

Behandling av personopplysninger i SOS International (Healthcare)

1 BEHANDLING AV DINE PERSONOPPLYSNINGER

SOS International ("SOS") henter inn og behandler en rekke opplysninger om deg når vi behandler dine saker og henvendelser. Formålet med behandlingen av opplysninger om deg er å gi deg råd og/eller helsetjenester i forbindelse med din forsikring/avtale. Når vi behandler opplysningene dine i forbindelse med saken din, er det vi som er ansvarlige for dataene.

Hvis du har en avtale gjennom forsikringsselskapet ditt eller en annen leverandør og har spørsmål om behandling av personopplysninger i forbindelse med dette, ber vi deg ta kontakt med forsikringsselskapet ditt eller den aktuelle leverandøren.

2 HVILKE OPPLYSNINGER BRUKER VI?

SOS behandler opplysninger om deg som du selv eller den som melder inn saken på dine vegne, gir oss når vi gir råd/behandling. I tillegg henter vi inn og deler opplysninger med leverandører, som vi samarbeider med som for eksempel, helsepersonell, Folkeregisteret, IT-leverandører og andre samarbeidspartnere i vårt leverandørnettverk. Dessuten utveksler vi opplysninger med leverandøren av din forsikring/avtale i den grad det er nødvendig for å kunne behandle saken din. I tillegg kan vi dele opplysninger om deg til offentlige myndigheter i den grad vi har et juridisk grunnlag for dette.

Hvilke opplysninger vi innhenter i den konkrete situasjonen varierer, men det dreier seg normalt om innhenting av vanlige personopplysninger, personnummer og sensitive opplysninger som for eksempel:

- (i) Kontaktopplysninger, inkludert navn, adresse, telefonnummer, e-postadresse og kontaktopplysninger til pårørende og innmelder
- (ii) Fødselsnummer
- (iii) Opplysninger om din forsikring/avtale
- (iv) Årsaken til henvendelsen
- (v) Evt. henvisning fra egen lege
- (vi) Helseopplysninger
- (vii) Opplysninger om påløpte utgifter
- (viii) Andre opplysninger i saken
- (ix) Epikrise fra behandlende lege

3 HVA BRUKES OPPLYSNINGENE TIL?

Formålet med behandlingen av opplysninger om deg er å:

- (i) Håndtere saken din for å kunne ta beslutning om ytelsen basert på typen forsikring/avtale du har, som f.eks. rådgivning over telefon, innkallelse til og

gjennomføring av helsetjenester, samt ytelse av mer sosioøkonomisk karakter fra SOS og SOS' leverandørnettverk.

- (ii) Dokumentere inngåtte avtaler mellom deg og SOS
- (iii) Gjennomføre kvalitetssikring, fakturering og regnskapsføring
- (iv) Utarbeide statistikk og annen rapportering
- (v) Utføre kostnadskontroll ved faktureringen i din sak
- (vi) Håndtere klagesaksbehandling i forbindelse med SOS' assistanse- og helsetjenester
- (vii) Håndtere henvendelser fra offentlige myndigheter relatert til saken din.

4 BEHANDLINGSGRUNNLAGET

Når SOS mottar og håndterer saken din, behandler vi opplysningene dine med hjemmel i personvernforordningens artikkel 6 nr. 1 bokstav b, c, d og f, artikkel 87 og personopplysningsloven § 12. Behandlingen av sensitive opplysninger gjøres med hjemmel i personvernforordningens artikkel 9 nr. 2 bokstav a, c, f og h, avhengig av den typen tjeneste som er levert. Når SOS utfører helse og medisinsk behandling og fører journal, behandler vi opplysningene dine med hjemmel i patientjournallovens § 5 og 6 samt personopplysningsloven § 7.

SOS lovmessige interesser, som begrunner behandlingen etter artikkel 6 nr. 1 bokstav f er for å kunne behandle klager, ivareta våre økonomiske interesser og kvalitetssikring.

5 OVERFØRINGER TIL TREDJELAND

I noen tilfeller kan SOS ha utvekslet informasjon med leverandører i et land utenfor EU/EØS. Overføring av personopplysninger skjer på grunnlag av et passende overføringsgrunnlag, for eksempel a) EU-kommisjonen har godkjent at mottakerlandet har et tilstrekkelig beskyttelsesnivå, herunder f.eks. det nye rammeverket som EU og USA har forhandlet frem, kalt EU-U.S. Data Privacy Framework, b) EU-kommisjonens standardbeskyttelsesklausuler inkludert bruk av ytterligere tiltak hvis det anses nødvendig og/eller c) i spesielle situasjoner i artikkel 49 i EUs personvernforordning (GDPR)(EU2016/679).

Når overføringer gjøres på grunnlag av EU-kommisjonens standardklausuler, vil de være underlagt passende sikkerhetstiltak som beskrevet i standardklaustulerne her: https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/model-contracts-transfer-personal-data-third-countries_da (på engelsk).

6 HVOR LENGE BEHANDLES OPPLYSNINGENE DINE?

Vi behandler opplysningene dine så lenge de er nødvendige til det formålet de er innhentet til eller så lenge det er nødvendig for å overholde gjeldende lov, f.eks. regnskapsloven og forsikringsavtaleloven. Vi oppbevarer ikke personopplysningene på en måte som gjør det mulig å identifisere deg i lengere tid enn det er nødvendig for de formålene som opplysningene lovmessig behandles for, og ikke i mer enn 10 år.

7 HVORDAN BESKYTTER VI OPPLYSNINGENE DINE?

SOS er ISO-sertifisert. I SOS International er vi svært fokusert på kvalitet og informasjonssikring, og sikrer gjennom det at dine personopplysninger er beskyttet. Vi er stolte av våre akkrediteringer og sertifiseringer som blant annet ISO-9001 (kvalitetsledelse), ISO-27001 (informasjonssikkerhet) og ISO-27701 (behandling av personopplysninger).

Vi har iverksatt både tekniske og organisatoriske sikringstiltak for å beskytte dine personopplysninger mot utilsiktet tap, endring, destruksjon, og mot at uvedkommende får kjennskap til personopplysningene eller at det behandles i strid med loven. Våre sikkerhetsprosedyrer revideres fortløpende i takt med den teknologiske utviklingen.

8 DINE RETTIGHETER

Du har ikke plikt til å dele opplysningene dine med SOS. Hvis du ikke ønsker å dele opplysninger som er nødvendige i forbindelse med din assistansesak med oss, kan dette ha innvirkning på om din anmodning om assistanse kan etterkommes.

Hvis du i forbindelse med din sak hos SOS, har gitt samtykke til behandling av dine personopplysninger, har du rett til å trekke tilbake ditt samtykke. Hvis du trekker tilbake ditt samtykke, vil tilbaketrekingen kun gjelde behandling av dine personopplysninger fremover i tid. Deretter slutter SOS raskest mulig å behandle dine personopplysninger på bakgrunn av samtykket. Dette gjelder likevel ikke dersom SOS av andre grunner eller i henhold til annen lovgivning er forpliktet til å behandle dine opplysninger.

Du har etter personvernlovgivningen rett til å få innsyn i, og komme med innsigelser mot, behandlingen av dine personopplysninger. Du har, på forespørsel, rett til å få rettet opp, slettet eller blokkert opplysninger som er uriktige, villedende eller behandlet i strid med lovgivningen. Dessuten har du rett til dataportabilitet.

Hvis du ønsker å benytte deg av dine rettigheter, må du henvende deg til SOS via vår hjemmeside, www.sos.eu/no/selvbetjening/

Du kan klage på vår behandling av opplysningene dine til Datatilsynet. Du finner kontaktopplysninger på www.datatilsynet.no. Du kan også klage på vår behandling av dine opplysninger til de andre nordiske datatilsynene.

SOS har en personvernrådgiver (DPO) som kan kontaktes på følgende e-postadresse: dataprotectionofficer@sos.eu

SOS International AS, Filial Norge, Lysaker Torg 5, 5. etasje, 1366 Lysaker, Organisasjonsnummer: 922 325 235, Telefonnummer: +47 2296 5050.