

Stand 01. April 2019

Datenschutzerklärung

Umgang mit Kundendaten bei concordiaMed

- I. Beschreibung der 24-h-Gesundheitsberatung von concordiaMed
- II. Allgemeines zur Datenverarbeitung bei concordiaMed
- III. Welche Daten werden erhoben?
- IV. Wie geht concordiaMed mit den Daten um?
- V. Ihre Rechte
- VI. Datensicherheit
- VII. Kontakte und Adressen

- I. Beschreibung der 24-h-Gesundheitsberatung von concordiaMed

Die Monvia AG führt im Auftrag der CONCORDIA Schweizerische Kranken- und Unfallversicherung AG und der CONCORDIA Versicherungen AG das telemedizinische Callcenter concordiaMed.

Unabhängig vom gewählten Versicherungsmodell haben alle CONCORDIA-Versicherten das Recht, concordiaMed für medizinische Beratungen anzurufen. Diese Dienstleistung ist kostenlos.

- II. Allgemeines zur Datenverarbeitung bei concordiaMed

Die Verarbeitung personenbezogener Daten der Nutzer der telefonischen Dienstleistung concordiaMed beschränkt sich auf die Daten, die zur Erfüllung der medizinischen Beratung notwendig sind. Dies erfolgt gestützt auf den Versicherungsvertrag zwischen den Anrufenden und der CONCORDIA. Es werden nur solche personenbezogenen Daten erhoben, die für die Durchführung und Abwicklung dieser Aufgaben und Leistungen tatsächlich erforderlich sind und die Anrufende uns freiwillig zur Verfügung stellen. Bei minderjährigen oder unmündigen Personen gilt dies sinngemäss für ihre gesetzlichen Vertreter.

- III. Welche Daten werden erhoben?

Bei concordiaMed wird bei jeder Beratung ein Datensatz mit der Fragestellung des Anrufers, mit anamnestischen Daten und mit der abgegebenen Empfehlung erstellt. Auch erfasst werden die Telefonnummer des Anrufers, die Anrufzeit und statistische Angaben zur Beratung. Ist der Anrufer concordiaMed nicht bekannt, wird zudem ein Datensatz mit den Personalien des Anrufers erstellt (Versichertennummer, Geburtsdatum, Adresse, Versicherungsmodell). Der Personendatensatz wird mit Beratungsdatsätzen verknüpft.

concordiaMed zeichnet alle Gespräche auf. Diese sind Teil der Anfrage und integraler Bestandteil der Patientenakte. Wenn Kunden concordiaMed Bilder, Fotos oder Dokumente per E-Mail schicken, sind auch diese Dokumente integraler Bestandteil der Krankengeschichte.

IV. Wie geht concordiaMed mit den Daten um?

Es bestehen gesetzliche Vorgaben betreffend der Führung und der Aufbewahrung elektronischer Krankengeschichten (=Patientenakten). Sofern keine längeren Aufbewahrungspflichten gelten, wird die Krankengeschichte während 10 Jahren aufbewahrt.

Daten, die im Rahmen der telefonischen Beratung erhoben werden – auch Gesprächsaufzeichnungen und allenfalls zugesandte Dokumente – werden ausschliesslich bei concordiaMed, resp. von ihr beauftragten IT-Firmen mit Sitz in der Schweiz, verarbeitet und gespeichert. Es werden keine Kundendaten weitergegeben, weder an CONCORDIA noch an sonstige Dritte. concordiaMed kann die Kundendaten für Qualitätssicherungszwecke, interne Weiterbildungen und zum Erstellen von Übersichten oder Statistiken verwenden und mit Dritten austauschen, nachdem sie vollständig anonymisiert worden sind. Die erhobenen Kundendaten werden in keinem Fall zu Werbezwecken verwendet.

V. Ihre Rechte

Sie haben das Recht, schriftlich Auskunft über Ihre von der concordiaMed bearbeiteten Personendaten zu erhalten. Soweit gesetzliche oder vertragliche Pflichten nicht entgegenstehen, haben sie das Recht auf Löschung, Berichtigung, Einschränkung der Daten sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit und Widerspruch.

Zudem haben Sie bei Verstössen gegen das Datenschutzgesetz die Möglichkeit, bei der zuständigen Datenschutzbehörde eine Beschwerde einzureichen.

VI. Datensicherheit

Im medizinischen Bereich verlangt das Gesetz die Einhaltung der höchst möglichen Sicherheitsstandards. Diese sind bei concordiaMed und den von ihr beauftragten IT-Firmen vollumfänglich gegeben und vertraglich geregelt.

Möchten Kunden Dokumente per E-Mail an concordiaMed schicken, bietet ihnen concordiaMed die Möglichkeit, E-Mails über die HIN-Plattform sicher zu senden. Verzichten Anrufer auf diese Möglichkeit, akzeptiert concordiaMed diesen Kundenwunsch.

VII. Kontakte und Adressen

MONVIA AG, Neuweg 10, CH-6003 Luzern,
Tel.: +41 41 268 15 00, E-Mail: info@monvia.ch

CONCORDIA, Bundesplatz 15, CH-6002 Luzern,
Tel.: +41 41 228 01 11, E-Mail: info@concordia.ch


Dir vertraue ich

Bundesplatz 15
6002 Luzern
Telefon +41 41 228 01 11
www.concordia.ch
info@concordia.ch