

מדיניות פרטיות ייעודית ללקוחות

אנו בחברת **שחל טלרפואה בע"מ**, ח"פ 511149874, מרח' יגאל אלון 90, תל אביב-יפו ("החברה" או "אנו"), מכבדים את פרטיות הלקוחות שלנו (להלן: "הלקוחות" או "לקוחות שחל"), ועל כן מתחייבים לנקוט את מרב המאמצים על מנת להגן עליה. מטרת מסמך זה היא לשמש מסמך גילוי עבור לקוחות שחל ביחס לפרטיותם כמקבלי שירות וכמשתמשים בציוד הרפואי המנוהל על ידי החברה, אשר ניתן להם במסגרת שירותיה.

1. כללי

1.1. מדיניות פרטיות זו מהווה מסמך גילוי ייעודי עבורך, לקוח/ת שחל, בקשר להגנת פרטיותך כלקוח/ה, והיא מהווה חלק מהסכם ההתקשרות המחייב בינך לבין החברה.

1.2. עם הרשמתך כלקוח/ה לשירותי החברה, ניתנת בזאת הסכמתך המלאה לתנאי מדיניות פרטיות זו, אשר תחול בקשר לקבלת שירותי החברה לרבות בקשר לציוד הרפואי שניתן במסגרת שירותי החברה (להלן: "הציוד הרפואי", וביחד "השירותים" או "שירותי החברה"). במידה שאינך מסכימ/ה לתנאים הללו, כולם או חלקם, עליך לבטל את המינוי ולא להשתמש בשירותי החברה לרבות בציוד הרפואי הניתן מטעמה.

1.3. במסגרת הרשמתך כלקוח/ה לשירותי החברה עליך/עלייך למסור מידע, לרבות מידע אישי ופרטים אישיים שונים, לצורך קבלת השירותים. **יודגש כי אינך מחויב/ת למסור מידע על פי חוק. הינך מסכימ/ה ומצהיר/ה בזאת שהמידע האישי המסופק על ידך ניתן לנו מרצונך החופשי, וכי כלל הפרטים אשר מסרת לחברה במהלך ההרשמה כלקוח/ה ובמשך קבלת השירותים נמסרים מרצונך החופשי ובהסכמתך.**

2. סוגי המידע הנאסף, כיצד נאסף, והיכן נשמר

2.1. בעת ההרשמה לשירותי החברה תתבקש/י למסור מידע אישי – מובהר כי בהרשמתך כלקוח/ה ניתנת הסכמתך המפורשת לאיסוף מידע אישי כאמור.

"מידע אישי" הינו מכלול הנתונים העשויים כשלעצמם, או כאשר הם מצויים זה לצד זה, לשמש לזיהוי של אדם, ובכלל זה נתוני רישום, שם פרטי ושם משפחה, כתובת דואר אלקטרוני, מידע על אודות מצב רפואי או רשומות רפואיות וכל פרט אישי אחר שיימסר לחברה או שהחברה אוספת בעת מתן שירותיה לרבות באמצעות הציוד הרפואי, פנייה לנציגי החברה או בכל דרך אחרת. מידע אישי יכלול בין היתר פרטי ונתוני לקוח, נתוני משתמש, מזהה מכשיר, ונתונים הנאגרים בציוד הרפואי אשר ברשות הלקוחות. כמו כן, מידע על אודות קבלת שירותי החברה (לרבות מידע היסטורי וסטטיסטי, כמו למשל עוגיות הנאספות בעת שימוש באתר החברה ושירות עם נציגי החברה).

2.2. החברה אוספת את המידע האישי המסופק על ידך בעת רישומך כלקוח/ה (לרבות באמצעות שליחת מסמכים ו/או טפסים ייעודיים), ומאחסנת אותו באופן עצמאי או באמצעות ספקי שירותים צד שלישי או קבלני משנה כמפורט להלן.

2.3. לתשומת ליבך כי על מנת להשלים את הרשמתך כלקוח/ה לשירותי החברה ולצורך קבלת שירות באופן מלא ומיטבי, יש להקפיד על מסירת פרטים נכונים, מלאים ומדויקים. ככל שיחולו שינויים במידע האישי שמסרת בעת ההרשמה כלקוח/ה לשירותי החברה, עליך/עלייך לעדכן את הנתונים, ואי קבלת שירות מיטבי בשל אי עדכון הנתונים יהיה על אחריותך בלבד.

2.4. מובהר כי פנייה לחברה מחייבת מסירת מידע אישי לצורך מתן שירותים. ייתכן כי פניות לחברה תישמרה ו/או תוקלטנה לטובת בקרה ושיפור השירות ולטובת צרכים משפטיים. כמו כן, ייתכן שבמהלך פנייה כאמור ייקלטו נתונים באמצעות ציוד רפואי שניתן לך במסגרת הרשמתך כלקוח/ה, אשר אוסף את המידע האישי שלך (ראו מצורף למדיניות זו – כתב הסכמה לשימוש בציוד רפואי מעבד ו/או משדר מידע).

2.5. ניתנת הסכמתך לשמירת המידע שסיפקת לנו במאגר מידע אשר ייתכן שיירשם, בהתאם לדרישות החוק. המידע האישי שמסרת לנו יישמר במאגר המידע הרשום של החברה בהתאם לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981 ויאוחסן על גבי מערכות המידע המאובטחות של החברה. החברה עשויה להשתמש בספקי שרתי אירוח ושרתי גיבוי באמצעות צדדים

שלישיים בישראל או בחו"ל. הגישה של גורמים בחברה ו/או מי מטעמה למאגר המידע הינה בהתאם לנוהלי החברה.

3. מטרת איסוף המידע והשימוש בו

3.1. לצורך מתן שירותי החברה, לרבות שירותים רפואיים ו/או פרה-רפואיים;
3.2. לצורך תפעול, שינוי ושיפור השירותים והתאמתם למנויי החברה, לרבות להעדפותיך/להעדפותייך האישיות;

3.3. על מנת ליצור עימך קשר במסגרת מתן שירותי החברה או בנושאים הקשורים למתן השירות, לרבות במסגרת מתן שירותי תמיכה טכנית, וכן לצורך אימות במסגרת מתן שירותי החברה ו/או שירותי התמיכה הטכנית;

3.4. החברה תשתמש במידע שמסרת או במידע שנאסף ו/או נקלט אצלה, לרבות מידע שנאסף בציוד הרפואי, לכל מטרה אחרת בקשר עם אספקת השירותים, לרבות כל מטרה המפורטת במדיניות זו;

3.5. לצורך קבלת מידע כללי על אודותיך/אודותייך כלקוח/ה החברה על מנת להציע לך תכנים רלוונטיים נוספים ו/או או לשלוח אליך/אלייך מדי פעם ניוזלטרס ו/או הודעות, שבהם עדכונים על חידושים בנוגע לשירותי החברה והודעות ו/או פרסומות שונות שעשויים לעניין אותך ("דברי פרסומת").

כן מובהר, כי רישום לשירותי החברה בכל אמצעי ו/או קבלת בשירותי החברה, כולם או חלקם, מהווה הסכמתך המפורשת לקבלת דבר פרסומת באמצעות דואר אלקטרוני ו/או מסרונים (SMS) ו/או תוכנת מסרים מיידיים (IM) ו/או שיחות טלפון מטעם החברה, לרבות מסרי שירות (כגון מסרים הקשורים לשירותים שמספקת החברה, עדכון בנוגע לשירותי החברה, לרבות שירותים נוספים, ומסרים המכילים תוכן העונה על ההגדרה "דבר פרסומת", על פי סעיף 30 לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב – 1982.

באפשרותך להודיע לחברה בכל עת על רצונך להסיר את כתובתך מרשימת תפוצת מקבלי "דבר פרסומת" באמצעות אחת החלופות הנקובה בהודעת "דבר הפרסומת" ו/או באמצעות פנייה טלפונית או באתר האינטרנט. במקרה זה תימנע החברה משליחת מסרים הכוללים דברי פרסומת בלבד. החברה לא תוכל להימנע משליחת מסרי שירות, ועל לקוח/ה המבקש/ת להימנע גם מקבלת מסרי שירות לחדול מלקבל את שירותי החברה ולבטל את המינוי.

3.6. לכל מטרה אחרת שהוסכמה על ידי הלקוח/ה באופן מפורש במסגרת המינוי לשירותי החברה.

4. שיתוף המידע על אודותיך/אודותייך עם צדדים שלישיים

4.1. אין אנו חולקים מידע אישי או מזהה שנמסר על ידך או נאסף ממך עם צדדים שלישיים, למעט במקרים המפורטים להלן:

4.1.1. במקרים שבהם נתת את הסכמתך המפורשת לכך, בין אם על פי דרישתך ובין אם לביקשת החברה, כדי לספק לך שירות שביקשת ו/או נרשמת אליו המחייב מסירת מידע כאמור;

4.1.2. אם מסירת המידע האישי היא לספקי שירותים או לקבלני משנה של החברה 19. הפועלים בשמה או מטעמה, ככל שנדרש לצורך אספקת השירותים ו/או תפעול שירותי החברה, והכול תחת התחייבות לסודיות ו/או חיסיון רפואי ובהתאם לחוק זכויות החולה, תשנ"ו – 1996 ככל שנדרש;

4.1.3. החברה עשויה להשתמש בתוכנות צדדים שלישיים ו/או בספקי שירות חיצוניים כדי לאסוף, להחזיק, לנתח, לאחסן לנהל ו/או לעבד את המידע הנאסף ממתן שירותיה. תוכנות מעין אלו כוללות, ללא הגבלה, שירותי ניתוח סטטיסטי (כגון גוגל אנליטיקס), שירותי אחסון, שליחת הודעות בדוא"ל והודעות כתובות לטלפון הנייד. החברה תיעזר בספקי

5.5. לתשומת ליבך, מחיקת המידע האישי כאמור עלולה למנוע מהחברה לספק לך את השירותים ולבטל את מינויך לשירותי החברה, כולם או חלקם. במידה שתבקש/י מהחברה למחוק את המידע האישי לגביך/לגבייך, החברה שומרת לעצמה את הזכות, והינך מאשר/ת לחברה בזאת להפוך את המידע האישי למידע סטטיסטי ובלתי מזוהה.

5.6. על אף האמור לעיל, מידע אישי הדרוש לחברה לצורך המשך ניהול עסקיה ו/או הדרוש לצורך מטרה לגיטימית כדוגמת התגוננות מפני תביעות (ככל שידרש) ימשיך להישמר על ידי החברה למשך הזמן הדרוש לה על פי חוק, אולם הגישה אליו תוגבל לצרכים משפטיים או טכניים בלבד.

6. אבטחת מידע

החברה פועלת בהתאם לסטנדרטים מקובלים ובהתאם להוראות הדין, ומקיימת נהלים ומדיניות אבטחת מידע כנדרש לפי דין. לתשומת ליבך כי מערכות ונהלים אלה מצמצמים את הסיכונים לחדירה בלתי מורשית לפלטפורמות החברה ולשרתי החברה, אולם הם אינם מספקים ביטחון מוחלט מפני פריצה ו/או גישה לא מורשית כאמור. לאור האמור, החברה אינה מתחייבת שהשרתים ו/או המערכות שבהם היא משתמשת לצורך מתן שירותיה יהיו חסינים באופן מוחלט מפני חדירה ו/או גישה בלתי מורשית למידע המאוחסן בהם. החברה לא תישא בכל אחריות במקרים של גילוי ושימוש במידע הנ"ל הנובעים מחידרות בלתי מורשות של אחרים. כמו כן, עליך/עלייך לשמור על פרטי המינוי שלך לרבות שם משתמש וסיסמה, ולהימנע מלחשוף אותם לכל אדם אחר.

7. שינוי תנאי מדיניות פרטיות זו

החברה שומרת לעצמה את הזכות לשנות את תנאי מדיניות פרטיות זו, מעת לעת ובהתאם לצורך על פי שיקול דעתה הבלעדי. החברה שומרת לעצמה את הזכות ליידע אותך כלקוח/ה בדבר שינויים המשפיעים באופן מהותי על זכויותיך/זכויותייך, ככל שיבוצעו, באחד מאמצעי התקשורת שנמסרו על ידך. המשך קבלת שירותי החברה על ידך לאחר עדכון על ביצוע השינויים כאמור יעיד על הסכמתך לשינויים הללו ולמדיניות הפרטיות המעודכנת.

8. יצירת קשר

לכל בקשה או דרישה יש ליצור עימנו קשר באמצעות מרכז שירות הלקוחות, בטלפון מס' 2026 * ו/או באמצעות דואר אלקטרוני בכתובת: service@shahal.co.il ואנו נעשה את מרב המאמצים לחזור אליך/ אלייך בתוך זמן סביר.

שירותי חיצוניים במידת הצורך ובלבד שהללו חתומים על הסכמי סודיות מול החברה ומחויבים על פיהם לשמור על סודיות ושימוש המידע למטרות השירות שאותו הם מספקים בלבד;

4.1.4. לתאגידים הקשורים לחברה ובעלי השליטה בה, לרבות חברות אם, חברות בת וחברות שבשליטתן;

4.1.5. כדי לזהות, למנוע או לטפל בבעיות אבטחה או בעיות טכניות וכן במצבים שבהם התקבלו שירותי החברה על ידי מי שנחזה כי אינו מורשה להשתמש בשירותים וזאת כדי למנוע הונאות והתחזות;

4.1.6. במקרה שבו הפרת (לרבות מי מטעמך) את תנאי מדיניות הפרטיות או את תנאי השירות, ו/או במקרים שבהם בוצע או היה ניסיון לבצע פעולות המנוגדות להוראות כל דין;

4.1.7. כדי לציית להוראות כל דין, לרבות כל חוק, תקנה, הליך משפטי, צו גילוי או צו ממשלתי או בקשה של בית משפט או כל ערכאה מוסמכת או רשות אחרת, המורה לחברה למסור את פרטיך/פרטייך או המידע האישי על אודותיך/אודותייך לידי בית המשפט או הערכאה או הרשות האחרת או לידי צד שלישי כלשהו;

4.1.8. בשל מחלוקת, טענה, תביעה, דרישה ו/או הליכים משפטיים אשר יתנהלו בינך ו/או מי מטעמך לבין החברה ו/או מי מטעמה;

4.1.9. במקרה שבו החברה תהא סבורה כי מסירת המידע נחוצה על מנת למנוע נזק חמור לרכושם ו/או לגופם של לקוחותיה ו/או צדדים שלישיים ו/או מי מעובדי החברה ו/או מי מלקוחותיה, או על מנת למנוע פגיעה או נזק אחרים לפי שיקול דעתה של החברה;

4.1.10. אם החברה תמכור את פעילותה לרבות מתן השירותים לצד שלישי כלשהו, בתמורה או שלא בתמורה, בין אם בדרך של המחאת זכויות ובין אם בדרך של מתן רישיון או רישיון-משנה, וכן במקרה שהחברה תתמזג עם גוף אחר ו/או תימכר לגוף אחר ו/או או תמזג את פעילותה עם פעילותו של צד שלישי, ובלבד שצד שלישי זה יהיה מחויב למלא אחר כללי תנאי השירות, לרבות מדיניות הפרטיות;

4.1.11. החברה עשויה להעביר מידע סטטיסטי או מידע אחר בלתי מזוהה, לצדדים שלישיים המצויים עימה בקשרים עסקיים או אחרים, לרבות חברות העוסקות בביתוח מידע סטטיסטי אנונימי כאמור לצורך שיפור השירותים המוצעים על ידה או לצרכים אחרים, לפי שיקול דעתה הבלעדי של החברה.

5. זכויות הלקוחות

5.1. ככלל, מידע אישי ישמר במאגרי המידע של החברה לפרק הזמן הדרוש לחברה לצורך מתן השירותים ללקוחות ו/או מענה לפנייתך כלקוח/ה, לפי העניין, וכל עוד יש חובה חוקית או אחרת לשמור אותו על פי כל דין. מידע אנונימי יישמר במערכות המידע של החברה ללא הגבלת זמן (כל עוד הדבר אינו אסור לפי כל דין).

5.2. החברה תאפשר לך לעיין במידע האישי אשר נצבר על אודותיך/אודותייך במאגר המידע של החברה בהתאם להוראות הדין החל. אנחנו נפעל למילוי בקשתך בהתאם למוטל עלינו על פי החוק ככל שתבקש/י לעיין, לתקן, לעדכן או למחוק את המידע, באמצעות משלוח פנייה לחברה בכתובת הדואר האלקטרוני הבאה: service@shahal.co.il.

5.3. לפני שנתיר לך לעיין ו/או לעדכן ו/או למחוק את המידע האישי אשר נצבר על אודותיך/אודותייך, עלינו לאמת את זהותך, על פי שיקול דעתנו הבלעדי. אימות זהות עשוי לכלול, בין היתר, שאלות על כתובת הדואר האלקטרוני שלך, קוד אימות שישלח למספר הטלפון שלך ושאלות נוספות המבוססות על מתן שירותי החברה. לאחר שנקבל בקשה לעיין במידע, נפעל על מנת לספק לך את המידע המבוקש בתוך זמן סביר בהתאם להוראות הדין.

5.4. אם מצאת כי המידע הינו שגוי או שאינו מעודכן, הינך רשאי/ת לפנות לחברה על מנת לתקן ו/או לעדכן את המידע ו/או אם ברצונך למחוק את המידע האישי על אודותיך/אודותייך ממאגר המידע של החברה, בכתובת הדואר האלקטרוני הבאה: service@shahal.co.il.

כתב הסכמה לשימוש בציוד רפואי מעבד ו/או משדר מידע

1. כללי

אנו בשחל מחויבים לבריאות הלקוחות שלנו (להלן: "הלקוחות"), ובתוך כך עושים כל שביכולתנו על מנת להעניק שירותים ברמה הגבוהה ביותר. הטכנולוגיה המתקדמת של ימינו מאפשרת טיפול ומתן שירותים ותמיכה מרחוק באמצעות ציוד רפואי, האוגר ו/או משדר נתונים באמצעות תוכנה או התקן ייעודיים ("ציוד רפואי"). ציוד רפואי זה מאפשר לנו להעניק ללקוחות מעטפת של מעקב, סיוע ותמיכה מרחוק, אשר משלימה את הטיפול הרפואי וההנחיות שנמסרו על ידי הרופאים המטפלים. יודגש, כי אין בציוד הרפואי שברשותך בכדי להוות תחליף לטיפול, בדיקות או מעקב שניתנים על ידי הרופא המטפל.

ציוד רפואי הוא מכשיר שנמסר לך מטעם שחל כלקוח/ה, המסוגל לאגור ו/או לשדר נתונים מתוך מכשיר המדידה אל מקלט נתונים הניתן לקריאה הן על ידיך כלקוח/ה (לרבות מי מטעמך), הן על ידי נציגי שחל והן על ידי הרופא המטפל, בין אם באמצעות צפייה מרחוק או בכל דרך שהיא.

אנו בשחל ערים לסוגיות השונות העולות משימוש הלקוחות בציוד רפואי, ועושים כמיטב יכולתנו על מנת לשמור על הפרטיות והסודיות הרפואית של לקוחותינו. על כן, אנו מביאים לידיעתך את המידע הרלוונטי בנושא בכתב הסכמה זה, הכפוף למדיניות הפרטיות הייעודית ללקוחות שחל ומיועד ללקוחות שברשותם ציוד רפואי. מובהר בזאת כי במקרה שבו תבחר/י שלא לתת את הסכמתך לאמור בכתב הסכמה זה, לרבות הסיכון הכרוך בפגיעה בפרטיות ו/או בחיסיון רפואי, לא נוכל להעניק לך את השירותים המבוקשים על ידיך ויהיה עליך/עלייך להשיב את הציוד הרפואי שנמסר לך ולא לבצע בו שימוש.

2. הצהרות הלקוח/ה

ידוע לי כי בעת השימוש בציוד הרפואי נאגרים נתונים אשר עשויים להיות משודרים לנציגי שחל בעת הצורך וכחלק מהשימוש השוטף במכשיר הרפואי (להלן: "המידע"), לרבות באמצעות פנייתי (או מי מטעמי) למוקד שחל ו/או שימוש באפליקציית שחל. מידע כאמור, שנאגר ו/או משודר, מהווה מידע אישי ורגיש החל ממועד אגירתו, שידורו, שמירתו ואחסונו במערכות שחל ו/או על ידי מי מטעמה (ככל שיישמר).

על כן, ברור לי כי השימוש בציוד הרפואי טומן בחובו סיכון לחשיפה של פרטיותי לגורמים בלתי מורשים, כמו למשל בעת חדירה למערכות שחל ו/או גישה ושימוש על ידי בלתי מורשים. ידוע לי כי למרות ששחל עושה כמיטב יכולתה בכדי למנוע סיכונים אלו ולהבטיח את אבטחת המידע, ייתכן שחלק מסיכונים אלו יתמשו, ובמקרה כזה לא תהיה לי כל תביעה ו/או טענה כלפי שחל.

לאור האמור לעיל, אני מצהיר/ה כי:

א. כל המשמעויות הכרוכות באבטחת המידע בעת שימוש בציוד רפואי, לרבות הסיכונים הנובעים מכך, ברורות לי.

ב. אני מוותר/ת בזה על כל טענה או תביעה כלפי שחל בכל הנוגע למידע שייאגר בציוד הרפואי ו/או ישודר ממני, לרבות מידע שיאוחסן.

ג. לא תהיה לי כל טענה או תביעה כלפי שחל היה ותיגרם פגיעה בפרטיותי ו/או בסודיות הרפואית שלי כתוצאה מהשימוש בציוד הרפואי, לרבות שירות, תמיכה ו/או אחסון שיינתנו בקשר לשימוש כאמור, כמו גם כתוצאה ממידע שיופק משימוש כאמור, ככל שיופק.

ד. ידוע לי כי הציוד הרפואי שנמסר לי עשוי להיות באחריות מלאה של קבלן משנה ו/או יצרן, ובתוך כך כפוף למדיניות הפרטיות שנקבעה על ידי קבלן המשנה ו/או היצרן. ברור לי כי במצב זה שחל לא תהיה אחראית לפגיעה בפרטיות או לכל נזק שייגרם מפגיעה כאמור, והכול ייקבע בהתאם להוראות קבלן המשנה ו/או היצרן.

ה. ידוע לי והובהר לי כי שחל תהיה רשאית לעשות שימוש במידע לצורכי שיפור השירות הניתן על ידה (כדוגמת פניות לנציגי החברה אשר מוקלטות), והכול בכפוף להוראות כל דין.

ו. הוסבר לי כי קיימת אפשרות שגורמי שחל יסקרו מעת לעת נתונים חריגים מיוזמתה, וייתכן שאף יפנו אליי בעקבות נתונים שיתקבלו, וברור לי כי אין באמור בכדי להוות פגיעה בפרטיותי.

ז. ניתנת בזאת הסכמתי לכל האמור בכתב הסכמה זה, לרבות במדיניות הפרטיות של שחל ללקוחות, לאחר שהבנתי את ההסבר הדרוש לי לצורך מתן הסכמתי ולאחר שניתנה לי הזדמנות לשאול שאלות.

ח. כתב הסכמה זה יהיה בתוקף כל עוד אמשיך להיות לקוח/ה של שירותי שחל ואחזיק בציוד הרפואי.