في تحديث سياسة الخصوصية الحالية في أي وقت لتعكس التغيرات 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 من خلال «مساحة المريض» الخاصة بك على المنصة.

الجزء الثاني — الاتصال والشكاوى

13. الاتصال بقسم 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 ترى أن حقوقك في مجال حماية البيانات قد انتهكت وأن CalIDoc 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 AL ARZ، القطاع 4، M1، HAY RIAD، الرباط، المغرب

إقرار استلام المريض

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

وقد تم تقديم طلب ترخيص بشأن معالجة البيانات هذه إلى اللجنة الوطنية لحماية البيانات (CNDP) تحت الرقم:

يحق لك الاطلاع على بياناتك وتصحيحها والاعتراض عليها وفقًا للقانون رقم 08-09

- ☐ لقد قرأت ووافقت على شروط استخدام CalIDoc الخاصة بالمريض.
- ☐ أوافق على معالجة بياناتي الصحية لغرض إجراء الاستشارات الطبية عبر المنصة.
- ☐ أوافق على تلقي تذكيرات بالمواعيد والرسائل المتعلقة بصحتي من CalIDoc. (اختياري — يمكنك سحب موافقتك في أي وقت.)

الاسم الكامل للمريض: _____

تاريخ الميلاد: _____

☐ مربع الاختيار

التاريخ: _____

تخضع سياسة الخصوصية الحالية لقوانين المملكة المغربية. في حالة نشوء نزاع، تكون للمحاكم 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