Helsana

Datenschutzerklärung und Bearbeitungsreglement
Gesundheitsberatung der Helsana Zusatzversicherungen AG

Stand von 1. Januar 2021

1. Kurzüberblick

Wir haben bei Helsana eine sehr hohe Kompetenz im Bereich Gesundheit genauso wie in der Kundenberatung. Indem wir diese Stärken gezielt einsetzen, können wir unseren Versicherten bei ihren gesundheitlichen Anliegen behilflich sein. Die Helsana-Gesundheitsberatung ist eine neutrale Ansprechstelle und verhilft unseren Kundinnen und Kunden zu einer höheren Versorgungsqualität und Unterstützung in besonderen Momenten.
Das Angebot der Gesundheitsberatung ist über eine Beratungstelefonnummer zu erreichen. Sie teilen uns Ihr Anliegen mit und wir geben Ihnen innerhalb von 24 Stunden unsere Empfehlungen ab. Der Service steht allen versicherten Personen zur Verfügung, sofern sie mindestens ein Zusatzversicherungsprodukt bei Helsana haben oder durch eine Krankentaggeldversicherung bei Helsana gedeckt sind. Unsere Empfehlungen enthalten auf Evidenz basierende Informationen für informierte Entscheide in Gesundheitsbelangen und geben Verhaltenstipps. Wir bieten unter anderem Unterstützung:

- zur Orientierung im Gesundheitswesen
- bei der Kommunikation mit Ärztinnen und Ärzten und anderen Berufsgruppen
- bei der Suche von Leistungserbringern
- beim Zurechtkommen mit Krankheiten und Symptomen, beim Vermeiden von Erkrankungen, beim Fördern und Erhalten der Gesundheit und in besonderen Lebenssituationen.

Die Gesundheitsberatung ist keine medizinische Leistung und konkurriert folglich auch nicht mit Ärztinnen, Ärzten oder weiteren Leistungserbringern.
Wir greifen nicht in die Behandlung ein und erbringen keine diagnostischen und behandelnden Tätigkeiten. Das heisst, wir legen für unsere Kundinnen und Kunden nicht die nächsten Schritte fest und empfehlen nicht das Absetzen eines Medikaments oder die Fortführung einer bestimmten Behandlung. Bei diesen oder ähnlich gelagerten Fragestellungen verweisen wir auf die Hausärztin, den Hausarzt oder die zuständige Therapeutin, den zuständigen Therapeuten. Für medizinische und akut dringende Fragen ist weiterhin unsere medizinische Beratung zuständig.

Helsana bearbeitet grundsätzlich nur jene Daten, welche ihr von Ihnen als Kundin oder Kunde im Rahmen der Durchführung der Gesundheitsberatung mitgeteilt werden. Dieses Angebot wird durch die Helsana Zusatzversicherungen AG (Helsana) erbracht.
Helsana legt grossen Wert auf den Schutz Ihrer Personendaten und informiert in dieser Datenschutzerklärung darüber:

- wer für die Datenbearbeitung verantwortlich ist;
- welche Daten erhoben und bearbeitet werden;
- wie und von wem die Daten erhoben und bearbeitet werden;
- zu welchem Zweck die Daten bearbeitet werden und auf welcher rechtlichen Grundlage;
- wem die Daten bekannt gegeben werden;
- wie lange die Daten aufbewahrt werden;
- was die Rechte der betroffenen Personen sind.

2. Anwendbarkeit der Datenschutzerklärung

Diese Datenschutzerklärung erläutert die Beschaffung und die weitere Bearbeitung von Personendaten durch Helsana im Zusammenhang mit der Gesundheitsberatung. Sie dient gleichzeitig als Bearbeitungsreglement im Sinne von Art. 11 und Art. 21 der Verordnung zum Bundesgesetz über den Datenschutz (VDSG). Vorbehalten bleiben die Beschaffung und die weitere Bearbeitung von Personendaten, die durch andere Datenschutzerklärungen oder Nutzungsbedingungen abgedeckt sind, aus den Umständen hervorgehen oder gesetzlich geregelt sind.

3. Verantwortliche, Datenschutzbeauftragter

Für die Beschaffung und die weitere Bearbeitung von Personendaten im Zusammenhang mit der Erbringung der individuellen Gesundheitsberatung ist Helsana die verantwortliche Stelle (so insbesondere im Sinne von Art. 4 Abs. 7 der europäischen Datenschutz-Grundverordnung [DSGVO] und des Bundesgesetzes über den Datenschutz, soweit die jeweiligen Bestimmungen im Einzelfall zur Anwendung gelangen).

2305_Einzel_Word_BUK_DSE_DE

Allfällige datenschutzrechtliche Anfragen, Ansprüche oder Auskünfte betreffend Helsana können unter Beilage einer Kopie eines amtlichen Ausweises an den Datenschutzbeauftragten von Helsana unter folgender Kontaktadresse gerichtet werden:

Helsana Zusatzversicherungen AG
Datenschutzbeauftragter
Postfach
8081 Zürich

4. Erhebung, Bearbeitung und Nutzung von Personendaten

4.1 Betroffene Personen

Helsana erhebt und bearbeitet Personendaten von

- Personen, die bei Helsana versichert sind und über ein Zusatzversicherungsprodukt verfügen,
- Personen, die über ihren Arbeitgeber nach VVG Krankentaggeld-versichert sind
- Personen, welche sich als bevollmächtigte Personen oder gesetzliche Vertretung melden (diese müssen nicht zwingend über eine Versicherung bei Helsana verfügen), und eine Gesundheitsberatung in Anspruch nehmen möchten (alle zusammen Kundinnen und Kunden).

4.2 Betroffene Daten

Helsana bearbeitet namentlich folgende Kategorien von Personendaten von Kundinnen und Kunden:

- Persönliche Daten, Kontaktinformationen aus dem Versicherungsverhältnis mit Helsana: Dazu gehören insbesondere Vor- und Nachname, Geschlecht, Geburtsdatum, Versichertennummer, Sprache, Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Interaktionskanal, Versicherungsdeckung, Bankangaben und IBAN der hinterlegten Zahlungsadresse.
- Für die Identifikation der Personen, die über ihren Arbeitgeber nach VVG Krankentaggeld-versichert sind, bearbeitet die Gesundheitsberatung entsprechend zusätzlich die Namen des versicherten Unternehmens.
- Daten im Zusammenhang mit der erteilten Empfehlung und Qualitätssicherung / Kundenfeedback: Darunter fallen unter anderem Korrespondenz und Kommunikation mit Helsana primär per Telefon oder per Brief (einschliesslich Aufzeichnungen der Kommunikation), Beurteilungen der Gespräche sowie der Qualität der Empfehlung und auch Daten im Rahmen von Kundenfeedbacks.
- Daten, die Sie als Kundin oder Kunde für die Durchführung der Gesundheitsberatung freiwillig Helsana bekannt geben: Darunter können unter anderem, aber nicht abschliessend, Daten über die eigene Gesundheit (z. B. Symptome, durchgeführte Behandlungen und Therapien, bereits aufgesuchte Leistungserbringer etc.) sowie Daten zur finanziellen Situation (z. B. Einkommen, Schuldenlast, Erwerbstätigkeit, Beruf etc.) fallen.

5. Bearbeitungszweck und Rechtsgrundlage

Die Helsana Zusatzversicherung AG bearbeitet die ihr von Ihnen zur Verfügung gestellten Informationen rein zur Erbringung der oben genannten Beratungsleistungen und zu deren Qualitätssicherung sowie zum Zweck der Weiterentwicklung des Angebots. Dies gilt gleichfalls für sämtliche weiteren Informationen, welche aus dem Versicherungsverhältnis stammen (vgl. Ziff. 6). Die für die individuelle Gesundheitsberatung erhobenen Daten werden durch eine separate Abteilung auf separaten Systemen bearbeitet und gespeichert. Die Gesundheitsberatung ist somit strikt vom Versicherungsgeschäft getrennt. Die entsprechenden ausführenden Mitarbeitenden (Gesundheitsberaterinnen und -berater) haben keinen Zugriff auf Ihre Gesundheitsdaten aus dem Versicherungsgeschäft. Demgegenüber können auch die Mitarbeitenden der Versicherungsabteilung die Daten nicht einsehen, welche im Rahmen der Gesundheitsberatung gesammelt werden. Die Daten werden somit nicht für die Abwicklung des Versicherungsgeschäfts verwendet.

6. Zugriff auf persönliche Daten aus dem Versicherungsverhältnis

Für die Inanspruchnahme des Angebots der Gesundheitsberatung wird bei Ihrem Anruf zunächst eine Identifikation Ihrer Person vorgenommen, für welche ausschliesslich auf die eingangs erwähnten persönlichen Daten und Kontaktinformationen aus dem Versicherungsverhältnis zurückgegriffen wird.

7. Datenbekanntgabe an Dritte

Die Gesundheitsberatung wird getrennt vom Versicherungsgeschäft durch Helsana betrieben. Erhobene und bearbeitete Daten im Rahmen der Gesundheitsberatung werden grundsätzlich weder an das Versicherungsgeschäft der Helsana Zusatzversicherung AG noch an Dritte, insbesondere die weiteren Helsana-Gruppengesellschaften, weitergegeben. Eine Ausnahme bildet die Bekanntgabe der Information, dass eine Gesundheitsberatung stattgefunden hat inkl. Zeitpunkt der Kontaktaufnahme an das Versicherungsgeschäft von Helsana.
Es werden allerdings keine Informationen zum konkreten Anliegen bekannt gegeben. Die Bekanntgabe stellt ausschliesslich eine durchgängige Kundenbetreuung sicher. Im Rahmen des Gesprächs kann die Kundin oder der Kunde bei akuten medizinischen Anliegen von unserer Gesundheitsberatung darauf hingewiesen werden, sich direkt an unseren telemedizinischen Partner zu wenden.
Dabei kann die Gesundheitsberaterin oder der Gesundheitsberater mit der einzelfallbedingten Einwilligung der Kundin oder des Kunden unter Bekanntgabe der Versichertennummer und des Anliegens die Person direkt telefonisch weiterverbinden.

8. Datenübermittlung ins Ausland

Helsana kann die ihr von der Kundin oder vom Kunden zur Verfügung gestellten Daten für die individuelle Gesundheitsberatung sowie allfällig beigezogene Versichertendaten in jedes Land der Erde übermitteln, insbesondere in alle Länder, in denen die Dienstleister von Helsana ihre Daten bearbeiten (so namentlich die Niederlande, Irland, Deutschland etc.). Werden Daten in ein Land ohne angemessenen Datenschutz übermittelt, so gewährleistet Helsana einen angemessenen Schutz mittels Einsatz hinreichender vertraglicher Garantien, so namentlich auf Basis der EU-Standardvertragsklauseln, oder sie stützt sich auf die gesetzlich vorgesehenen Ausnahmen wie der Einwilligung, der Vertragsabwicklung oder auch der Feststellung, Ausübung oder Durchsetzung von Rechtsansprüchen.

9. Datenaufbewahrung

Helsana speichert die vertragsbezogenen Personendaten in der Gesundheitsberatung grundsätzlich für die Dauer des Gesundheitsberatungs-Vertragsverhältnisses und zehn Jahre über die Beendigung des Vertragsverhältnisses hinaus, soweit im Einzelfall keine kürzeren oder längeren gesetzlichen Aufbewahrungspflichten bestehen, dies aus Beweisgründen erforderlich ist, kein anderer nach anwendbarem Recht gültiger Ausnahmegrund besteht oder eine frühere Löschung angezeigt ist (namentlich weil die Daten nicht mehr benötigt werden oder Helsana zu deren Löschung verpflichtet ist). Geschäftliche Unterlagen, einschliesslich Kommunikation, werden so lange aufbewahrt, wie Helsana ein Interesse daran hat (so insbesondere ein Beweisinteresse im Falle von Ansprüchen, Dokumentation der Einhaltung bestimmter gesetzlicher und anderer Vorgaben, ein Interesse an nicht personenbezogener Auswertung) oder dazu verpflichtet ist (vertraglich, gesetzlich oder aufgrund von anderen Vorgaben).
Vorbehalten bleiben gesetzliche Pflichten etwa bezüglich Anonymisierung oder Pseudonymisierung von Daten.

10. Datensammlung der individuellen Gesundheitsberatung

10.1 Struktur

Die Datensammlung der von der Helsana Zusatzversicherungen AG erbrachten Gesundheitsberatung kann folgende Kategorien umfassen:

- Kategorie in der angemeldeten Datensammlung
- Stammdaten
- Gesundheitsdaten
- Daten zur finanziellen Situation
- Daten zur sozialen Situation
- Daten zur beruflichen Situation
- Qualitätssicherung
- Kundenfeedback

10.2 Benutzung und Datenzugriff

10.2.1 Zugriffsberechtigte

Zugriffsberechtigt für die Datensammlung sind:

- Mitarbeitende von Helsana, soweit sie dies zur Ausübung ihres Auftrags benötigen;
- Systemadministratoren von Helsana;
- vertraglich mandatierte Dienstleister (alle zusammen Zugriffsberechtigte).

10.2.2 Verwaltung der Zugriffsberechtigten

Die Verwaltung der Zugriffsberechtigten wird zentral von der IT bei Helsana geführt. Interne Mitarbeitende werden via HR-Schnittstelle und externe Mitarbeitende über das jeweilige Sourcing gemeldet. Neue Identitäten inkl. Accounts werden nur erfasst, wenn ein gültiger Arbeitsvertrag oder Dienstleistungsvertrag existiert.

10.2.3 Persönliche Zugriffsberechtigung

Mit dem Eintritt bei Helsana erhält jede und jeder Zugriffsberechtigte gemäss Rollenmodell, das sich von der jeweiligen Funktion ableitet, die entsprechenden Zugriffsberechtigungen für Informationen. Alle weiteren benötigten Rechte müssen individuell beantragt werden. Hierbei gilt, dass jeder Antrag durch die direkte Führungskraft sowie je nach Berechtigungsrolle zusätzlich durch die Person, die die Rollen genehmigt, bestätigt werden muss.

10.2.4 Aufhebung der Zugriffsberechtigung

Die Zugriffsberechtigten für die Datensammlung sind nur so lange zugriffsberechtigt, als sie die Daten für die Ausübung ihrer Arbeitsfunktion benötigen. Bei Austritt sowie bei Aufgabenwechsel innerhalb von Helsana werden die Zugriffsberechtigungen entzogen und die für den neuen Aufgabenbereich benötigten Zugriffsberechtigungen via Rollenmodell neu zugewiesen.

10.2.5 Ausbildung der Zugriffsberechtigten

Für die verschiedenen Applikationen und Subsysteme werden die Zugriffsberechtigten in Kursen geschult.

10.2.6 Handbücher und Bearbeitungsrichtlinien für die Zugriffsberechtigten

Zu den Subsystemen gibt es entsprechende Dokumente. Weiter wird in Weisungen, Reglementen und Leistungshandbüchern sowie in Listen die Datenbearbeitung festgelegt. Diese werden von den zuständigen Organisationseinheiten regelmässig aktualisiert. Die Fachführungen der zuständigen Organisationseinheiten schaffen mittels spezifischer Anweisungen einen für das gesamte Versicherungsgebiet der Schweiz gleichbleibenden Level der Leistungsbeurteilung.

10.2.7 IT-Dienstleister

Soweit der Betrieb der Datensammlung an externe IT-Dienstleister ausgelagert ist, folgen diese in ihrem Bereich analogen Regelungen.

11. Technische und organisatorische Massnahmen

11.1 Zugangskontrolle

Sämtliche Räumlichkeiten von Helsana, in denen besonders schützenswerte Personendaten bearbeitet werden, sind entweder elektronisch oder manuell vor dem Zugang unbefugter Personen gesichert. Über die Schlüsselverwaltung und die elektronische Zutrittskontrolle wird durch die Verantwortlichen Protokoll geführt. Die für die physische Sicherheit beauftragte Person kann jederzeit Einblick oder Auswertungen verlangen. Schutzzonen bestimmen die Sicherheitsvorkehrungen: Die Arbeitsplätze sind vor dem Zutritt unbefugter Dritter geschützt. Spezialräume und sensible Räume wie die Technikräume und die Rechenzentren sind wie folgt gesichert:

- Die elektronischen Datenträger, in den von der IT bei Helsana betriebenen Rechenzentren und durch die IT bei Helsana betriebenen dezentralen Server, sind erhöhten physischen Sicherheitsvorkehrungen ausschliesslich für den Zugang spezifisch berechtigter Personen unterstellt.
- Die elektronischen Datenträger in dezentralen Servern und Computern, welche nicht durch die IT bei Helsana betrieben werden, sind vergleichbaren Sicherheitsvorkehrungen unterstellt wie diejenigen, die durch diese selbst betrieben werden.

11.2 Personendatenträgerkontrollen

Durch informationstechnische Vorkehrungen ist es ausschliesslich berechtigten Personen möglich, Daten auf den elektronischen Datenträgern zu bearbeiten. Nur berechtigte Personen erhalten Zugriff auf die Datensammlung der Gesundheitsberatung.

11.3 Authentifizierung der Zugriffsberechtigten

Der Zugriff auf die Subsysteme der Datensammlung wird durch die Eingabe der User-ID kombiniert mit einem zeitlich befristeten individuellen Passwort geschützt.

11.4 Bekanntgabekontrolle

Datenempfängerinnen und -empfänger, denen Personendaten mittels Einrichtungen zur Datenübertragung bekannt gegeben werden, werden über die Schnittstellen identifiziert (z. B. Online-Deckungsabfragen durch Leistungserbringer im Zusammenhang mit dem Einsatz der Versichertenkarte).

11.5 Übermittlung von Daten

Die Übermittlung von Daten zwischen den Datenendstationen und den Hostcomputern ist durch das Übertragungsprotokoll geschützt.

11.6 Speicherkontrolle

Die Zugriffsberechtigten erhalten spezifische Berechtigungen für Mutationen in Datenfeldern, die sie für die Erfüllung der Aufgaben benötigen.

11.7 Technische Anforderungen an Endgeräte

Der Zugang zum internen Netzwerk von Helsana ist eingeschränkt, durch spezifische Kontrollmassnahmen geschützt und überwacht. Bei externen IT-Dienstleistern bestehen für deren Netzwerke analoge Vorkehrungen.

11.8 Massnahmen zum Schutz der Daten (Vertraulichkeit) im Bereich der Endgeräte)

Die Datenendgeräte sind in geschützten Zonen platziert. Mobile Datenendgeräte enthalten Datenspeicher, die durch ein starkes, passwortabhängiges Verschlüsselungsverfahren geschützt sind. Ausgedruckte Daten werden so aufbewahrt, dass Drittpersonen (z. B. Raumpflegepersonal) diese nicht einsehen und/oder kopieren können. Diese Daten werden unter Anwendung einer internen Weisung entweder in abschliessbaren Behältnissen aufbewahrt oder via Aktenvernichter oder Datarec entsorgt.

11.9 Protokollierung

Zusätzlich zur Kontrolle der Zugriffe auf die Datensammlung über das Berechtigungsverfahren sowie zum Schutz über die persönliche User-ID und die Passworterkennung verfügen einzelne Subsysteme über eine Protokollierung der automatisierten Bearbeitung, damit nachträglich festgestellt werden kann, ob die Daten für diejenigen Zwecke bearbeitet wurden, für die sie erhoben oder bekannt gegeben wurden. Die Protokollierung wird in Anwendung von Art. 10 VDSG durchgeführt: Die Protokolle werden während 13 Monaten revisionsgerecht aufbewahrt. Sie sind ausschliesslich für Organe zugänglich, denen die Überwachung der Datenschutz- und Datensicherheitsvorschriften obliegt, und dürfen nur für diesen Zweck verwendet werden. Bei externen IT-Dienstleistern bestehen teilweise ähnliche, aber eigene Regelungen zur Protokollierung.

11.10 Entwicklung

Anfragen für die Weiterentwicklung des Systems werden zusammengefasst und als Maintenance, Kleinvorhaben oder Projekt definiert, budgetiert und realisiert. Das Verfahren ist durch das «Helsana-Projektvorgehen» geregelt.

11.11 Unterstützung der Zugriffsberechtigten und Meldepflicht

Fachlich werden die Zugriffsberechtigten durch die Fachführungen der jeweiligen Bereiche unterstützt. Die technische Unterstützung für die Datenendgeräte und das Netzwerk wird durch die IT bei Helsana erbracht oder in Auftrag gegeben. Die Zugriffsberechtigten sind über die Sicherheitseinstufung der Datensammlung und die Vorschriften im Umgang mit dem System und dessen Daten orientiert. Die Bestimmungen sind in Betriebshandbüchern unter Informationssicherheit beschrieben. Mögliche Sanktionen bei vorsätzlichen oder fahrlässigen Verletzungen der Informationssicherheit sind den Zugriffsberechtigten bekannt. Sämtliche Zugriffsberechtigten sind verpflichtet, folgende Feststellungen dem Prozess-Owner oder Vertreter der Zugriffsberechtigten zu melden: – beobachtete oder vermutete Schwachstellen bzw. Sicherheitsmängel des Systems – nicht umgesetzte oder nicht eingehaltene Sicherheitsmassnahmen – unvorhergesehene Ereignisse, die eine Auswirkung auf die Informationssicherheit haben können

11.12 Aufsicht und Verantwortlichkeit

Die Prozess-Owner der Subsysteme beaufsichtigen, dass sich die Zugriffsberechtigten an die Weisungen und das vorliegende Bearbeitungsreglement sowie die externen IT-Dienstleister an ihre vertraglichen Vorgaben halten.

12. Rechte der Kundinnen und Kunden

Alle betroffenen Personen sowie alle Kundinnen und Kunden haben gegenüber Helsana ein Recht auf Auskunft zu den sie betreffenden Personendaten. Zudem haben sie das Recht, von Helsana die Berichtigung, Löschung und Einschränkung ihrer Personendaten zu verlangen sowie einer solchen Bearbeitung von Personendaten zu widersprechen. Falls die Bearbeitung der Personendaten auf einer Einwilligung beruht, kann die Einwilligung durch die betroffene Person jederzeit widerrufen werden. In Staaten der EU bzw. dem EWR hat die betroffene Person in gewissen Fällen das Recht, die bei der Nutzung von Online-Diensten generierten Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten, das die weitere Nutzung und Übermittlung ermöglicht. Anfragen im Zusammenhang mit diesen Rechten sind schriftlich unter Beilage einer Kopie eines amtlichen Ausweises an die Kontaktadresse (vgl. Ziff. 3) zu richten. Helsana behält sich vor, die Rechte der betroffenen Person im Rahmen des jeweils anwendbaren Rechts einzuschränken und z. B. keine vollständige Auskunft zu erteilen oder Daten nicht zu löschen. Wenn Helsana automatisiert eine Entscheidung vornimmt, die eine einzelne Person betrifft und gegenüber der betroffenen Person rechtliche Wirkungen entfaltet oder sie in ähnlicher Weise erheblich beeinträchtigt, kann die betroffene Person bei Helsana mit einer zuständigen Person sprechen und von ihr eine Wiedererwägung des Entscheids verlangen oder von vornherein die Beurteilung durch eine Person verlangen, soweit das anwendbare Recht dies vorsieht. In diesem Fall kann die betroffene Person gewisse automatisierte Dienstleistungen unter Umständen nicht mehr nutzen. Die Person wird über solche Entscheide nachfolgend oder separat vorgängig informiert. Jede betroffene Person hat das Recht, bei der zuständigen Datenschutzbehörde eine Beschwerde einzureichen.
In der Schweiz ist dies der Eidg. Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragte (www.edoeb.admin.ch).

13. Änderung der Datenschutzerklärung

Helsana kann die vorliegende Datenschutzerklärung jederzeit ohne Vorankündigung und Mitteilung anpassen. Es gilt die jeweils aktuelle, auf der Website publizierte Fassung. Soweit die Datenschutzerklärung Teil einer Vereinbarung mit der Kundin oder dem Kunden ist, kann Helsana sie oder ihn im Falle einer Aktualisierung über die Änderung per E-Mail oder auf andere geeignete Weise informieren. Erfolgt innert 30 Tagen kein Widerspruch, so gilt die neue Datenschutzerklärung als vereinbart. Wird widersprochen, kann Helsana die Vereinbarung ausserordentlich und fristlos auflösen.