

花蓮慈濟癌症中心小幫手 Line Bot 使用者條款

上次更新日期：2024//

歡迎您使用「花蓮慈濟癌症中心小幫手 Line Bot」(以下簡稱「本服務」)。為了讓您能夠更安心地使用各項服務與資訊，特此向您說明本服務的功能、隱私權政策等，以保障您的權益。一旦您同意本條款，即表示您已閱讀、了解並接受本條款之所有內容及其後之修改變更，且同意本服務在本條款範圍內蒐集、使用及揭露您的個人資料。

若您為未滿 18 歲之未成年人，應請您的父母或監護人閱讀、了解並同意本條款之所有內容及其後之修改變更，方得使用本服務；當您使用本服務時，即推定您的父母或監護人已閱讀、了解並同意接受本服務條款之所有內容及其後之修改變更，且同意本服務在本條款範圍內蒐集、使用及揭露您的個人資料。

***提醒您，本服務必要時可能將您提供之對話內容傳輸至第三方，請盡量不要將「敏感性個人資料」傳輸至本服務之 Line 對話中，包含但不限於有關醫療、基因、健康檢查之個人資料。**

請您詳細閱讀以下內容：

一、本服務之功能與目的

1. **個人健康狀況管理：**本服務將依循您的查詢，提供如提供篩檢報告、篩檢資格、預約領藥提醒、連續處方、繳交糞便檢體提醒、預約乳房攝影日期等資訊。
2. **健康狀況問答：**本服務將依循您提供的資訊、對話內容，提供您相關之醫學文章、內容、參考影片等資訊。於必要時，本服務將由**第三方 Open AI**生成工具回答您所詢問之內容。
3. **預約掛號門診確認與提醒：**本服務設計有串接掛號機制，您可點擊本服務回傳建議看診科別連接至花蓮慈濟醫院之預約門診掛號系統。
4. 提供相關之公共衛生政策、醫療健康資訊。

二、隱私權政策

您的隱私權保護對本服務而言極為重要，所以我們規劃了您使用本服務的隱私權政策，包含：本服務蒐集您個人資料之目的、方式、範圍及使用與揭露，以及本服務據以蒐集、使用您個人資料的法律基礎。一旦您同意本條款，即表示您同意本服務於條款範圍內蒐集、使用及揭露您的資料；非經您的同意或法律規定，本服務不會對外公布您本條款範圍以外之資料。

1. **相關法律依據：**

已註解 [事實1]: 參考合約臚列本服務之功能與目的

1. 本項目未寫在合約中，不確定本服務是否提供此功能
2. 這些資料是由院方提供給病人嗎？所以是病人詢問相關問題，程式會辨識他的個人資料並抓取相關報告給病人？
3. 這些資料會 link AI？工程師或開發人員會看見這些資料？
4. 此功能將抵觸禁止使用者將個資傳到 line

1.1. 個人資料蒐集、告知之法律依據

- **個人資料保護法第6條第1項但書第6款**：「有關病歷、醫療、基因、性生活、健康檢查及犯罪前科之個人資料，不得蒐集、處理或利用。但有下列情形之一者，不在此限：六、經當事人書面同意。」

1.2. 電子簽署同意之法律依據：

- **個人資料保護法施行細則第14條**：「本法第六條第一項但書第六款、第十一條第二項及第三項但書所定當事人書面同意之方式，依電子簽章法規定，得以電子文件為之。」
- **電子簽章法第2條第1款**：「本法用詞定義如下：一、電子文件：指文字、聲音、圖片、影像、符號或其他資料，以電子或其他以人之知覺無法直接認識之方式，所製成足以表示其用意之紀錄，而供電子處理之用者。」
- **電子簽章法第4條第1、2項**：「經相對人同意者，得以電子文件為表示方法」、「依法令規定應以書面為之者，如其內容可完整呈現，並可於日後取出供查驗者，經相對人同意，得以電子文件為之。」

又依照個人資料保護法第6條第2項準用同法第8條的規定，本服務謹告知您事項如下：

2. 蒐集機關之名稱：

佛教慈濟醫療財團法人花蓮慈濟醫院（下稱花蓮慈濟醫院）

3. 個人資料蒐集之目的：

蒐集之目的在於提供使用者本服務，例如依您的查詢提供關於**個人健康狀況**、衛生教育、門診資訊，並進行自動導診服務、健康問答、智能應答服務，及調查、統計與研究分析。

已註解 [事黃2]: 不確定是否有此目的，須向當事人確認

已註解 [事黃3]: 不確定是否有此目的，須向當事人確認

4. 個人資料蒐集之類別：

本服務將會蒐集您的個人資料，包含但不限於以下範圍：

- 4.1. 辨識個人者：如使用者之Line暱稱、Line ID；
- 4.2. 個人描述：如使用者所輸入使用者本身、其家人之性別、暱稱、出生年月日等；
- 4.3. 健康紀錄：如使用者所輸入使用者本身、其家人之病徵、病史等；
- 4.4. 個人健康狀況檔案：您於花蓮慈濟醫院留存之個人資料檔案，如您的篩檢報告（報告項目、結果、建議、去識別化之姓名）、篩檢資格等（可否篩檢項目、前一次執行篩檢年份）、預約掛號資料（看診日期、科別、序號）、連續處方（開立處方科別、看診日期、預約領藥日期）、領取糞篩盒日期、預約乳房攝影日期；

已註解 [事黃4]: 須向當事人確認是否蒐集此項個人資料

4.5. 使用者輸入之問題；

4.6. 其他：本服務所需蒐集的資訊，可能依需求隨時增加、調整。

5. 個人資料利用之期間：

5.1. 使用者點選「同意」並開始使用本服務起至下列期限（以屆至時間較晚者為準）為止：

5.1.1. 使用者兩年未使用本服務；或

5.1.2 本服務依相關法令規定或政府機關調查指示而保存個人資料之期間。

5.2. 使用者於期間屆至前，得依照個人資料保護法第3條規定，對於您所提供之資料，您可以查詢或請求閱覽、製給複製本、請求補充或更正、請求停止蒐集、處理或利用、請求刪除。您可以隨時透過（請當事人確認聯絡方式，如電郵、表單）通知本服務行使上述權利。但您請求補充、更正、刪除時，本服務有權依法令規定或必要性及正確性與正當性審酌是否同意。

5.3. 關於使用者透過Line 與本服務所進行之對話，將儲存於Line 的雲端服務伺服器，該儲存於Line 雲端服務伺服器之對話內容，將直至使用者刪除Line 帳號時才會刪除。

6. 個人資料利用之地區：

臺灣地區（包含臺灣本島、澎湖、金門及馬祖）、第三方 Open Ai 伺服器所在地（英國）、Google Youtube 伺服器所在地。

7. 個人資料利用之對象：

為提供使用者本服務所必要之參與人員，包括但不限於花蓮慈濟醫院委託蒐集及處理使用者資料之服務廠商、服務廠商之委外廠商。

8. 個人資料利用之方式：

8.1. 根據使用者操作功能，與本服務系統連線，以完成指定動作；

8.2. 在服務伺服器上，進行資料統計分析，以優化服務內容，並提供個人化資訊與服務；

8.3. 改善本服務，例如使用您提供給我們內容訓練支援 AI 模型；

8.4. 與您溝通，包括向您發送我們的服務、活動、門診等相關資訊；

8.5. 開發新的計劃和服務；

8.6. 遵守法律義務和法律程序，並保護我們、合作公司、附屬公司或其他第三方的權利、隱私、安全和財產。

8.7. 為了促進癌症及相關公共衛生政策研究，衛生主管機關人員或經主管

已註解 [事實5]: 本條款為參考疾管家 TOU，須向當事人確認若使用者兩年未使用本服務，是否有相關停用個人資料措施？

已註解 [事實6]: 例如疾管家是提供 1922 專線，請當事人提供聯絡資訊。

機關授權之人員，有權得檢視本服務資料，做為公共衛生、統計研究之用。惟相關統計或發表均會以匿名的方式處理，不會顯示您的身份資訊。

9. 個人資訊之揭露：

除本服務另有規定外，本服務不會提供、交換、出租或出售任何使用者的個人資料給他人，但在下列情況，我們可能會向第三方提供您的個人資料，恕不另行通知您，除非法律要求：

- 9.1. 為免除使用者生命、身體、自由或財產上危險。
- 9.2. 與公務機關或學術研究機構合作，基於公共利益為統計或學術研究而有必要，且資料經過提供者處理或蒐集者依其揭露方式無從識別特定之當事人。
- 9.3. 當使用者之行為，違反本條款或可能損害或妨礙本服務與其他使用者權益或導致任何人遭受損害時，經我們分析揭露使用者的個人資料是為了辨識、聯絡或採取法律行動所必要者。
- 9.4. 有利於使用者的權益。
- 9.5. **供應商和服務提供者**：為了幫助我們滿足業務營運需求並執行某些服務和功能，我們可能會向供應商和服務提供者提供個人資料，包括但不限於客戶服務供應商（奧啟迪科技股份有限公司）、雲端服務（Google Cloud Platform）、AI 生成工具（Azure Open AI）、Google Youtube 和其他資訊科技提供者等。根據我們的指示，前開對象僅在履行對我們的職責的過程中才會存取、處理或儲存個人資料。

10. 資訊安全：

10.1. 個人資料的保護：

本服務在處理使用者提供之個人資料過程中，將遵守隱私權相關法規與內部作業規範，並使用各種安全性技術及必要防護措施，保護您的個人資料免於未經授權的存取、使用或揭露。

10.2. 您的資料將會儲存在 Google Cloud SQL，該伺服器將位於臺灣彰化縣內。

10.3. 於一般連線時，系統伺服器會自動記錄您的路徑，包括您使用連線設備的 IP 位址、使用時間、使用的作業系統、瀏覽紀錄等。這些紀錄僅作為本服務精進服務的內部參考，不會對外公布。

10.4. 個人資料的保存期限：

本服務所蒐集的您所有個人資料，僅自您「最後一次使用服務」起保存 * 年(請當事人確認)；年期限屆滿時，本服務將銷毀相關電磁紀錄，且

已註解 [事實7]: 須向當事人確認將保存幾年

不會保留任何書面資料。

11. 蒐集利用個資的同意權：

11.1. **跨境傳輸**：您於本服務中輸入之文字可能將被傳輸到台灣以外之地區（如將您的對話內容傳輸至 Azure Open AI 生成答案，其伺服器位於英國；或將您的對話內容傳輸至 Google Youtube 提供健康問題之參考影片，其伺服器可能位於臺灣境外）。**一旦您同意本條款，即表示您已閱讀、了解並接受本條款之所有內容及其後之修改變更，且同意本服務在本條款範圍內跨境傳輸您的個人資料；**

11.2. 您有權禁止或部份禁止本服務存取、利用您的個人資料；縱使同意後，您仍有權隨時撤回該等同意或補充、更正、刪除您的個人資料，請透過（請當事人確認聯絡方式，如電郵、表單）提交請求。您拒絕本服務之存取利用權限後，本服務將銷毀相關電磁紀錄，且不會保留任何書面資料，以保障您的資訊安全。提醒您，若您禁止本服務存取、利用您的個人資料，可能導致您亦因此無法再完整使用本服務、或存取任何先前儲存於您帳戶中的資訊內容。

12. 本隱私權政策的變更：

依本服務的目的，以上隱私權政策可能因應需求隨時調整。本隱私權政策有變動時，我們將修訂聲明最前面的「上次更新日期」供您對照，且如果政策中有重要的更動，涉及您個人資料的保護，本服務將在隱私權政策變動前，將更改的部分張貼於公告，並向您傳送系統通知。為了保障您的權益，歡迎您定期檢視，以了解本服務的最新隱私權政策。

13. 本隱私權政策的適用範圍：

13.1. 本隱私權政策不適用於本服務中提供您點選進入之外部網頁：

本服務中可能會提供相關連結，供您點選進入其他外部網頁，但請注意，該等外部網站的隱私權政策可能與本服務並不相同，請您自行參考該網站的隱私權政策。

13.2. 本隱私權政策不適用於非本服務所委託或參與管理的人員：

除了本服務開發公司之相關人員，將受本隱私權政策要求以外，其他人員（例如本服務所設置的 Google 雲端伺服器維護人員等）並不受此規範。

三、準據法與合意管轄

本使用者條款之解釋與適用，以及與本使用者條款有關的所有爭議，除法律另有規定者外，均應依照中華民國法律予以處理，並以臺灣花蓮地方法院為第一審管轄法院。

已註解 [事責8]: 須注意醫院個人資料檔案安全維護計畫實施辦法第 16 條第 2 項，**醫療機構銷毀醫療個人資料時，應記錄銷毀之明細、方法、時間及地點，並保存紀錄至少五年。**

已註解 [事責9]: 例如疾管家是提供 1922 專線，請當事人提供聯絡資訊。

四、免責聲明

1. 本服務所提供或刊載之醫學文章、內容、訊息、掛號資訊等僅做為參考使用，不具有醫療或診療目的，亦不得取代任何專業醫療諮詢或診斷或適用於任何醫療緊急狀況、診療或疾病及症狀治療。如有任何個人健康或醫療相關問題及疑問，建議您應立即諮詢醫師。若是醫療緊急情況，請馬上撥打 119 或當地緊急救護電話送醫急救。本服務也可能會蒐集、處理及利用您的個資及進行的對話資料，包括但不限於 LineID、暱稱、出生年月日、性別、病徵及接種紀錄等。上述資料只用於本服務或改善本服務品質，不會用於其他用途。本服務保留無須事前通知隨時修改資訊內容之權利。本服務所提供相關網站資訊僅供參考。本服務並未推薦或為任何醫師或醫學文章提供者背書。本服務不負任何法律責任。若提供資訊如有侵權或不符合事實者，請即時以（請當事人確認聯絡方式，如電郵、表單）告知。
2. 本服務的系統設於 Google 雲端伺服器，然因 Google 雲端伺服器之資訊安全保護在本服務控制範圍以外，故本服務就 Google 之資安問題概不負責。

已註解 [事黃10]: 例如疾管家是提供 1922 專線，請當事人提供聯絡資訊。

五、其他

1. 本服務保有隨時修正本使用者條款之權利。如果政策中有重要的更動，本服務將在變動使用者條款前，將更改的部分張貼於公告，並向您傳送系統通知。
2. 若您對本使用者條款有任何疑問或建議，請與您以（請當事人確認聯絡方式，如電郵、表單）聯絡。

已註解 [事黃11]: 向當事人確認，若本條款有更動，是否會將更改部分貼於公告，或傳送通知？

已註解 [事黃12]: 例如疾管家是提供 1922 專線，請當事人提供聯絡資訊。