

## Déclaration sur la protection des données et règles de traitement des données

### Conseil de santé de Helsana Assurances complémentaires SA

État au 1er janvier 2021

#### 1. Bref aperçu

Chez Helsana, nous disposons d'une très grande compétence dans le domaine de la santé ainsi que dans les conseils à la clientèle. En exploitant ces atouts de manière ciblée, nous pouvons soutenir nos clients lorsqu'ils ont besoin d'aide sur des questions liées à la santé. Les conseils de santé Helsana constituent un interlocuteur neutre qui offre à nos clients une prise en charge de meilleure qualité et du soutien dans les moments particuliers de la vie.

L'offre de conseils de santé est accessible via un numéro de téléphone spécifique. Vous nous communiquez votre demande et nous vous transmettons nos recommandations dans les 24 heures qui suivent. Ce service est à la disposition de tous les clients qui possèdent au moins un produit d'assurance complémentaire chez Helsana.

Nos recommandations contiennent des informations basées sur des données probantes permettant de prendre des décisions éclairées sur des questions de santé ainsi que des conseils sur des comportements à adopter. Nous offrons notamment un soutien

- en matière d'orientation dans le système de santé ;
- dans la communication avec les médecins et d'autres groupes professionnels ;
- pour la recherche de fournisseurs de prestations ;
- dans la gestion de maladies et symptômes, dans la prévention de maladies, dans la promotion et la préservation de la santé et dans des situations de vie particulières.

Les conseils de santé ne constituent pas une fourniture de prestations médicales et n'entrent donc pas en concurrence avec les médecins et les autres fournisseurs de prestations. Nous n'intervenons pas dans le traitement et ne fournissons pas d'activités de diagnostic et de traitement. Cela signifie que nous ne déterminons pas les étapes suivantes pour nos clients et ne recommandons pas l'arrêt d'un médicament ou la poursuite d'un traitement particulier. Sur ce type de questions, nous les orientons vers le médecin de famille ou le thérapeute compétent. Notre conseil médical reste compétent pour les questions médicales et aiguës urgentes.

Par principe, Helsana ne traite que les données que vous, en tant que client, lui transmettez dans le cadre de la réalisation des conseils de santé.

Cette offre est fournie par Helsana Assurances complémentaires SA (Helsana).

Helsana accorde une grande importance à la protection de vos données personnelles et précise dans la présente déclaration sur la protection des données :

- qui est responsable du traitement des données ;
- quelles données sont collectées et traitées ;
- comment et par qui les données sont collectées et traitées ;
- à quelle fin les données sont traitées et sur quelle base légale ;
- à qui les données sont divulguées ;
- combien de temps les données sont conservées ;
- quels sont les droits des personnes concernées.

#### 2. Applicabilité de la déclaration sur la protection des données

La présente déclaration sur la protection des données explique la collecte et le traitement ultérieur des données personnelles par Helsana en relation avec les conseils de santé. Elle sert parallèlement de règlement de traitement des données au sens des art. 11 et 21 de l'ordonnance relative à la loi fédérale sur la protection des données (OLPD). L'obtention et le traitement ultérieur de données personnelles qui sont couvertes par d'autres déclarations de protection des données ou conditions d'utilisation, qui résultent des circonstances ou qui sont réglées par la loi demeurent réservés.

#### 3. Responsables, délégué à la protection des données

Helsana est l'instance responsable pour la collecte et le traitement ultérieur des données personnelles en relation avec la fourniture des conseils de santé individuels (cela notamment au sens de l'art. 4, al. 7 du règlement général de l'UE sur la protection des données [RGPD] et de la loi fédérale sur la protection des données, pour autant que les dispositions respectives soient applicables dans le cas particulier).

Les éventuelles demandes, prétentions ou demandes de renseignements en lien avec la protection des données qui concernent Helsana peuvent être adressées avec la copie d'une pièce d'identité

officielle au délégué à la protection des données d'Helsana, à l'adresse suivante :

Helsana Assurances complémentaires SA  
Délégué à la protection des données  
Case postale  
8081 Zurich

#### **4. Collecte, traitement et utilisation des données personnelles**

##### **4.1 Personnes concernées**

Helsana collecte et traite les données personnelles de

- personnes qui sont assurées chez Helsana et disposent d'un produit d'assurance complémentaire ;
- personnes qui se déclarent en tant que mandataire ou représentant légal (celles-ci ne doivent pas nécessairement être assurées chez Helsana) ;

et qui désirent bénéficier de conseils de santé (ci-après dénommés «clients»).

##### **4.2 Données concernées**

Helsana traite notamment les catégories suivantes de données personnelles de clients :

- Données personnelles et coordonnées issues du rapport d'assurance avec Helsana : celles-ci incluent notamment le prénom et le nom, le sexe, la date de naissance, le numéro d'assuré, la langue, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse e-mail, le canal d'interaction, la couverture d'assurance, les coordonnées bancaires et l'IBAN de l'adresse de paiement enregistrée.
- Données en lien avec la recommandation fournie et l'assurance de la qualité / le feed-back des clients : elles englobent notamment la correspondance et la communication avec Helsana, en premier lieu par téléphone ou par courrier (y compris les enregistrements des communications), ainsi que les évaluations des entretiens et de la qualité de la recommandation ; et les données lors du feed-back.
- Données que vous, en tant que client, fournissez volontairement à Helsana pour les conseils de santé : il peut s'agir, entre autres, de données relatives à votre propre santé (p. ex. symptômes, traitements et thérapies effectués, prestataires de services déjà visités, etc.), données sur votre situation financière (p. ex. revenus, endettement, emploi, profession, etc.).

##### **5. Finalité du traitement et base juridique**

Helsana Assurances complémentaires SA ne traite les informations que vous mettez à sa disposition que pour la fourniture des prestations de conseil mentionnées ci-dessus et pour assurer leur

qualité ainsi qu'aux fins du développement de l'offre. Cela vaut également pour toutes les autres informations découlant du rapport d'assurance (chiffre 6).

Les données recueillies pour les conseils de santé individuels sont traitées et enregistrées dans des systèmes distincts par un service distinct. Les conseils de santé sont donc strictement séparés des activités d'assurance. Les collaborateurs et collaboratrices (conseillers de santé) en charge correspondants n'ont pas accès à vos données de santé issues des activités d'assurance. Inversement, les collaborateurs et collaboratrices du service d'assurance ne peuvent pas non plus consulter les données recueillies dans le cadre des conseils de santé. Les données ne sont donc pas utilisées pour l'exécution des activités d'assurance.

##### **6. Accès aux données personnelles issues du rapport d'assurance**

Lors de votre appel, pour avoir recours à l'offre de conseils de santé, il est d'abord procédé à une identification de votre personne. À cette fin, seules les données personnelles et les coordonnées issues du rapport d'assurance mentionnées précédemment sont employées.

##### **7. Communication de données à des tiers**

Les conseils de santé sont traités indépendamment des activités d'assurance d'Helsana. Les données recueillies et traitées dans le cadre des conseils de santé ne sont rigoureusement transmises ni aux activités d'assurance d'Helsana Assurances complémentaires SA ni à des tiers, en particulier aux autres sociétés du Groupe Helsana. La transmission de l'information aux activités d'assurance d'Helsana qu'un conseil de santé a eu lieu forme une exception, y compris le moment de la prise de contact. Cependant, aucune information au sujet de la demande concrète n'est transmise. La divulgation ne sert qu'à assurer la continuité du service à la clientèle.

Dans le cadre de l'entretien, il se peut que nos conseillers de santé demandent au client de s'adresser directement à notre partenaire de télé-médecine en cas de problèmes médicaux aigus. Avec le consentement spécifique du client, le conseiller en santé peut alors transférer directement le client par téléphone en indiquant le numéro d'assuré et la demande du client.

##### **8. Transmission de données à l'étranger**

Helsana peut transmettre les données mises à disposition par le client pour les conseils de santé personnalisés, ainsi que les données d'assuré auxquelles il est éventuellement fait appel, dans n'importe quel pays du monde, en particulier dans tous les pays dans lesquels les prestataires

d'Helsana traitent ses données (notamment aux Pays-Bas, en Irlande, en Allemagne, etc.). Lorsque des données sont transmises dans un pays sans protection des données appropriée, Helsana assure une protection appropriée en utilisant des garanties contractuelles suffisantes, notamment sur la base des clauses contractuelles types de l'UE ou s'appuie sur les exceptions du consentement, de l'exécution du contrat, de la constatation, de l'exercice ou de la satisfaction de prétentions juridiques, de l'intérêt public prépondérant, des données publiées par les clients ou parce que cela est nécessaire à la protection de l'intégrité de ces personnes. Le client peut exiger une copie des garanties contractuelles par écrit à l'adresse de contact ci-dessous en joignant une copie d'une pièce d'identité officielle (voir au chiffre 3), ou obtenir les coordonnées lui permettant de se procurer une telle copie. Helsana se réserve le droit de noircir de telles copies pour des raisons liées à la protection des données ou à la confidentialité.

## 9. Conservation des données

Helsana conserve rigoureusement les données personnelles en relation avec le contrat issues des conseils de santé pendant la durée de la relation contractuelle en lien avec les conseils de santé et pendant dix ans après la cessation des rapports contractuels, pour autant qu'il n'y ait pas dans le cas particulier d'obligations de conservation légales plus courtes ou plus longues, que cela soit obligatoire pour des raisons de preuve, qu'il existe un autre motif d'exception selon le droit applicable ou qu'une suppression anticipée soit indiquée (notamment parce que les données ne sont plus requises ou qu'Helsana est tenue de les supprimer). Les documents commerciaux, y compris la communication, sont conservés tant qu'Helsana possède un intérêt dans ce sens (notamment un intérêt en matière de preuve en cas de prétentions, de documentation du respect de certaines prescriptions légales et autres, un intérêt pour une analyse à des fins non personnelles) ou est tenue de le faire (contractuellement, légalement ou en raison d'autres prescriptions). Les obligations légales concernant par exemple l'anonymisation ou la pseudonymisation des données demeurent réservées.

## 10. Fichier des conseils de santé individuels

### 10.1 Structure

Le fichier des conseils de santé fournis par Helsana Assurances complémentaires SA peut couvrir les catégories suivantes :

- Catégorie dans le fichier enregistré
- Données de base
- Données sur la santé

- Données sur la situation financière
- Données sur la situation sociale
- Données sur la situation professionnelle
- Assurance de la qualité

### 10.2 Utilisation et accès aux données

#### 10.2.1 *Détenteurs d'un droit d'accès*

Les détenteurs d'un droit d'accès au fichier sont :

- les collaborateurs d'Helsana, pour autant qu'ils en aient besoin pour exécuter leur mandat ;
- les administrateurs système d'Helsana ;
- les prestataires mandatés par contrat ;

(qualifiés tous ensemble de détenteurs d'un droit d'accès).

#### 10.2.2 *Gestion des détenteurs d'un droit d'accès*

La gestion des détenteurs d'un droit d'accès est assurée de manière centralisée par Helsana. Les collaborateurs internes sont déclarés par le biais de l'interface des RH et les collaborateurs externes par le biais du sourcing respectif. Les nouveaux comptes et identités ne sont saisis que s'il existe un contrat de travail ou contrat de prestation valable.

#### 10.2.3 *Droit d'accès personnel*

À son entrée chez Helsana, chaque détenteur d'un droit d'accès reçoit ses droits d'accès pour information, conformément au modèle de rôles et sur la base de sa fonction. Tous les autres droits requis doivent être demandés individuellement. On considère à ce sujet que chaque demande doit être confirmée par le supérieur direct et, selon le rôle d'autorisation, aussi par l'approbateur des rôles.

#### 10.2.4 *Annulation du droit d'accès*

Les détenteurs d'un droit d'accès au fichier d'Helsana n'ont un droit d'accès que tant qu'ils ont besoin des données pour l'exercice de leur fonction. En cas de départ ou de changement d'attribution au sein d'Helsana, les droits d'accès sont retirés et les droits d'accès requis pour les nouvelles attributions sont réaffectés par le biais du modèle de rôles.

#### 10.2.5 *Formation des détenteurs d'un droit d'accès*

Des cours sont dispensés aux détenteurs d'un droit d'accès afin de les former aux différents sous-systèmes et applications.

#### 10.2.6 *Manuels et directives de traitement pour les détenteurs d'un droit d'accès*

Il existe des documents correspondant aux sous-systèmes. Le traitement des données est par ailleurs fixé dans des directives, des règlements et des manuels de prestations ainsi que dans des listes. Ils sont régulièrement mis à jour par les unités d'organisation compétentes.

Grâce à des instructions spécifiques, leurs services spécialisés instaurent un niveau constant

d'évaluation des prestations pour l'ensemble du territoire d'assurance de la Suisse, grâce à des instructions spécifiques.

#### 10.2.7 Prestataires informatiques

Dans la mesure où l'exploitation du fichier est externalisée à des prestataires informatiques externes, ceux-ci respectent des réglementations similaires dans leur domaine.

## 11. Mesures techniques et organisationnelles

### 11.1 Contrôle d'accès

Tous les locaux d'Helsana dans lesquels sont traitées des données personnelles sensibles sont protégés contre les accès de personnes non autorisées, soit manuellement, soit électroniquement. Les responsables journalisent la gestion des clés et le contrôle d'accès électronique. Le mandataire à la sécurité physique peut en tout temps exiger de consulter le journal ou des analyses. Les mesures de sécurité sont déterminées par des zones de protection : les places de travail sont protégées contre l'accès par des tiers non autorisés. Les locaux spéciaux et les pièces sensibles telles que les locaux techniques et les centres de calcul sont sécurisés comme suit :

- les supports de données électroniques dans les centres de calcul exploités par le service informatique d'Helsana et les serveurs décentralisés exploités par le service informatique d'Helsana sont sécurisés exclusivement pour l'accès de personnes autorisées spécifiques, grâce à des exigences de sécurité physiques accrues.
- Les supports de données électroniques dans les serveurs et ordinateurs décentralisés qui ne sont pas exploités par le service informatique d'Helsana sont soumis à des mesures de sécurité comparables à celles qu'il met lui-même en œuvre.

### 11.2 Contrôle des supports de données personnelles

Grâce à des précautions techniques, seules les personnes autorisées ont la possibilité de traiter des données sur les supports de données électroniques. Seules les personnes autorisées ont accès au fichier des conseils de santé.

### 11.3 Authentification des détenteurs d'un droit d'accès

L'accès aux sous-systèmes du fichier est protégé par l'ID d'utilisateur combinée avec un mot de passe individuel d'une durée déterminée.

### 11.4 Contrôle de communication

Les destinataires de données à qui des données personnelles sont communiquées à l'aide d'équipements de transmission de données sont identifiés par le biais des interfaces (p. ex. consultations

de la couverture en ligne par les fournisseurs de prestations en relation avec l'utilisation de la carte d'assuré).

### 11.5 Transmission des données

La transmission des données entre les terminaux de données et les ordinateurs hôtes est protégée par le protocole de transfert.

### 11.6 Contrôle de mémoire

Les détenteurs d'un droit d'accès reçoivent des autorisations spécifiques concernant les modifications dans des champs de données, dont ils ont besoin pour exécuter leurs tâches.

### 11.7 Exigences techniques à l'égard des terminaux

L'accès au réseau interne d'Helsana est restreint, protégé et surveillé grâce à des mesures de contrôle spécifiques. Des précautions similaires existent chez les prestataires informatiques externes pour leurs réseaux.

### 11.8 Mesures en vue de la protection des données (confidentialité) dans le domaine des terminaux

Les terminaux de données sont disposés dans des zones protégées. Les terminaux mobiles contiennent des mémoires protégées par un procédé de cryptage fort, basé sur un mot de passe.

Les données imprimées sont conservées de manière à ce que des tiers (p. ex. personnel d'entretien) ne puissent pas les consulter et/ou les copier. En application d'une directive interne, ces données sont soit conservées dans des conteneurs verrouillables, soit éliminées à l'aide de destructeurs de documents ou de Datarec.

### 11.9 Journalisation

En plus du contrôle des accès au fichier d'Helsana par le biais de la procédure d'autorisation ainsi que de la protection de l'ID d'utilisateur personnelle et de l'identification par mot de passe, certains sous-systèmes disposent d'une journalisation du traitement automatisé, afin de pouvoir vérifier a posteriori que les données ont été traitées conformément aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou communiquées. La journalisation est réalisée en application de l'art. 10 OLPD : les procès-verbaux de journalisation sont conservés durant 13 mois et sous une forme répondant aux exigences de la révision. Ils sont accessibles aux seuls organes chargés de vérifier l'application des dispositions de protection et de sécurité des données personnelles, et ils ne sont utilisés qu'à cette fin. Il existe parfois des réglementations similaires mais spécifiques en matière de journalisation chez les prestataires informatiques externes.

### 11.10 Développement

Les demandes de développement du système sont regroupées et définies, budgétisées et réali-

sées sous forme de maintenance, de petit projet ou de projet. La procédure est réglée dans le cadre de la « gestion de projets Helsana ».

#### **11.11 Soutien aux détenteurs d'un droit d'accès et obligation de déclarer**

Sur le plan technique, les détenteurs d'un droit d'accès sont soutenus par les services spécialisés de la direction des domaines correspondants. L'assistance technique pour les terminaux de données et le réseau est assurée par le service informatique d'Helsana ou sous-traitée.

Les détenteurs d'un droit d'accès sont informés sur le niveau de sécurité du fichier et les prescriptions en matière de gestion du système et de ses données. Les dispositions sont décrites dans les manuels d'exploitation à la rubrique Sécurité de l'information. Les sanctions éventuelles en cas de manquements délibérés ou par négligence à la sécurité de l'information sont connues des détenteurs d'un droit d'accès.

Tous les détenteurs d'un droit d'accès sont tenus de déclarer les constatations suivantes au responsable du processus ou représentant des détenteurs d'un droit d'accès :

- faiblesses ou problèmes de sécurité du système observés ou supposés ;
- mesures de sécurité non appliquées ou non respectées ;
- événements imprévus susceptibles d'avoir une incidence sur la sécurité de l'information.

#### **11.12 Surveillance et responsabilité**

Les responsables du processus des sous-systèmes surveillent le respect des directives et du présent règlement de traitement des données par les détenteurs d'un droit d'accès et de leurs prescriptions contractuelles par les prestataires informatiques externes.

### **12. Droits des clients**

Chaque personne concernée ainsi que chaque client dispose vis-à-vis d'Helsana d'un droit d'accès à ses données personnelles. Ils ont en outre le droit d'exiger d'Helsana la correction, la suppression et la limitation de leurs données personnelles et de s'opposer à un tel traitement des données personnelles. Si le traitement des données personnelles se fonde sur un consentement, la personne concernée peut en tout temps le révoquer. Dans les États de l'UE et de l'EEE, la personne concernée a le droit, dans certains cas, de recevoir les données générées par l'utilisation de services en ligne dans un format structuré, courant et lisible par machine, qui permet une utilisation et une transmission ultérieures. Les demandes en relation avec ces droits doivent être adressées par écrit à l'adresse de contact en joignant une copie d'une

pièce d'identité officielle (voir au chiffre 3). Helsana se réserve le droit de restreindre les droits de la personne concernée dans le cadre du droit applicable correspondant et p. ex. de ne pas fournir de renseignement complet ou de ne pas supprimer des données. Si Helsana prend de manière automatique une décision concernant une personne, qui a des conséquences juridiques sur celle-ci ou qui constitue pour elle une entrave importante, de façon similaire, la personne concernée peut s'entretenir avec une personne compétente chez Helsana et exiger de sa part un nouvel examen de la décision ou exiger d'emblée une évaluation par une personne, pour autant que le droit applicable le prévoit. Dans ce cas, la personne concernée ne peut éventuellement plus utiliser certaines prestations automatisées. La personne est informée de telles décisions, ultérieurement ou préalablement, de manière séparée.

Chaque personne concernée a le droit de former un recours auprès de l'autorité compétente en matière de protection des données. En Suisse, il s'agit du Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (<http://www.edoeb.admin.ch>).

### **13. Modification de la déclaration de protection des données**

Helsana est en droit de modifier à tout moment la présente déclaration sur la protection des données sans préavis. La version actuelle publiée sur le site Internet s'applique.

Dans la mesure où la déclaration sur la protection des données fait partie d'un accord avec le client, Helsana peut l'informer de la modification par e-mail ou de toute autre manière appropriée en cas de mise à jour. En l'absence de contestation dans les 30 jours, la nouvelle déclaration sur la protection des données est réputée convenue. En cas de contestation, Helsana peut procéder à la résiliation extraordinaire et immédiate de l'accord.