

# DÉCLARATION DE PROTECTION DES DONNÉES SANTÉ24

## 1 Introduction

santé24 est un domaine d'activité de SWICA séparé du reste de SWICA sur le plan organisationnel. santé24 est à votre disposition 365 jours par an et 24 heures sur 24 pour toutes vos questions en matière de prévention, de maladie, d'accident et de maternité. Vous trouverez de plus amples informations sur santé24 et ses services ici: [santé24 – conseil médical 24 heures sur 24 – SANTÉ24](#).

## 2 Base juridique du traitement des données

En recourant à nos services, vous donnez votre accord à santé24 et à ses médecins, à ses thérapeutes et à son personnel médical pour traiter vos données dans le cadre du mandat thérapeutique. Dans la mesure où cela est nécessaire pour le but de l'activité, nous vous demandons de les délier expressément du secret professionnel conformément à l'article 321 du Code pénal. Un refus peut entraîner un exercice limité du mandat thérapeutique. La présente déclaration de protection des données fournit des informations sur les processus de traitement des données dans le cadre du mandat thérapeutique.

Conformément à la loi sur les patientes et les patients (Patientinnen- und Patientengesetz) du canton de Zurich, vos données peuvent être conservées jusqu'à 20 ans suite au dernier traitement dans le cadre du dossier de la patiente ou du patient.

## 3 Responsabilité

Le service responsable du traitement de vos données personnelles, et en particulier de vos données de santé, est santé24. Pour toute question sur la protection des données ou pour exercer vos droits dans le cadre de la protection des données, veuillez vous adresser à notre service de protection des données à l'adresse [datenschutz@swica.ch](mailto:datenschutz@swica.ch).

## 4 Saisie et but du traitement des données

### 4.1 Catégories de données personnelles

L'offre de prestations de télémédecine implique de traiter des données personnelles. Les informations enregistrées dans les dossiers de patientes et patients de santé24 sont soumises au secret médical et doivent être traitées exclusivement comme telles.

Les données personnelles suivantes sont traitées dans le cadre du contrat de traitement et des prescriptions légales pour l'accomplissement du but du traitement ainsi que des obligations qui y sont liées:

› **Données de contact**

Prénom, nom, adresse, NPA, date de naissance, adresse e-mail, numéro de téléphone (portable et fixe);

› **Dossier de la patiente ou du patient**

Renseignements sur les informations remises et le traitement des patientes et patients. Par traitement, on entend notamment les examens, les diagnostics, la thérapie et les soins (conformément à l'article 13 de la loi sur la santé du canton de Zurich);

› **Données contractuelles**

Les données relatives à l'assurance, les informations sur le modèle d'assurance et son contenu ainsi que les options et variantes que vous avez choisies;

› **Données techniques**

Identifiants internes et externes, adresses IP, informations techniques provenant du système téléphonique;

› **Données de marketing**

Résultats de sondages, informations sur les offres de santé24;

› **Données commerciales**

Données de décomptes;

› **Données sur la vie privée**

Données relatives, entre autres, à la situation professionnelle, à la situation familiale, aux allergies éventuelles, à l'intolérance à certains aliments, au logement.

### 4.2 Finalité du traitement des données

Les données traitées au sein de santé24 le sont aux fins suivantes:

- › pour se conformer aux exigences légales;
- › pour l'établissement de preuves;
- › pour la fourniture de conseils généraux en matière de santé;
- › pour l'exécution du mandat thérapeutique, y compris tenue du dossier de la patiente ou du patient;
- › pour donner des recommandations concrètes en matière de santé et indiquer des services et mesures de prévention;
- › pour procéder à un renvoi à une ou un médecin généraliste ou spécialiste;
- › pour prescrire des médicaments sur la base d'un diagnostic;
- › pour l'établissement d'un certificat médical;
- › pour des buts statistiques;
- › pour le développement continu du questionnaire servant à l'établissement d'indications médicales;
- › pour le contrôle du processus thérapeutique;
- › pour des buts de recherche dans le cadre d'évaluations anonymisées de données.

### 4.3 Enregistrements sonores

Les appels téléphoniques avec santé24, entrants comme sortants, sont enregistrés. Une information à ce sujet est fournie avant le début de l'appel téléphonique. En poursuivant la conversation téléphonique, vous acceptez que celui-ci soit enregistré. Si vous ne souhaitez pas que l'appel soit enregistré, vous pouvez nous le faire savoir à tout moment lors de la conversation téléphonique.

Les enregistrements seront utilisés uniquement aux fins suivantes:

- › pour la formation et la formation continue du personnel;
- › pour se conformer aux exigences légales;
- › pour le contrôle du processus thérapeutique;

Conformément à la loi sur les patientes et les patients (Patientinnen- und Patientengesetz), les enregistrements doivent être conservés dans le dossier de la patiente ou du patient pendant au moins 10 ans suite au dernier traitement. En raison du délai de prescription civil pour les dommages corporels (art. 128a CO), santé24 se réserve le droit de conserver les enregistrements pendant jusqu'à 20 ans à des fins de preuve. L'accès aux enregistrements est réservé exclusivement aux collaboratrices et collaborateurs autorisés de santé24.

### 4.4 Traitement de la facture

La loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal) stipule que les patientes et patients doivent recevoir une copie de leurs factures médicales. À des fins de simplification, les communications concernant les copies de factures (system du tiers payant) se font à l'adresse e-mail que vous avez indiquée, le nom de votre médecin étant mentionné pour faciliter la lecture. La communication concernant les demandes administratives peut se dérouler via l'adresse e-mail mise à disposition (adresse @hin à des adresses de destinataires telles que @bluewin.ch, @gmail.com, etc.) Les copies de factures qui ne peuvent pas être consultées sous forme numérique sont mises à disposition sous forme physique.

## 5 Communication de données

### 5.1 Échanges avec des tiers

Dans le cadre des traitements et après accord, des données peuvent être transmises ou demandées à d'autres fournisseurs de prestations. Un échange de données au sein de santé24 à des fins de représentation est possible. Toute autre transmission à des tiers n'a lieu qu'en présence d'une procuration correspondante ou d'une autorisation légale.

### 5.2 Mandat de traitement des données

Dans le cadre de son activité, santé24 fait effectuer certaines opérations de traitement des données par des tiers (tels que Microsoft, Genesys, etc.) en Suisse et à l'étranger (Espace économique européen). santé24 reste toutefois responsable du traitement légal des données. Le tiers mandaté n'est habilité à traiter des données que pour les buts autorisés par santé24. Dans ce cadre, santé24 s'assure, via des engagements contractuels, que les données soient traitées exclusivement de la même manière que celle à laquelle elle est autorisée. Le contenu de la présente déclaration de protection des données doit être respecté également par les mandataires. En outre, santé24 exige des mandataires qu'ils garantissent la sécurité des données au travers de mesures techniques et organisationnelles adéquates. Si, exceptionnellement, des données personnelles sont communiquées dans des États qui n'offrent pas un niveau de protection des données adéquat, santé24 contraint le mandataire à respecter un niveau de protection des données adéquat en concluant des clauses contractuelles standard approuvées par le Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence. Il

ne peut être exclu que des données personnelles doivent être transmises de manière exceptionnelle dans le cadre de procédures judiciaires à l'étranger ou en cas d'intérêt public majeur.

## 6 Durée de conservation des données

Les données sont sauvegardées chez santé24 aussi longtemps que leur conservation est légitimée par le but visé, une base légale ou un autre motif justificatif. La documentation concernant la patiente ou le patient est conservée pendant vingt ans après la fin du dernier traitement.

## 7 Droits des personnes concernées

### 7.1 Droit à l'information

Toute personne dont les données font l'objet d'un traitement par santé24 a le droit d'exiger de cette dernière qu'elle lui confirme si des données à caractère personnel la concernant sont traitées. Lorsque tel est le cas, santé24 fournit les indications suivantes:

- › une copie des données traitées, dans la mesure où aucun intérêt légitime ou droit de tiers ne s'y oppose;
- › le but du traitement;
- › des informations sur le droit de s'opposer à l'activité de traitement des données ou d'en exiger la limitation, ainsi que sur le droit de demander des rectifications;
- › des informations sur le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle;
- › toutes les informations disponibles sur la source des données à caractère personnel lorsque celles-ci n'ont pas été recueillies directement auprès de la personne concernée;

### 7.2 Droit à la rectification des données

Toute personne concernée par un traitement de données par santé24 a le droit d'exiger de sa part la rectification, dans les meilleurs délais, de données à caractère personnel inexactes. En outre, compte tenu des finalités du traitement, toute personne concernée par un traitement des données effectué par santé24 a le droit d'obtenir que les données à caractère personnel incomplètes soient complétées, y compris en fournissant une déclaration complémentaire.

### 7.3 Droit à la suppression

Les données conservées dans le cadre du dossier patient sont soumises à une obligation de conservation de 20 ans et ne peuvent pas être supprimées pendant cette période.

Indépendamment de cela, toute personne dont les données personnelles sont traitées par santé24 a le droit d'exiger de santé24 la suppression immédiate des données la concernant si l'un des motifs suivants s'applique:

- › les données à caractère personnel ne sont plus nécessaires aux fins indiquées lors de leur collecte;
- › la personne concernée retire son consentement au traitement de données, et aucune autre justification au traitement ne subsiste;
- › la personne concernée s'oppose au traitement des données, et il n'existe aucun intérêt légitime prioritaire justifiant qu'il soit poursuivi;
- › les données ont été traitées de manière illicite.
- › la suppression des données est prescrite par la loi.

## 7.4 Droit à une limitation du traitement des données

Toute personne concernée par un traitement de données effectué par santé24 a le droit d'obtenir de celle-ci qu'il soit limité. La limitation de l'activité de traitement peut être demandée par la personne concernée lorsque l'une ou l'autre des conditions ou justifications suivantes existe:

- › lorsque l'exactitude des données à caractère personnel est mise en cause par la personne concernée, le traitement sera limité durant les investigations que santé24 mènera pour établir la justesse des données;
- › lorsque, même si le traitement des données personnelles est illicite, la personne concernée décide d'exiger sa limitation plutôt que sa suppression;
- › lorsque, même si santé24 n'utilise plus les données personnelles, la personne concernée en a encore besoin pour faire valoir, exercer ou défendre ses droits;
- › lorsque la personne concernée s'oppose au traitement, celui-ci est suspendu jusqu'au moment où il sera établi que santé24 peut faire valoir un intérêt légitime prépondérant ou une autre justification à sa poursuite. En cas de levée de la limitation du traitement, santé24 en informe préalablement la personne concernée.

## 7.5 Droit d'opposition

Toute personne concernée par un traitement des données effectué par santé24 a le droit de s'opposer, pour des raisons tenant à sa situation particulière, à un traitement des données, dans la mesure où il n'existe pas d'obligation légale ou d'intérêt légitime qui prévalent sur les intérêts, les droits et les libertés de la personne concernée. Lorsque des données sont utilisées dans des buts de marketing direct, la personne concernée est autorisée à s'opposer au traitement des données. Cela vaut également pour le profilage, dans la mesure où il est lié à la publicité directe. santé24 n'utilisera alors plus les données à des fins de marketing direct.

## 7.6 Décisions automatisées dans des cas particuliers et profilage

Si les données de la personne concernée font l'objet d'un traitement automatisé, y compris à des fins de profilage, cela en vertu de l'exécution d'un contrat, du respect d'une obligation légale ou d'un consentement explicite donné par elle et que cette décision produit des effets juridiques à son égard, la personne concernée a le droit d'exiger l'intervention d'une personne de santé24 qui lui expliquera la décision prise et lui garantira le droit de la contester.

## 7.7 Droit à retirer son consentement

Tout consentement au traitement des données accordé à santé24 peut être retiré à condition qu'il n'existe aucun intérêt légitime ni obligation légale justifiant la poursuite du traitement s'y opposant. Le retrait peut revêtir la forme la plus simple qui soit à condition qu'il s'agisse d'un traitement des données effectué par santé24. Si une procuration ou un droit de consultation des données a été accordé à un tiers, santé24 aura besoin d'une révocation écrite de la procuration. La légitimité du traitement des données demeure inchangée jusqu'au retrait de l'autorisation accordée.

## 7.8 Droit de saisir l'autorité de contrôle

Au-delà des droits susceptibles d'être invoqués à l'encontre de santé24, la possibilité existe de saisir directement l'autorité de protection des données.

## 7.9 Service compétent pour l'exercice des droits des personnes concernées

Pour exercer vos droits, veuillez vous adresser directement à notre service de protection des données à l'adresse [datenschutz@swica.ch](mailto:datenschutz@swica.ch). Pour les chiffres 7.1 à 7.4, nous vous prions d'envoyer à santé24 une

demande écrite et une copie d' une pièce d'identité. santé24 en a besoin pour s'assurer qu'aucune donnée n'a été modifiée ou effacée par erreur. La demande et la copie de la pièce d'identité seront conservées durant onze ans au minimum.

## 8 Utilisation de l'intelligence artificielle (IA)

Afin d'optimiser notre disponibilité téléphonique et la qualité de nos services, nous utilisons l'outil d'IA Genesys. Ce système nous aide à identifier les personnes qui nous appellent. Cela permet d'améliorer l'efficacité des tâches routinières et de traiter vos demandes plus rapidement. Au début d'un appel téléphonique, une information concernant l'utilisation de l'IA vous sera communiquée. Vous avez le droit de vous opposer à tout moment à l'utilisation de l'IA. Dans ce cas, votre demande sera traitée sans l'aide du système d'IA. Celui-ci est utilisé uniquement dans le but d'améliorer nos services et de traiter efficacement vos demandes.

## 9 Sécurité des données

santé24 prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir la sécurité de vos données. Cela inclut la protection contre l'accès non autorisé, la perte, l'utilisation abusive ou la divulgation non autorisée de vos informations personnelles. Nos mesures de sécurité sont régulièrement contrôlées et mises à jour en fonction des dernières évolutions technologiques. Néanmoins, nous ne pouvons pas garantir une sécurité absolue, car aucune méthode de transmission par Internet ou de stockage électronique n'est sûre à 100 %. Nous vous recommandons donc de prendre les précautions qui s'imposent lorsque vous transmettez des données personnelles en ligne.

## 10 Dispositions finales

### 10.1 Accès à la déclaration de protection des données

La version actuelle de cette déclaration de protection des données est accessible publiquement sur le site web de santé24 et peut être consultée en tout temps par les personnes concernées sur [santé24](#). santé24 se réserve le droit de modifier cette déclaration de protection des données en tout temps et selon son appréciation personnelle.

### 10.2 Clause de sauvegarde

Si une disposition de la présente déclaration de protection des données se révèle invalide, la validité des autres dispositions n'en est pas entamée pour autant.

### 10.3 Droit applicable et for

La présente déclaration de protection des données est soumise au seul droit suisse, à l'exclusion d'éventuelles normes régissant les conflits de lois. Sauf autres fors impératifs prévus par la loi, les tribunaux de Winterthour sont compétents en cas de litiges qui viendraient à surgir à propos de la présente déclaration de protection des données.