



Teladoc 資料私隱通知

生效日期：2021 年 9 月 2 日

1. 簡介

此乃提供視像診療（「視像診療」）及專家醫療意見（「專家醫療意見」）服務（統稱「該等服務」）（包括就提供該等服務中的任何一項或兩項服務而提供及使用 Teladoc 網站、Teladoc 手機應用程式及 / 或 Teladoc 電話熱線（「該等平台」））的資料私隱通知（「本通知」）。

該等服務及該等平台由 Teladoc Health International, S.A.U.（註冊辦事處位於 252-260 Via Augusta 08017 Barcelona Spain）（「Teladoc」及「我們」）。

為向閣下（「閣下」）提供該等服務，我們須收集及處理閣下的個人資料。本通知載有我們向閣下收集的個人資料種類、收集原因、收集方式、使用方式、保護方式以及與第三方共享資料的情況。本通知亦載有閣下可如何查閱閣下的個人資料及行使閣下對閣下個人資料擁有的權利。請仔細閱讀。

Teladoc 致力保護及尊重閣下的私隱。Teladoc 經營的業務遍及全球，承諾全面遵守與任何司法管轄區有關的所有適用的資料私隱法律及規例，包括但不限於《一般資料保護規例（歐盟）第 206/679 號》（「《一般資料保護規例》」）（統稱「資料保護法」）。

Teladoc 是資料控制人。

2. 基本原則

Teladoc 在私隱方面的實務措施符合資料保護法的規定。這表示我們的私隱實務措施包括但不限於遵從以下保護措施：

- 合法、透明及公平地處理閣下的個人資料。
- 閣下的個人資料只限用於合法用途。
- 盡量減少使用及儲存閣下的個人資料。
- 確保本通知準確、充分。
- 我們在處理個人資料方面維持公開透明的私隱政策。

- 就處理閣下的個人資料對閣下負責。
- 如我們需要就處理閣下的個人資料取得閣下的同意，則確保有關同意可自由給予、屬明確、知情及不含糊的，並且易於撤回。
- 界定閣下的敏感 / 特殊資料類別，例如健康資料，並採取適當的保護措施。
- 僅與已獲得適當授權的第三方分享閣下的個人資料，以處理就提供該等服務有關的閣下個人資料，並確保該等第三方（例如外部醫生）遵守資料保護法，且在代表我們處理閣下的個人資料時應用相同的私隱管控標準。
- 除非資料保護法允許把閣下的個人資料轉移至歐盟以外的地方，包括按照《一般資料保護規例》的要求，有關轉移要有適當的保護措施，否則不得轉移有關資料。
- 給予閣下權利獲得有關我們處理閣下的個人資料的簡明、及時、全面的資訊。
- 給予閣下權利糾正不完整或不準確的個人資料，並要求我們刪除我們可能持有關於閣下的任何不必要或過量的個人資料（如適用及法律要求的情況下）。
- 給予閣下權利反對我們處理閣下的個人資料（如適用）。
- 維持有效的程序，讓閣下能夠行使閣下的資料主體權利。
- 應用並維持適當的技術及組織措施，以確保閣下的個人資料安全。
- 即使在我們與閣下的關係終止後，亦會保密閣下的個人資料。

3. 收集哪些個人資料？

「個人資料」指與已識別或可識別的自然人（「資料主體」）有關的任何資料；可識別的自然人指可直接或間接識別的人，特別是可透過參考姓名、識別號、位置資料、網上識別符等識別碼，或一個或多個該自然人的身體、生理、基因、心理、經濟、文化或社會認同等具體因素之識別工具。基於服務的性質，我們需要收集及處理的閣下個人資料可能含有閣下的健康資料。

「健康資料」指與自然人身體或精神健康有關的個人資料，包括該人的醫療狀況、病歷及 / 或向該人提供的醫療健康服務，所有或任何該等資料都可能洩露有關該人健康狀況的資訊。

Teladoc 僅收集與提供該等服務（包括軟件操作）相關且必要的個人資料。

我們處理閣下的哪些個人資料及背後原因，以及可能與何人分享該個人資料，取決於閣下按本通知所述獲我們提供的服務。

閣下不一定要向我們提供閣下的個人資料。然而，如閣下不提供有關資料，Teladoc 將無法透過該等平台向閣下提供我們的該等服務。

Teladoc 就視像診療服務自動收集關於閣下的個人資料

就視像診療服務的目的而言，當閣下登記並登入網站及 / 或電子應用程式時，Teladoc 會自動收集以下所列的所有資料 / 個人資料。由於閣下可在該等平台上進行某些交易及活動，Teladoc 必須能夠將閣下的活動與閣下的身份聯繫起來，以便我們的系統可作出改動。因此，我們將收集以下可識別閣下身份的資料：

- IP 地址（電腦的互聯網地址）
- 操作系統（例如 Windows 10）

- 瀏覽器軟件（例如 Internet Explorer、Chrome）
- 互聯網服務供應商（例如加拿大貝爾公司）
- 地理位置（例如丹麥哥本哈根）
- 裝置類型（例如 iPad、桌上電腦）
- 流動裝置故障資料
- 裝置的地域及語言，以及是否設有指紋 / 人臉辨識感應器
- 閣下訪問及使用該等平台的日期及時間、閣下在該等平台上使用的功能，以及閣下使用該等平台的整體時長
- 閣下在該等平台上點擊的連結及檢視的頁面
- 閣下在離開該等平台前後檢視的頁面

閣下就該等服務向 Teladoc 提供的個人資料

閣下在使用該等服務的過程中，閣下將提供且 Teladoc 將收集閣下的個人資料。

閣下與 Teladoc 及 / 或 Teladoc 服務供應商之間的電話、電郵、閣下向我們提供的醫療報告和其他通訊，如與專家醫療意見服務有關的第二醫療意見登記表（「該等通訊」），都將被記錄及存檔。因此，我們將收集及保存在該等通訊期間討論的所有資料，包括閣下的身份、通訊的日期及時間，以及該等通訊的內容。

Teladoc 就該等服務從其他來源收集關於閣下的個人資料

就該等服務而言，在閣下事先授權下，我們可能會從閣下過去或現在的醫療健康服務供應商收集閣下的醫療記錄。

另外，在必要且與提供該等服務相關的情況下，Teladoc 還可能從閣下的保險公司及 / 或閣下的授權代表（如有）收集閣下的個人資料。

4. 處理閣下的個人資料的目的及法律依據

合約責任

我們將首先使用個人資料來履行我們與閣下之間存在的任何合約責任，即 Teladoc 條款及細則及 / 或關於提供專家醫療意見服務的 Teladoc 專家醫療意見登記表；如我們為滿足任何此類合約的條款而要求提供個人資料，則閣下將須提供相關的個人資料，否則我們將無法向閣下提供該等服務。在此情況下，我們處理個人資料的法律依據是履行上述合約所必需的。

合法利益

我們亦可能根據我們的合法商業利益處理閣下的個人資料；這是基於我們需要個人資料來達致各種合理目的的考慮。

我們基於合法利益的法律依據進行的資料處理活動包括：

- (i) 改善該等服務的質素，要求客戶提供反饋以更深入了解客戶的需求，或我們可能會發送問卷請閣下填寫。
- (ii) 讓我們了解客戶群的規模及範圍；用於統計分析及市場研究。

(iii) 了解客戶何時再次使用我們的該等服務。

(iv) 完善網站，提高內容傳遞效率。

法律責任

我們亦可處理閣下的個人資料，以便 Teladoc 履行我們的各種法律責任；當中可能包括：

(i) 向相關財政當局作出財務承諾。

(ii) 遵守行業監管規定及任何自我規管計劃。

(iii) 進行所需的業務運作及盡職調查（例如行政、保安、重組、投資或公司 / 資產出售）。

(iv) 配合有關當局舉報犯罪活動，或偵查及防止欺詐行為。

(v) 對我們可能就提供該等服務而接獲 / 涉及的任何索償進行調查、提出索賠或作出辯護。

同意

最後，在獲得閣下的知情同意下，我們可能會出於向閣下提供該等服務的目的而處理閣下的個人資料。

閣下可按照下文第 9 條所預期般隨時撤回閣下的同意，而我們將根據閣下的同意停止處理閣下的個人資料。不過，閣下應注意，如資料處理乃基於本條預期的不同法律依據（如適用）進行，則這不會影響我們繼續處理閣下的個人資料的能力。

在我們處理閣下的健康資料時，除了我們徵得閣下同意外，我們只會在以下情況下處理閣下的健康資料：

- 就預防或職業醫學、評估僱員的工作能力、醫療診斷、提供醫療或社會關懷或治療或管理醫療或社會關懷系統或根據與醫療專業人員的合約的目的而言屬必要的。
- 就公共健康方面的公眾利益原因而言屬必要的，例如防範嚴重的跨境健康威脅，或確保醫療健康及醫療產品或醫療器材質量及安全性達到高標準。
- 就公眾利益、科學或歷史研究目的或統計目的而言屬必要的。

Teladoc 可能會創建已刪除身份的資料（即不包括閣下姓名、地址、出生日期或可用於直接或間接識別閣下身份的任何其他資料的資料）（「匿名資料」），目的是為了檢討或評估我們的系統在提供該等服務、提高該等服務質素或及時性、醫學研究或展示我們資料管理可靠性方面的表現。

5. 保留資料

Teladoc 將在向閣下提供該等服務所需的期間內保留閣下的個人資料，而此後將在法定期限內保留閣下的個人資料，此舉的唯一目的是為了履行提供該等服務時可能產生的任何法定責任，並遵守資料保護法。

在相關保留期結束時，閣下的個人資料將根據資料保護法及任何適用的規例被安全銷毀或永久刪除身份。匿名資料不再是個人資料，並由 Teladoc 為上文第 4 條所述的目的無限期保留。

6. 披露閣下的個人資料

除下文規定的情況外，我們絕不會出於任何目的（例如與醫療專業人員或資料寄存服務供應商）分享閣下的個人資料，除非是為閣下利益向閣下提供服務而有此必要。

我們只會將閣下的個人資料（即不包括健康資料的該等服務的使用資料）與閣下的保險公司分享，前提是我們有合法的法律依據與之分享，從而履行閣下與保險公司所簽訂合約當中規定對閣下的責任。此外，就專家醫療意見服務而言，只有在閣下藉提供專家醫療意見服務的登記表明確同意我們分享閣下的個人資料的情況下，我們才能夠與閣下的保險公司分享閣下的個人資料，包括閣下的健康資料。

請注意，我們患者所在國家的政府或法院正式授權的分支機構可能會要求 Teladoc 披露閣下的個人資料，包括閣下的健康資料。除非法律有所禁止，否則我們將在合理可行的情況下盡快就有關披露通知閣下，而我們將時刻根據資料保護法披露閣下的個人資料。

7. 轉移閣下的個人資料到世界各地及資料寄存

誠如本條所述，閣下的個人資料預期會轉移至世界其他地方。

就視像診療服務的目的而言，我們使用位於歐洲經濟區（「歐洲經濟區」）及美國（「美國」）的數據中心。因此，閣下的個人資料會將被轉移至歐洲經濟區及美國，並儲存於當地。然而，為提供視像診療服務予閣下，相關的醫生很有可能位處於閣下要求視像診療服務時所在國家或地域。有關的醫生會透過位於歐洲經濟區及美國的數據中心，於相關醫生的所在地使用到閣下的個人資料。這意會著你的個人資料會於歐洲經濟區及美國以外被使用（視乎相關醫生的所在地）

此外，在向閣下提供視像診療服務時，只要閣下身處阿拉伯聯合酋長國（「阿聯酋」），我們將利用阿聯酋境內的資料寄存服務供應商以支援服務的提供。

轉移及使用閣下的個人資料到世界其他地方，須遵守資料保護法規定的所有私隱、安全及應急措施及規例，而在《一般資料保護規例》的特定架構內，轉移閣下的個人資料到世界其他地方，須依照以下其中一項進行：合約義務、臨時充分性協議、標準合約條款或其他允許閣下的個人資料可轉移至世界其他地方的例外條款（如適用）。

就專家醫療意見服務的目的而言，我們使用位於美國的數據中心。因此，閣下的個人資料會被保存在美國。轉移閣下的個人資料到世界其他地方，須遵守資料保護法規定的所有私隱、安全及應急措施及規例，並在《一般資料保護規例》的特定架構內，轉移閣下的個人資料到世界其他地方，須依照以下其中一項進行：合約義務、臨時充分性協議、標準合約條款或其他允許閣下的個人資料可轉移至世界其他地方的例外條款（如適用）。

8. 安全執法

我們設有符合資料保護法且已經過測試及認證的技術及組織安全控制措施，以保護閣下的個人資料。我們為員工及外部合作伙夥伴（例如醫療專業人員及資料寄存服務商）提供有關我們私隱政策及所有資料保護法的培訓。

9. 閣下的資料主體權利

我們致力確保閣下的個人資料是準確及最新的；每當閣下提出要求時，我們將更新或向閣下披露閣下的個人資料。閣下有責任告知是否需要修改、更正或補充閣下的個人資料，以便 Teladoc 可對其進行相應的修改並確保資料是最新的。

閣下可查閱與閣下有關係的個人資料，如有關資料不準確，閣下可以要求更正或刪除。

在《一般資料保護規例》適用的情況下，閣下享有的權利包括：

- 查閱權利：有權向我們索取閣下的個人資料副本。
- 修改權利：有權要求我們修改閣下認為不準確的閣下的個人資料。閣下亦有權要求我們完善閣下認為不完整的資料。
- 撤回權利：閣下同意處理任何閣下的個人資料。
- 刪除權利：在某些情況下有權要求我們刪除閣下的個人資料。
- 限制處理權利：在某些情況下有權要求我們限制處理閣下的個人資料。
- 反對處理權利：在某些情況下有權反對處理閣下的個人資料。
- 資料可攜性權利：在某些情況下有權要求我們把閣下的個人資料轉移給另一機構或閣下。

請注意，資料主體權利將不適用於上文第 4 條界定的已刪除身份的資料。

閣下可發電郵至 lopd@teladochealth.com，隨時行使可能適用的閣下的資料主體權利，請在電郵中註明閣下的姓名、所使用的該等服務及電話號碼，並表明閣下的身份。

10. 聯絡我們獲取更多資訊

如閣下對本通知有任何疑問，或欲索取本通知副本，或欲提出投訴，或認為閣下的私隱權遭到侵犯，或出於與我們處理閣下的個人資料相關的任何其他目的，閣下可聯絡資料保護主任，電郵為 dataprotectionofficer@teladochealth.com。閣下不會因提出任何投訴或行使任何主體權利而遭到報復。

閣下亦有權向閣下當地的資料保護機構提出投訴。

TELADOC 提供視像診療及專家醫療意見的條款及細則

生效日期：2021年4月15日

本條款及細則將適用於提供視像診療（「視像診療」）及專家醫療意見（「專家醫療意見」）服務（統稱「該等服務」）（包括提供及使用與提供其中一項或兩項該等服務有關的 Teladoc 網站、Teladoc 手機應用程式及 / 或 Teladoc 電話熱線（「該等平台」））。

該等服務及該等平台由 Teladoc Health International, S.A.U.（註冊辦事處位於 252-260 Via Augusta 08017 Barcelona Spain）（「Teladoc」及「我們」）向該等登記使用視像診療服務及 / 或專家醫療意見服務的用戶（「用戶」）提供。

請細閱並確保理解本條款及細則。閣下獲提供視像診療服務及 / 或專家醫療意見服務前將需同意本條款及細則。接受本條款及細則，是閣下使用已登記的該等服務的一項條件。

1. 視像診療服務及專家醫療意見服務無意作為緊急服務使用。在緊急情況下，請勿與我們聯絡。請撥打當地的緊急電話，然後聯絡閣下的主診醫生。
2. 視像診療服務及專家醫療意見服務無意取代任何現有的基層醫療專業人員或面對面會診；相反，該等服務只屬補充性質。閣下於當地的臨床醫生或基層醫生將始終對閣下承擔全面的醫療責任。
3. 閣下明白，鑑於該等服務屬遙距性質，因此存有若干固有限制，例如，提供任何一項該等服務的相關 Teladoc 專業人員將不會與閣下有直接的身體接觸，或親自為閣下檢查或進行特定測試及 / 或任何其他檢查。
4. 服務特點：

➤ 視像診療

用戶可透過此項服務向持牌醫生團隊查詢與身體及 / 或精神健康相關的問題。

此項服務不涵蓋以下被分類為高風險的症狀：

- 胸口疼痛
- 呼吸困難（呼吸急促 / 呼吸困難）
- 神智不清 / 虛弱 / 暈眩
- 失去意識 / 昏厥或癲癇

- 創傷 - 未經檢查難以評估
- 新發頭痛
- 腹痛
- 出血 - 例如便血、黑便、吐血
- 血性腹瀉
- 中風 - (或任何神經症狀)
- 有自殺念頭及傾向
- 代理人或醫生認為用戶不能透過視像診療安全地進行檢查的任何其他相關情況。

如在任何特定情況下涉及下列任何因素，提供視像診療服務的醫生會強烈建議患者進行面對面會診：

- 年齡處於兩極 (六個月以下的嬰兒或年過八旬的成年人)
- 濫用藥物 / 醉酒
- 語言障礙
- 社會狀況不理想 (例如缺乏接受適當護理的家庭條件，如無法獲得食物或藥物或缺乏照顧者。嚴重的社交孤立情況)
- 精神障礙
- 罹患多種共病及服用多種藥物 (特別是糖尿病、免疫抑制、惡性腫瘤)

閣下與醫生進行會診後，如醫生根據其醫療標準認為合適，且在任何情況下均有遵循適用的規例及 Teladoc 不時的處方政策，則可開出處方。

概不保證醫生會為閣下開出處方。

醫生開出的處方僅供獲處方人士使用。Teladoc 及其醫生對獲處方人士濫用處方的行為概不負責。

➤ 專家醫療意見

用戶可透過此項服務為複雜的診斷或醫療介入干預聯繫頂尖的專科醫生。用戶將獲指派一名醫療個案經理，該經理將在過程中與用戶定期保持聯絡。醫療個案經理將協助用戶收集相關醫療資訊、分析醫療文件，並整理向專科醫生提出的有關用戶治療的相關問題。完成相關醫療資訊及整理有關用戶治療的相關問題後，Teladoc 臨床專家委員會將挑選一名頂尖的專科醫生檢閱用戶的個案並回答用戶的問題。

就此項服務目的而言，用戶是唯一有責任提供完整、準確醫療文件的一方。

此項服務無意建立醫患關係或為用戶提供診斷。

此項服務不涵蓋 (短暫) 急性疾病、輕微慢性病、精神疾病或牙科問題，也不適用於目前正留醫的用戶。由於此乃一項補充服務，因此不涵蓋任何尚未被當地主診專科醫生檢視及匯報的病情。

視乎醫療個案的複雜程度，此項服務將維持二至八個星期。

5. 此項服務依賴閣下向 Teladoc 及醫療專業人員提供的資料及 / 或文件，在提供視像診療服務的視像通話過程中 (視情況而定)，所提供的視像診療服務將基於 Teladoc 醫療專業人士可能從該視像通話中獲得的有用圖像資料。因此，閣下必須提供準確、真實的資料。

閣下可透過多種途徑存取視像診療服務，例如 Teladoc 智能手機應用程式、Teladoc 網站或 Teladoc 電話熱線。

6. 閣下明白，雖然 Teladoc 已採取適當的安全及技術措施，但視像診療服務可能會因技術故障（例如電話斷線）而延誤提供。
7. 透過任何該等平台使用該等服務，即表示閣下確認閣下已年滿 18 歲。根據適用的法律（以及視乎他們登記 / 有權使用的該等服務），父母及 / 或法定監護人可以為 18 歲以下兒童的利益使用該等服務；不過，在此情況下，所有溝通都將與相關個人的父母或法定監護人進行。
8. 用戶同意根據本條款及細則以及可能適用及不時知會他 / 她 / 或獲他 / 她接受的任何其他條款及細則，並僅就獲提供他 / 她登記的該等服務的目的，真誠地使用他 / 她登記的服務，以及 Teladoc 網站、Teladoc 流動應用程式及 Teladoc 電話熱線。
9. Teladoc 流動應用程式及 Teladoc 網站內含有的所有版權材料均為專有材料或已獲得適當許可。閣下對此等材料的任何存取，並不賦予閣下任何許可或權利進行複製及 / 或分發，且閣下亦不得這樣做，否則可能會干犯嚴重侵犯知識產權及工業產權的罪行。
10. 如閣下獲提供該等服務（為閣下保單下的一項福利），或閣下已獲閣下保險公司選定為任何身體 / 精神健康服務的合資格用戶，則閣下使用上述該等服務時，亦須遵守並受該保單或僱主協議的規則規限。
11. 如本條款及細則與向用戶提供的任何其他資訊相牴觸，應以本條款及細則為準。
12. 本條款及細則及 / 或 Teladoc 資料私隱通知的任何更新及 / 或修訂，將在合理可行的情況下盡快在 Teladoc 網站 / 流動應用程式中顯示。