

CareSaathi गोपनीयता और DPDP सूचना

यह सूचना बताती है कि CareSaathi कौन-सा व्यक्तिगत डेटा संसाधित करता है, उसका उपयोग क्यों होता है, वह किसके साथ साझा हो सकता है, आपके पास कौन-से विकल्प हैं और आप अपने गोपनीयता अधिकारों का उपयोग या शिकायत कैसे कर सकते हैं।

प्रभावी: 1 सितंबर 2026 संस्करण: 1.0 दस्तावेज़ ID: DPDP-NOTICE-V1-2026-09-01-HI

1. हम कौन हैं

डेटा फिड्यूशरी और सेवा संचालक: CareSaathi Health Corp, एक पंजीकृत पार्टनरशिप फर्म।

पंजीकृत कार्यालय: 582, Mission Road, Sonipat, Haryana 131001, India.

सेवा और उत्पाद ब्रांड: CareSaathi.

इस सूचना में "CareSaathi", "हम", "हमारा" और "हमें" से आशय CareSaathi Health Corp है। CareSaathi देखभाल की निरंतरता, शिक्षा, समन्वय और डॉक्टर द्वारा नियंत्रित फॉलो-अप में सहायता करता है। यह इलाज करने वाले डॉक्टर या आपातकालीन सेवा का स्थान नहीं लेता।

2. इस सूचना का दायरा

यह सूचना तब लागू होती है जब आप WhatsApp, टेलीफोन, हमारी वेबसाइट, देखभाल टीम से बातचीत, अपलोड किए गए दस्तावेज़ों या जुड़ी हुई देखभाल प्रक्रियाओं के माध्यम से CareSaathi सेवा का उपयोग करते हैं या उसमें भाग लेते हैं। इसे आपकी देखभाल पर लागू किसी कार्यक्रम-विशिष्ट सहमति, अस्पताल या डॉक्टर की सूचना और सेवा शर्तों के साथ पढ़ें।

3. हम कौन-सा व्यक्तिगत डेटा संसाधित कर सकते हैं

- पहचान और संपर्क विवरण, जैसे नाम, आयु या जन्मतिथि, लिंग, फोन नंबर, पता, पसंदीदा भाषा और रोगी या नामांकन पहचान संख्या।
- स्वास्थ्य और देखभाल जानकारी, जैसे निदान, लक्षण, एलर्जी, दवाइयाँ, प्रिस्क्रिप्शन, देखभाल योजनाएँ, आहार और गतिविधि मार्गदर्शन, महत्वपूर्ण माप, लैब या इमेजिंग परिणाम, डिस्चार्ज और फॉलो-अप जानकारी तथा क्लिनिकल जोखिम या एस्केलेशन संदर्भ।
- आपके या किसी अधिकृत देखभाल सहभागी द्वारा दिए गए दस्तावेज़ और मीडिया, जैसे प्रिस्क्रिप्शन, रिपोर्ट, फोटो, ऑडियो, वीडियो या अन्य प्रमाण।
- WhatsApp संदेश, उत्तर, बटन विकल्प, कॉल या सहायता रिकॉर्ड, पालन संबंधी उत्तर, प्रश्न, शिकायतें और सहमति इतिहास।
- अधिकृत सेवा के समन्वय के लिए आवश्यक देखभाल टीम, देखभालकर्ता और प्रदाता का विवरण।
- संचालन और तकनीकी रिकॉर्ड, जैसे समय, डिलीवरी स्थिति, ऑडिट इवेंट, सुरक्षा लॉग, दस्तावेज़ हैश, डिवाइस या ब्राउज़र जानकारी और जहाँ एकत्र किया जाए वहाँ वेबसाइट उपयोग जानकारी।

कृपया ऐसी जानकारी न भेजें जो आपकी अधिकृत CareSaathi सेवा से संबंधित न हो।

4. हम व्यक्तिगत डेटा क्यों संसाधित करते हैं

- पहचान, नामांकन और स्वीकृत देखभाल-योजना के अधिकार को सत्यापित करने के लिए।
- हस्ताक्षरित या डॉक्टर द्वारा स्वीकृत देखभाल योजना, रिमाइंडर, शिक्षा और निरंतरता सहायता देने के लिए।
- आपके विकल्प, उत्तर, पालन संबंधी जानकारी और दिए गए प्रमाण दर्ज करने के लिए।
- प्रमाण-आधारित प्रश्नों का उत्तर देने, दस्तावेज़ व्यवस्थित करने और अधिकृत देखभाल टीम की समीक्षा में सहायता के लिए।
- कॉन्फ़िगर किए गए सुरक्षा संकेत पहचानने और मामलों को स्पष्टीकरण, संचालन फॉलो-अप या मानवीय क्लिनिकल समीक्षा के लिए भेजने के लिए।
- जहाँ अधिकृत हो वहाँ देखभालकर्ता की भागीदारी, सेवा निरंतरता और सहायता अनुरोध या शिकायत का उत्तर देने के लिए।
- सेवा को सुरक्षित रखने, चलाने, समस्या सुलझाने और सुधारने; दुरुपयोग रोकने; तथा आवश्यक क्लिनिकल, संविदात्मक, कानूनी और ऑडिट रिकॉर्ड बनाए रखने के लिए।

5. सहमति और अन्य अनुमत संसाधन

जहाँ संसाधन का आधार सहमति है, वहाँ CareSaathi सहमति-आधारित नियमित संदेश और दस्तावेज़ संसाधन शुरू होने से पहले स्पष्ट सकारात्मक विकल्प माँगता है। आप बिना किसी दबाव के सहमति से इनकार कर सकते हैं। जहाँ लागू कानून किसी अन्य उपयोग को विशेष रूप से अधिकृत या आवश्यक करता है, वहाँ हम डेटा संसाधित कर सकते हैं; पर इस कथन का उपयोग इस सूचना में बताए गए उद्देश्यों को बढ़ाने के लिए नहीं किया जाता।

CareSaathi के लिए सहमति स्वचालित निदान, प्रिस्क्रिप्शन, दवा या उपचार में बदलाव अथवा आपके इलाज करने वाले डॉक्टर को बदलने की अनुमति नहीं देती।

6. डेटा कैसे एकत्र और साझा किया जाता है

हमें डेटा सीधे आपसे, किसी अधिकृत देखभालकर्ता, इलाज करने वाले पेशेवर या भाग लेने वाले संगठन से, या सेवा के लिए दिए गए रिकॉर्ड और दस्तावेज़ों से मिल सकता है।

बताए गए उद्देश्यों के लिए जितना आवश्यक हो, डेटा निम्न पक्षों द्वारा संभाला जा सकता है:

- आपके अधिकृत डॉक्टर, देखभाल टीम, देखभालकर्ता, अस्पताल या कार्यक्रम संचालक;
- मैसेजिंग चैनल के लिए WhatsApp/Meta और Interakt;
- कॉन्फ़िगर किए गए निजी एप्लिकेशन, डेटाबेस, दस्तावेज़ स्टोरेज, सुरक्षा और होस्टिंग प्रदाता; तथा
- जब रिपोर्ट-आधारित प्रश्न के लिए प्रमाण संसाधन आवश्यक हो, तब कॉन्फ़िगर किया गया दस्तावेज़ निष्कर्षण या मॉडल प्रदाता।

सेवा प्रदाता लागू अनुबंधों, पहुँच प्रतिबंधों और गोपनीयता या सुरक्षा आवश्यकताओं के अधीन काम करते हैं। कानून की आवश्यकता या गंभीर सुरक्षा घटना से निपटने के लिए हम डेटा प्रकट कर सकते हैं। हम रोगियों का व्यक्तिगत डेटा बेचते नहीं हैं।

7. आपके विकल्प और सहमति वापस लेना

नामांकन सहमति से पहले आप “अभी नहीं” चुन सकते हैं। बाद में नीचे दिए गोपनीयता संपर्क से बात करके या CareSaathi बातचीत में उपलब्ध सहमति नियंत्रण विकल्प का उपयोग करके सहमति वापस लेने का अनुरोध कर सकते हैं। सहमति वापस लेने पर अगली सुरक्षित संचालन सीमा पर भविष्य के सहमति-आधारित नियमित संदेश और दस्तावेज़ संसाधन रुक जाते हैं। इससे पहले किया गया वैध संसाधन अमान्य नहीं होता और क्लिनिकल सुरक्षा, कानून, अनुबंध, धोखाधड़ी रोकथाम या ऑडिट के लिए आवश्यक रिकॉर्ड मिटाना अनिवार्य नहीं होता।

8. पहुँच, सुधार, मिटाने और अन्य अधिकार

पहचान सत्यापन और लागू कानून के अधीन, आप निम्न अनुरोध कर सकते हैं:

- संसाधित हो रहे व्यक्तिगत डेटा और संबंधित संसाधन जानकारी का सारांश;

- गलत या भ्रामक डेटा का सुधार, अधूरे डेटा को पूरा करना या डेटा अपडेट करना;
- जहाँ डेटा की आवश्यकता न रहे और उसे रखना अन्यथा आवश्यक या अनिवार्य न हो, वहाँ उसे मिटाना;
- सहमति वापस लेना;
- शिकायत की समीक्षा; तथा
- लागू कानून में जब और जैसे उपलब्ध हो, नामांकन या अन्य अधिकार।

जहाँ संभव हो, अनुरोध अपने पंजीकृत संपर्क से भेजें और बताएँ कि आप किस विषय की समीक्षा चाहते हैं। आपकी पहचान सत्यापित करने और रोगी रिकॉर्ड की सुरक्षा के लिए हम उचित जानकारी माँग सकते हैं।

9. डेटा रखना और मिटाना

हम व्यक्तिगत डेटा केवल उतने समय तक रखते हैं जितना देखभाल या कार्यक्रम के उद्देश्य, फॉलो-अप, सुरक्षा, सेवा संचालन, शिकायत निवारण, ऑडिट, विवाद समाधान या कानूनी अथवा पेशेवर रिकॉर्ड आवश्यकता के लिए उचित रूप से जरूरी हो। जब पहचान योग्य रूप में रखना आवश्यक न हो, तब लागू सिस्टम और प्रतिधारण प्रक्रिया के अनुसार डेटा मिटाया, सुरक्षित रूप से नष्ट या पहचान-विहीन किया जाता है। सुरक्षित बैकअप में सीमित प्रतियाँ उनकी सामान्य समाप्ति अवधि तक अस्थायी रूप से रह सकती हैं।

10. सुरक्षा

CareSaathi सेवा के अनुरूप उचित प्रशासनिक, तकनीकी और संगठनात्मक सुरक्षा उपाय अपनाता है, जिनमें पहुँच नियंत्रण, भूमिका प्रतिबंध, ऑडिट रिकॉर्ड, सुरक्षित स्टोरेज और ट्रांसमिशन, क्रेडेंशियल नियंत्रण, बैकअप और घटना प्रबंधन शामिल हैं। कोई भी डिजिटल सेवा पूर्ण सुरक्षा का वादा नहीं कर सकती। यदि आपको लगता है कि डेटा या कोई खाता उजागर हुआ है, तो तुरंत हमसे संपर्क करें।

11. बच्चे और अधिकृत प्रतिनिधि

जहाँ सेवा किसी बच्चे या वैध अभिभावक अथवा अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से कार्य करने वाले व्यक्ति से संबंधित हो, वहाँ सहमति-आधारित संसाधन से पहले उचित अधिकार और सहमति आवश्यक है। देखभालकर्ता की पहुँच उस व्यक्ति के लिए अधिकृत भूमिका और दायरे तक सीमित रहती है।

12. स्वास्थ्य सेवा और आपातकालीन सीमाएँ

CareSaathi और WhatsApp आपातकालीन चैनल नहीं हैं और ये लगातार निगरानी वाली क्लिनिकल सेवाएँ नहीं हैं। गंभीर, तेजी से बिगड़ते या जानलेवा लक्षणों में स्थानीय आपात सेवा से संपर्क करें, निकटतम अस्पताल जाएँ या अपनी इलाज करने वाली टीम के आपात निर्देशों का पालन करें।

CareSaathi स्वतंत्र रूप से निदान या प्रिस्क्रिप्शन नहीं करता, दवाएँ बंद या बदलता नहीं और इलाज करने वाले डॉक्टर की सलाह को रद्द नहीं करता। स्वचालित या मॉडल-सहायता प्राप्त संसाधन कॉन्फ़िगर किए गए प्रमाण, रूटिंग और मानवीय समीक्षा नियंत्रणों से सीमित रहता है।

13. गोपनीयता संपर्क और शिकायत प्रक्रिया

गोपनीयता अनुरोध, सहमति वापसी, सुधार, पहुँच अनुरोध, संदिग्ध डेटा समस्या या शिकायत के लिए संपर्क करें:

Kuber Sharma

CEO & Co-Founder और DPDP Grievance Officer

CareSaathi Health Corp

582, Mission Road, Sonipat, Haryana 131001, India

ईमेल: care@caresaathi.health

टेलीफोन: +91 92549 73305

हम अनुरोध या शिकायत प्राप्त होने की पुष्टि करेंगे, उसकी जाँच करेंगे और लागू अवधि में पंजीकृत या अन्यथा सत्यापित संपर्क के माध्यम से उत्तर देंगे। लागू कानून के अंतर्गत उपलब्ध सक्षम प्राधिकरण से संपर्क करने से पहले कृपया हमें शिकायत का आंतरिक समाधान करने का उचित अवसर दें।

14. अपडेट और कानूनी स्थिति

सेवा, संसाधन या लागू कानून बदलने पर हम यह सूचना अपडेट कर सकते हैं। किसी महत्वपूर्ण अपडेट को नया संस्करण या प्रभावी तिथि दी जाएगी और इसी कैनोनिकल पते पर प्रकाशित किया जाएगा।

यह सूचना संचालन संबंधी गोपनीयता प्रकटीकरण है। यह सरकारी प्रमाणन, मान्यता या बिना शर्त कानूनी अनुपालन का दावा नहीं करती।

प्रभावी तिथि: 1 सितंबर 2026 · संस्करण 1.0 · दस्तावेज़ ID: DPDP-NOTICE-V1-2026-09-01-HI