

État au 1<sup>er</sup> avril 2019

## Déclaration relative à la protection des données

Traitement des données des utilisateurs et utilisatrices de concordiaMed

---

I. Présentation du service téléphonique de conseils en santé 24 h/24 concordiaMed

II. Informations d'ordre général sur le traitement des données chez concordiaMed

III. Quelles données sont collectées?

IV. Comment les données sont-elles gérées par concordiaMed?

V. Vos droits

VI. Sécurité des données

VII. Contact et adresses

I. Présentation du service téléphonique de conseils en santé 24 h/24 concordiaMed

Monvia SA gère le centre de télémédecine concordiaMed pour le compte de CONCORDIA Assurance suisse de maladie et accidents SA et de CONCORDIA Assurances SA.

Quel que soit le modèle d'assurance conclu, l'ensemble des personnes assurées chez CONCORDIA ont le droit de bénéficier des conseils médicaux de concordiaMed. Ce service est gratuit.

II. Informations d'ordre général sur le traitement des données chez concordiaMed

Le traitement des données personnelles des utilisateurs et utilisatrices du service téléphonique concordiaMed porte uniquement sur les informations requises pour fournir les conseils médicaux nécessaires, ceci en vertu du contrat d'assurance conclu entre les personnes assurées et CONCORDIA. Seules les données personnelles qui sont indispensables pour la réalisation des tâches et prestations de concordiaMed et que l'utilisateur/trice met de son plein gré à notre disposition sont recueillies. Le même principe s'applique par analogie aux renseignements fournis par les représentants légaux et représentantes légales de personnes mineures ou sous curatelle.

III. Quelles données sont collectées?

Pour chaque appel que reçoit concordiaMed, un jeu de données rassemblant les questions posées par l'utilisateur/trice, les informations relatives à l'anamnèse et la recommandation faite par la conseillère est constitué. De même, le numéro de téléphone de l'utilisateur/trice, la date et l'heure de l'appel et diverses données statistiques concernant l'entretien sont enregistrés. Quand l'utilisateur/trice appelle pour la première fois, ses données personnelles, telles que son numéro d'assurance, sa date de naissance, son adresse et son modèle d'assurance, sont également collectées dans un jeu de données séparé. Le jeu de données comprenant les informations personnelles est associé aux jeux de données relatifs aux consultations.

concordiaMed enregistre tous les appels, après en avoir informé l'utilisateur/trice. Les entretiens font partie intégrante du dossier électronique des patient-es. Si l'utilisateur/trice envoie des photos ou des documents par e-mail, ceux-ci sont intégrés à ce dossier.

#### IV. Comment les données sont-elles gérées par concordiaMed?

Des dispositions légales règlent la gestion et l'archivage des dossiers électroniques des patient-es. En l'absence d'une obligation de conservation de plus longue durée, ces dossiers sont archivés pendant dix ans.

Les données recueillies dans le cadre des consultations téléphoniques – y compris les enregistrements des entretiens et les documents éventuellement envoyés – sont traitées et enregistrées exclusivement par concordiaMed et les entreprises informatiques siégeant en Suisse mandatées par ses soins. Les données des utilisateurs/trices ne sont transmises ni à CONCORDIA ni à des tiers. Si elles ont été entièrement anonymisées, concordiaMed peut les utiliser et les fournir à des tiers à des fins de contrôle qualité, de formations internes et pour l'établissement de rapports et de statistiques. Elles ne sauraient en aucun cas être employées à des fins de marketing.

#### V. Vos droits

Vous avez le droit de demander des renseignements écrits sur les données personnelles que concordiaMed traite à votre sujet. Sauf obligations légales ou contractuelles contraires, vous êtes en droit de demander la suppression, la rectification ou la restriction de ces données. Vous disposez aussi d'un droit de portabilité des données et d'opposition.

En cas de violation de la loi sur la protection des données (LPD), vous avez également la possibilité de déposer une réclamation auprès de l'autorité de protection des données compétente.

#### VI. Sécurité des données

Dans le domaine médical, la loi exige le respect des normes de sécurité les plus strictes, normes que concordiaMed et les entreprises informatiques mandatées par ses soins ont entièrement adoptées, sur base contractuelle.

Si l'utilisateur/trice souhaite envoyer des documents par e-mail, concordiaMed lui offre la possibilité de le faire par le biais de la plateforme sécurisée HIN. S'il ou elle s'y refuse, concordiaMed accepte sa décision.

#### VII. Contact et adresses

MONVIA AG, Neuweg 10, CH-6003 Lucerne,  
Tél.: +41 41 268 15 00, e-mail: [info@monvia.ch](mailto:info@monvia.ch)

CONCORDIA, Bundesplatz 15, CH-6002 Lucerne,  
Tél.: +41 41 228 01 11, e-mail: [info@concordia.ch](mailto:info@concordia.ch)

  
Digne de confiance

Bundesplatz 15  
6002 Lucerne  
Téléphone +41 41 228 01 11  
[www.concordia.ch](http://www.concordia.ch)  
[info@concordia.ch](mailto:info@concordia.ch)