

SWICA Gesundheitsorganisation

Datenschutzerklärung santé24

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	3	7. Rechte der Betroffenen	5
2. Rechtsgrundlage der Datenbearbeitung	3	7.1 Recht auf Auskunft	5
3. Verantwortlichkeit	3	7.2 Recht auf Berichtigung.....	5
4. Erhebung und Zweck der Datenbearbeitung	3	7.3 Recht auf Löschung.....	5
4.1 Kategorien von Personendaten	3	7.4 Recht auf Einschränkung der Bearbeitung.....	5
4.2 Zweck der Datenbearbeitung	4	7.5 Recht auf Widerspruch	5
4.3 Tonaufnahmen.....	4	7.6 Automatisierte Entscheidungen im Einzelfall und Profiling.....	5
4.4 Rechnungsbearbeitung	4	7.7 Recht auf Widerruf einer Einwilligung.....	6
5. Weitergabe von Daten	4	7.8 Recht auf Beschwerde gegenüber der Aufsichtsbehörde	6
5.1 Austausch mit Dritten	4	7.9 Meldestelle für die Ausübung der Betroffenenrechte	6
5.2 Auftragsdatenbearbeitung	4	8. Verwendung von Künstlicher Intelligenz (KI)	6
6. Dauer der Datenspeicherung	4	9. Datensicherheit	6
		10. Schlussbestimmungen	6
		10.1 Zugang zur Datenschutzerklärung	6
		10.2 Salvatorische Klausel.....	6
		10.3 Anwendbares Recht und Gerichtsstand.....	6

Datenschutzerklärung santé24

1. Einleitung

santé24 ist ein Geschäftsbereich von SWICA, der organisatorisch vom Rest von SWICA getrennt ist. santé24 steht Ihnen an 365 Tagen im Jahr bei allen Fragen zu Prävention, Krankheit, Unfall und Mutterschaft rund um die Uhr zur Verfügung. Mehr Informationen zu santé24 und den Dienstleistungen finden Sie hier: [santé24 – Medizinische Beratung rund um die Uhr – santé24](#).

2. Rechtsgrundlage der Datenbearbeitung

Bei der Nutzung unserer Dienstleistungen geben Sie Ihr Einverständnis gegenüber santé24 und deren Ärztinnen und Ärzten, Therapeutinnen und Therapeuten sowie dem medizinischen Personal, Ihre Daten im Rahmen des Behandlungsauftrags zu bearbeiten. Für die Durchführung unserer Tätigkeit bitten wir Sie – soweit erforderlich – um Ihre ausdrückliche Zustimmung zur Entbindung von der beruflichen Schweigepflicht gemäss Art. 321 StGB. Eine Ablehnung kann zur eingeschränkten Ausübung des Behandlungsauftrags führen. Information über die Datenbearbeitungsvorgänge im Rahmen des Behandlungsauftrags gibt diese Datenschutzerklärung.

3. Verantwortlichkeit

Die verantwortliche Stelle für die Bearbeitung Ihrer Personendaten und insbesondere Ihrer Gesundheitsdaten ist santé24. Bei Fragen zum Datenschutz oder wenn Sie Ihre Rechte im Rahmen des Datenschutzes wahrnehmen wollen, wenden Sie sich bitte an die Datenschutzstelle unter datenschutz@swica.ch.

4. Erhebung und Zweck der Datenbearbeitung

4.1 Kategorien von Personendaten

Um telemedizinische Dienstleistungen anbieten zu können, müssen Personendaten bearbeitet werden. Die Informationen, die in den Patientendossiers von santé24 abgelegt sind, unterliegen der ärztlichen Schweigepflicht und werden nur dementsprechend bearbeitet.

Im Rahmen des Behandlungsvertrags und gesetzlicher Vorgaben zur Erfüllung des Behandlungszwecks sowie der damit verbundenen Pflichten werden folgende Personendaten bearbeitet:

- **Kontaktdaten**
Vorname, Name, Anschrift, Postleitzahl, Geburtsdatum, E-Mail-Adresse, Telefonnummer (Mobile und Festnetz)
- **Patientendokumentation**
Auskunft über die Aufklärung und Behandlung der Patientinnen und Patienten. Als Behandlung gelten insbesondere Untersuchungen, Diagnosen, Therapie und Pflege (gemäss §13 Gesundheitsgesetz [GesG] des Kantons Zürich)
- **Vertragsdaten**
Versicherungsangaben, Informationen zum Versicherungsmodell und zu dessen Inhalten sowie die von Ihnen gewählten Optionen und Varianten
- **Technische Daten**
Interne und externe Kennungen, IP-Adressen, technische Informationen aus dem Telefonsystem
- **Marketingdaten**
Umfrageergebnisse, Hinweise auf Angebote von santé24
- **Geschäftsdaten**
Abrechnungsdaten
- **Daten über den persönlichen Lebensbereich**
Daten unter anderem über Beschäftigungsverhältnisse, Daten über die familiäre Situation, Daten über mögliche Allergien, Nichtverträglichkeit von bestimmten Lebensmitteln, Arbeitssituation, Wohnsituation

4.2 Zweck der Datenbearbeitung

Die Daten werden zu folgenden Zwecken bei santé24 bearbeitet:

- zur allgemeinen Gesundheitsberatung;
- zur Ausübung des Behandlungsauftrags inkl. Führung des Patientendossiers;
- zur Abgabe von konkreten gesundheitlichen Empfehlungen und Hinweisen auf Dienstleistungen und Präventionsmassnahmen;
- um eine Überweisung an eine Allgemeinmedizinerin oder einen Allgemeinmediziner oder eine Spezialistin oder einen Spezialisten vorzunehmen;
- um bei entsprechender Diagnose eine Medikation zu verordnen;
- zur Ausstellung eines ärztlichen Zeugnisses;
- zu statistischen Zwecken;
- zur Weiterentwicklung des Indikationsfragebogens;
- zur Überprüfung des Behandlungswegs;
- zu Forschungszwecken im Rahmen von anonymisierten Datenauswertungen.

4.3 Tonaufnahmen

Eingehende sowie ausgehende Telefongespräche mit santé24 werden aufgezeichnet. Vor Beginn eines Telefongesprächs erfolgt ein entsprechender Hinweis. Mit der Fortführung des Telefongesprächs erklären Sie sich mit der Aufzeichnung einverstanden. Sollten Sie keine Aufzeichnung wünschen, können Sie dies jederzeit im direkten Telefongespräch mitteilen. Die Aufzeichnungen werden ausschliesslich zu folgenden Zwecken verwendet:

- zur Schulung und Weiterbildung von Mitarbeitenden;
- zur Erfüllung gesetzlicher Anforderungen;
- zu Beweis Zwecken.

Im Rahmen des Patientendossiers müssen Aufzeichnungen gemäss Patientinnen- und Patientengesetz mindestens 10 Jahre nach der letzten Behandlung aufbewahrt werden. Aufgrund der zivilrechtlichen Verjährungsfrist für Personenschäden (Art. 128a OR) behält sich santé24 vor, Aufzeichnung bis zu 20 Jahren aufzubewahren, um Beweis Zwecke zu erfüllen. Der Zugriff auf die Aufnahmen ist ausschliesslich berechtigten Mitarbeitenden von santé24 vorbehalten.

4.4 Rechnungsbearbeitung

Das Bundesgesetz über die Krankenversicherung (KVG) sieht vor, dass Patientinnen und Patienten eine Kopie der Arztrechnung erhalten. Zur Vereinfachung erfolgt der Versand der Rechnungskopie (System des Tiers payant) an die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse, wobei der Name der Ärztin oder des Arztes zur einfacheren Lesbarkeit im E-Mail genannt wird. Die Kommunikation bezüglich administrativer Anliegen kann über die bereitgestellte E-Mail-Adresse (@hin-Adresse an Empfängeradressen wie @bluewin.ch, @gmail.com etc.) erfolgen. Nicht digital abrufbare Rechnungskopien werden in physischer Form bereitgestellt.

5. Weitergabe von Daten

5.1 Austausch mit Dritten

Im Rahmen der Behandlungen können nach Absprache Daten an andere Leistungserbringer weitergegeben bzw. von diesen eingeholt werden. Ein Datenaustausch innerhalb von santé24 zu Vertretungszwecken ist möglich. Jegliche andere Weitergabe an Dritte erfolgt nur bei Vorliegen einer entsprechenden Vollmacht oder einer gesetzlichen Ermächtigung.

5.2 Auftragsdatenbearbeitung

Im Rahmen ihrer Tätigkeit lässt santé24 bestimmte Datenbearbeitungsvorgänge von Dritten (wie z.B. Microsoft, Genesys, etc.) im In- und Ausland (Schweiz und Europäischer Wirtschaftsraum) ausführen. santé24 bleibt jedoch für die rechtmässige Bearbeitung der Daten verantwortlich. Der beauftragte Dritte darf die Daten nur zu den Zwecken bearbeiten, zu denen santé24 ihn autorisiert hat. Dabei stellt santé24 mit vertraglichen Mitteln sicher, dass die Daten nur so bearbeitet werden dürfen, wie santé24 es selbst auch darf. Der Inhalt dieser Datenschutzerklärung muss auch vom Auftragnehmer eingehalten werden. Darüber hinaus verpflichtet santé24 die Auftragnehmer, die Datensicherheit mit geeigneten technischen und organisatorischen Massnahmen sicherzustellen. Sollten Personendaten ausnahmsweise in Staaten bekannt gegeben werden, in denen kein angemessenes Datenschutzniveau besteht, verpflichtet santé24 den Auftragsbearbeiter durch den Abschluss vom Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten genehmigter Standardvertragsklauseln zur Einhaltung eines angemessenen Datenschutzniveaus. Es kann nicht ausgeschlossen werden, dass Personendaten ausnahmsweise im Rahmen von Rechtsverfahren im Ausland oder bei überwiegenden öffentlichen Interessen weitergegeben werden.

6. Dauer der Datenspeicherung

Daten werden so lange bei santé24 gespeichert, wie der Zweck, eine gesetzliche Grundlage oder ein anderer Rechtfertigungsgrund die weitere Aufbewahrung legitimiert. Insbesondere wird die Patientendokumentation während zwanzig Jahren nach Abschluss der letzten Behandlung aufbewahrt.

7. Rechte der Betroffenen

7.1 Recht auf Auskunft

Alle von einer durch santé24 vorgenommenen Datenbearbeitung betroffenen Personen haben das Recht, eine Bestätigung darüber zu verlangen, ob über sie personenbezogene Daten bearbeitet werden. Liegt eine Bearbeitung von Daten vor, so liefert santé24 folgende Angaben:

- eine Kopie aller bearbeiteten Daten, sofern keine berechtigten Drittrechte entgegenstehen;
- den Bearbeitungszweck;
- die Information über das Widerspruchsrecht, das Recht zur Einschränkung der Bearbeitungstätigkeit und das Recht auf Berichtigung;
- die Information über das Bestehen eines Beschwerderechts bei der Aufsichtsbehörde;
- wenn Personendaten nicht direkt bei der betroffenen Person erhoben werden, alle verfügbaren Informationen über die Herkunft der Daten.

7.2 Recht auf Berichtigung

Alle von einer durch santé24 vorgenommenen Datenbearbeitung betroffenen Personen haben das Recht, unverzüglich die Berichtigung der sie betreffenden unrichtigen personenbezogenen Daten zu verlangen. Darüber hinaus hat jede betroffene Person, die durch eine von santé24 vorgenommene Datenbearbeitung betroffen ist, unter Berücksichtigung des Zwecks der Bearbeitung das Recht, die Vervollständigung unvollständiger personenbezogener Daten – auch mittels einer ergänzenden Erklärung – zu verlangen.

7.3 Recht auf Löschung

Daten, die im Rahmen des Patientendossiers geführt werden, unterliegen einer Aufbewahrungspflicht von 20 Jahren und können während dieser Zeit nicht gelöscht werden. Ungeachtet dessen haben alle von einer durch santé24 vorgenommenen Datenbearbeitung betroffenen Personen das Recht, von santé24 zu verlangen, die sie betreffenden Personendaten unverzüglich zu löschen, wenn einer der nachfolgenden Gründe vorliegt:

- Die personenbezogenen Daten werden für die Zwecke, die bei ihrer Erhebung angegeben wurden, nicht mehr benötigt.
- Die betroffene Person widerruft die Einwilligung zur Datenbearbeitung und es besteht kein anderer Rechtfertigungsgrund.
- Die betroffene Person legt Widerspruch gegen die Datenbearbeitung ein und es bestehen keine vorrangigen berechtigten Interessen, die eine weitere Bearbeitung rechtfertigen würden.
- Die bearbeiteten Daten wurden unrechtmässig bearbeitet.
- Die Löschung ist gesetzlich vorgeschrieben.

7.4 Recht auf Einschränkung der Bearbeitung

Alle von einer durch santé24 vorgenommenen Datenbearbeitung betroffenen Personen haben das Recht, von santé24 die Einschränkung der Bearbeitung zu verlangen. Die Einschränkung der Bearbeitungstätigkeit kann von der betroffenen Person verlangt werden, wenn eine der nachfolgenden Voraussetzungen oder einer der nachfolgenden Gründe zutrifft:

- Wird die Richtigkeit der Personendaten von der betroffenen Person bestritten, so ist die Bearbeitungstätigkeit für die Dauer der Abklärungen, die santé24 zur Sicherstellung der Richtigkeit durchführt, einzuschränken.
- Die Bearbeitung der Personendaten erfolgt unrechtmässig, die betroffene Person verlangt jedoch nicht die Löschung, sondern die Einschränkung der Bearbeitung.
- santé24 benötigt die Personendaten nicht mehr, die betroffene Person benötigt die Daten jedoch noch zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.
- Legt die betroffene Person Widerspruch gegen die Bearbeitung ein, so wird die Bearbeitung so lange eingestellt, bis feststeht, ob santé24 ein überwiegendes berechtigtes Interesse geltend machen kann oder ein anderer Rechtfertigungsgrund vorliegt. Wird eine Beschränkung der Bearbeitungstätigkeit wieder aufgehoben, so informiert santé24 die betroffene Person vorher.

7.5 Recht auf Widerspruch

Alle von einer durch santé24 vorgenommenen Datenbearbeitung betroffenen Personen haben das Recht, aufgrund ihrer persönlichen Situation gegen eine Datenbearbeitung Widerspruch einzulegen, sofern keine gesetzliche Bestimmung oder ein berechtigtes Interesse vorliegt, das die Interessen, Rechte und Freiheiten der betroffenen Person überwiegt. Werden Daten zu Direktmarketingzwecken verwendet, so hat die betroffene Person das Recht, der Datenbearbeitung zu widersprechen. Dies gilt auch für das Profiling, sofern es mit der Direktwerbung in Verbindung steht. santé24 wird dann die Daten nicht mehr zu Direktmarketingzwecken verwenden.

7.6 Automatisierte Entscheidungen im Einzelfall und Profiling

Ist die betroffene Person aufgrund der Erfüllung eines Vertrags, einer gesetzlichen Grundlage oder der ausdrücklichen Einwilligung der betroffenen Person einer automatisierten Bearbeitung – einschliesslich Profiling – unterworfen und entfaltet dieser Entscheid gegenüber der betroffenen Person rechtliche Wirkung, so hat die betroffene Person das Recht darauf, dass vonseiten santé24 eine Person eingreift, die Entscheidung darlegt und der betroffenen Person das Recht auf Anfechtung des Entscheids gewährt.

7.7 Recht auf Widerruf einer Einwilligung

Jede Einwilligung zur Datenbearbeitung, die santé24 erteilt wurde, kann widerrufen werden, sofern der weiteren Datenbearbeitung kein berechtigtes Interesse oder eine gesetzliche Grundlage, die diese rechtfertigen würde, entgegensteht. Der Widerruf kann auf die einfachste Art erfolgen, sofern es sich um eine Datenbearbeitung handelt, die santé24 vornimmt. Wurde einer Drittperson eine Handlungsvollmacht oder ein Recht zur Einsicht in die Daten gegeben, so benötigt santé24 den Widerruf der Vollmacht schriftlich. Die Rechtmässigkeit der Datenbearbeitung bis zum Widerruf der Einwilligung bleibt davon unberührt.

7.8 Recht auf Beschwerde gegenüber der Aufsichtsbehörde

Nebst den Rechten gegenüber santé24 besteht auch das Recht, sich direkt an die Datenschutzbehörde zu wenden.

7.9 Meldestelle für die Ausübung der Betroffenenrechte

Für die Ausübung dieser Rechte bitten wir Sie, sich direkt an die Datenschutzstelle unter datenschutz@swica.ch zu wenden. Für die Ziffern 7.1 bis 7.4 bitten wir Sie, santé24 ein schriftliches Gesuch und eine Kopie Ihres Identifikationspapiers zuzusenden. santé24 benötigt diese, um sicherzustellen, dass keine Daten fälschlich verändert oder auch gelöscht werden. Das Gesuch und die Kopie des Identifikationspapiers werden im Minimum elf Jahre aufbewahrt.

8. Verwendung von Künstlicher Intelligenz (KI)

Zur Optimierung unserer telefonischen Erreichbarkeit und Servicequalität setzen wir das KI-Tool von Genesys ein. Dieses System unterstützt uns bei der Identifikation von Anrufern. Dadurch können Routineaufgaben effizienter gestaltet und Ihre Anfragen schneller bearbeitet werden.

Vor Beginn eines Telefonats werden Sie über den Einsatz der KI informiert. Sie haben jederzeit das Recht, dem Einsatz der KI zu widersprechen. In diesem Fall erfolgt die Bearbeitung Ihres Anliegens ohne Unterstützung durch das KI-System. Die Verarbeitung erfolgt ausschliesslich zu dem Zweck, unsere Serviceleistungen zu verbessern und Ihre Anliegen effizient zu bearbeiten.

9. Datensicherheit

santé24 trifft angemessene technische und organisatorische Massnahmen, um die Sicherheit Ihrer Daten zu gewährleisten. Dies umfasst den Schutz vor unbefugtem Zugriff, Verlust, Missbrauch oder unbefugter Weitergabe Ihrer persönlichen Informationen. Unsere Sicherheitsmassnahmen werden regelmässig überprüft und entsprechend den neuesten technologischen Entwicklungen aktualisiert. Dennoch können wir keine absolute Sicherheit garantieren, da keine Übertragungsmethode über das Internet und keine elektronische Speicherung zu 100 Prozent sicher ist. Wir empfehlen Ihnen daher, angemessene Vorsichtsmassnahmen zu treffen, wenn Sie persönliche Daten online übermitteln.

10. Schlussbestimmungen

10.1 Zugang zur Datenschutzerklärung

Die aktuelle Version dieser Datenschutzerklärung ist immer auf der Webseite von SWICA öffentlich zugänglich und kann von den betroffenen Personen jederzeit über www.swica.ch/datenschutz eingesehen werden. santé24 behält sich vor, diese Datenschutzerklärung jederzeit und nach eigenem Ermessen zu überarbeiten.

10.2 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Datenschutzerklärung ungültig sein, so werden die restlichen Bestimmungen davon nicht berührt.

10.3 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Das für diese Datenschutzerklärung anwendbare Recht ist ausschliesslich materielles Schweizer Recht unter Ausschluss allfälliger Kollisionsnormen. Sollten sich aus dieser Datenschutzerklärung Streitigkeiten ergeben, so ist vorbehaltlich gesetzlich zwingender Gerichtsstände das Gericht in Winterthur zuständig.

SWICA Health AG, Version 3.0 vom 10. März 2026