



Aetna International

Notification relative à la politique de confidentialité

La présente notification relative à la politique de confidentialité (la « notification ») s'applique aux plans souscrits ou gérés par la société Aetna International, Inc., la société Aetna Life Insurance Company et/ou leurs filiales, désignées ci-après sous le nom de Aetna International.

La présente notification indique comment les informations vous concernant peuvent être utilisées et divulguées et comment vous pouvez accéder aux informations en question.

Veillez la lire attentivement.

Aetna International considère les informations personnelles comme des informations confidentielles. Nous protégeons la confidentialité des informations conformément aux législations et réglementations en vigueur relatives à la confidentialité, ainsi qu'aux politiques de confidentialité de notre propre société. Ces législations et réglementations incluent, sans limitations, les règles de confidentialité HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act), le règlement général sur la protection des données (RGPD), la loi britannique de 1998 concernant la protection des données, ainsi que toute législation et dérogation applicables d'un État membre de l'UE..

La présente notification indique comment nous pouvons utiliser et divulguer les informations vous concernant, vous et les personnes à votre charge admissibles, dans la mesure applicable, lors de la gestion de vos avantages. Elle détaille également vos droits légaux concernant les informations.

Lorsque nous utilisons l'expression « informations protégées » (les « informations »), nous parlons des informations qui permettent de vous identifier, directement ou indirectement, en tant qu'individu, ainsi que des informations médicales qui vous identifient et qui sont notamment en rapport avec vos antécédents médicaux (les soins dont vous avez bénéficié ou les montants payés pour ces soins, par exemple). Nous obtenons ces informations dans le but de vous proposer un (ou de gérer votre) plan de soins de santé.

La présente notification entrera en vigueur à compter du 9 octobre 2018.

Comment Aetna International utilise et divulgue les informations personnelles

Nous avons besoin de collecter des informations vous concernant pour gérer votre (ou vous proposer une) couverture d'assurance et/ou les services en rapport avec votre contrat. Nous obtenons ces informations auprès de différentes sources, notamment votre employeur ou l'organisme en charge de votre régime de prévoyance, d'autres assureurs, des courtiers, des administrateurs tiers et des fournisseurs de soins médicaux. Lors de la gestion de votre régime de prévoyance, nous pouvons être amenés à utiliser et à divulguer des informations vous concernant de différentes manières, incluant, sans limitations :

Opérations relatives aux soins de santé : Nous pouvons utiliser et divulguer les informations vous concernant dans le cadre de nos activités liées à la santé, à savoir lors d'activités opérationnelles telles que l'évaluation et l'amélioration de la qualité, la concession de licence, l'accréditation par des organisations indépendantes, la mesure des performances et l'évaluation des résultats, la recherche sur les services médicaux, la prévention, la prise en charge thérapeutique, la gestion des cas et la coordination des soins. Nous pouvons ainsi utiliser les informations pour proposer des programmes de prise en charge thérapeutique aux membres souffrant de problèmes spécifiques (diabète, asthme ou insuffisance cardiaque, par exemple). Font également partie des activités opérationnelles nécessitant l'utilisation et la divulgation des informations : l'administration des réassurances et des assurances en excédent de pertes, la souscription et la tarification, la détection et les enquêtes en cas de fraude, l'administration des programmes pharmaceutiques et des paiements, le transfert de polices ou de contrats à partir de ou vers d'autres plans de soins médicaux, la facilitation d'une vente, d'un transfert, d'une fusion ou d'une consolidation de tout ou partie de la société Aetna International avec une autre entité (diligence raisonnable liée à de telles activités incluse) et d'autres activités administratives générales, incluant la gestion des systèmes d'informations et de données et le service clientèle.

Paiement : Afin d'assurer le paiement de vos services couverts, nous pouvons utiliser et divulguer les informations vous concernant de différentes manières, en procédant à des examens concernant la nécessité médicale et l'usage, en coordonnant les soins, en déterminant l'admissibilité, en déterminant la conformité des formulaires, en collectant les primes, en calculant les montants de partage des frais et en répondant aux réclamations, aux appels et aux demandes d'examen externe. Nous pouvons ainsi utiliser vos antécédents médicaux et autres informations relatives à votre santé pour déterminer si un traitement spécifique est nécessaire sur le plan médical et en évaluer le tarif. Lors du processus, nous pouvons divulguer ces informations à votre fournisseur. Nous envoyons également des relevés de prestations et autres informations à l'adresse enregistrée pour l'adhérent (l'assuré principal). Cela peut être l'adresse de l'employeur de l'adhérent (le cas échéant). Nous mettons également les informations relatives aux réclamations à la disposition de l'adhérent (l'assuré principal) et de toutes les personnes à sa charge couvertes, sur nos sites Web de statut des réclamations téléphoniques et des soins des membres, Aetna Navigator® inclus. Nous utilisons également les informations pour obtenir le paiement des soins qui vous ont été délivrés par des fournisseurs de soins, partout dans le monde.

Traitement : Nous pouvons divulguer des informations aux médecins, dentistes, pharmacies, hôpitaux et autres fournisseurs de soins qui se chargent de vous. Les médecins peuvent ainsi nous demander des informations médicales pour compléter leurs dossiers. Nous pouvons également utiliser les informations dans le cadre de services de commandes de médicaments par correspondance et lors de l'envoi de certaines informations à des médecins pour la sécurité du patient ou d'autres motifs liés au traitement.

Divulgarion à d'autres entités couvertes : Nous pouvons divulguer les informations à d'autres assureurs, fournisseurs de soins de santé ou associés de ces entités pour le traitement, le paiement et certaines opérations liées aux soins de santé. Nous pouvons ainsi divulguer des informations à d'autres régimes de prévoyance gérés par votre employeur s'il a été prévu que nous pouvons le faire pour obtenir le remboursement de certaines dépenses.

Autres motifs de divulgation : Nous pouvons utiliser ou divulguer des informations personnelles vous concernant lorsque nous vous proposons des traitements alternatifs, des rappels de traitement et autres avantages et services liés à la santé. Nous pouvons également divulguer de telles informations dans le cadre des activités suivantes:

- **Gestion du plan** (plans de groupe) : à votre employeur, dans la mesure applicable, si nous sommes informés qu'une langue adaptée a été incluse dans les documents de votre plan ou si des données agrégées sont divulguées dans le cadre de la proposition ou de l'amendement d'un plan de soins groupé.
- **Recherche** : aux chercheurs dans la mesure où des précautions sont prises pour protéger votre confidentialité.
- **Associés** : aux personnes qui assurent des services pour nous et qui nous garantissent la protection des informations.
- **Réglementation du secteur** : aux organismes gouvernementaux qui nous réglementent (services des assurances des états américains ou d'autres pays).
- **Indemnisation des travailleurs** : à la mise en conformité avec la législation sur les accidents du travail.
- **Application de la loi** : aux fonctionnaires responsables de l'application de la loi du gouvernement.
- **Poursuites judiciaires** : en réponse à une injonction ou autre procédure légale.
- **Santé publique** : pour gérer les problèmes d'intérêt public dans la mesure requise ou autorisée par la loi (négligence ou maltraitance d'enfant, menaces pour la sécurité et la santé publiques, sécurité nationale, par exemple).
- **Indemnisation des travailleurs** : à la mise en conformité avec la législation sur les accidents du travail.
- **Décès** : à un médecin légiste dans le but d'identifier une personne décédée, de déterminer la cause du décès, ou dans les limites permises par la loi ; et aux directeurs de pompes funèbres dans la mesure nécessaire à l'exercice de leur fonction.
- **Collecte d'organe** : répondre aux groupes de dons d'organe dans le but de faciliter le don et la transplantation.

Divulgations obligatoires : Nous devons utiliser et divulguer vos informations personnelles de la manière suivante :

- À vous ou à une personne légalement habilitée à agir pour vous (votre représentant personnel) afin de gérer vos droits tels qu'ils sont décrits dans la présente notification ; et
- Au Secrétaire du ministère de la Santé et des Services sociaux des États-Unis, si nécessaire, à des fins de mise en conformité avec la loi américaine HIPAA et de son application.

Divulgarion à des tiers impliqués dans vos soins de santé: Nous pouvons divulguer des informations concernant votre santé à un proche, un ami, votre employeur, l'adhérent de votre régime de prévoyance ou toute autre personne que vous identifiez, dans la mesure où les informations se rapportent directement à l'implication de cette personne dans vos soins ou dans le paiement des soins en question. Par exemple, si un membre de votre famille ou un soignant nous contacte concernant une demande, nous pouvons en confirmer la réception et le paiement. Vous pouvez mettre un terme ou limiter ce type de divulgation en contactant les services réservés aux membres, dont le numéro figure sur votre carte d'identification.

Si vous êtes mineur, vous pouvez, dans certaines conditions, bloquer l'accès de vos parents à vos informations médicales, dans la mesure autorisée par la loi de l'état américain ou du pays. Vous pouvez contacter les services réservés aux membres, dont le numéro figure sur votre carte d'identification ou demander à votre fournisseur de nous contacter.

Utilisations et divulgations nécessitant votre autorisation écrite : Dans toutes les situations autres que celles susmentionnées, nous vous demandons votre autorisation écrite avant d'utiliser ou de divulguer les informations vous concernant. Par exemple, nous obtiendrons votre autorisation :

- À des fins de marketing qui ne sont pas liées à votre (vos) régime(s) de prestations ;
- Avant de communiquer les notes de psychothérapie ;
- Concernant à la vente de vos informations ; et
- Pour d'autres raisons, comme l'exige la loi.

Vous pouvez à tout moment annuler par écrit votre autorisation, dans la mesure où nous ne l'avons pas encore utilisée. Si vous avez des questions concernant les autorisations, veuillez contacter les services réservés aux membres, dont le numéro figure sur votre carte d'identification. Votre information génétique ne peut pas être utilisée à des fins de souscription.

Vos droits légaux : Vous pouvez formuler certaines demandes concernant vos informations de santé. Vous pouvez:

- Vous avez le droit de nous demander de communiquer avec vous d'une certaine manière ou dans un certain lieu. Si, par exemple, vous êtes couvert en tant qu'adulte à charge, vous pouvez nous demander d'envoyer les informations médicales à une autre adresse que celle de l'adhérent. Nous répondrons favorablement aux demandes raisonnables.
- Vous avez le droit de limiter la manière dont nous utilisons ou divulguons les informations vous concernant en rapport avec les opérations de soins, l'administration, le paiement et le traitement. Nous allons examiner, mais pouvons éventuellement ne pas accepter de telles demandes. Vous avez également le droit de nous demander de limiter les divulgations aux personnes impliquées dans vos soins de santé.
- Vous avez le droit de demander les informations vous concernant en notre possession contenu dans un « ensemble de rapports désignés », incluant une copie de vos informations médicales, telles que votre dossier médical et autres dossiers mis à jour et utilisés dans le cadre de l'adhésion, du paiement, de l'arbitrage des réclamations, de la prise en charge médicale et d'autres décisions. Nous pouvons vous demander de formuler votre requête par écrit et vous facturer des frais raisonnables pour la création et l'expédition des copies.
- Vous avez le droit de demander la modification d'informations incorrectes. Nous pouvons vous demander de formuler votre requête par écrit, de la valider et d'en indiquer le motif. Si nous refusons la demande, vous pouvez déposer une déclaration écrite de désaccord.
- Vous avez le droit d'obtenir la liste des éléments divulgués vous concernant, tels que les informations médicales divulguées à des organismes gouvernementaux qui nous y autorisent, dans la mesure autorisée par la loi. Vous devez formuler votre demande par écrit.
- Vous désabonner des campagnes publicitaires et de marketing.
- Vous avez le droit d'être avisé suite à une infraction impliquant des renseignements sur votre santé.

Vous pouvez effectuer les demandes susmentionnées ou demander une copie papier de la présente notification ou poser des questions concernant cette notification en contactant les services réservés aux membres, dont le numéro figure sur votre carte d'identification.

Vous pouvez également déposer une réclamation si vous estimez que vos droits à la confidentialité ont été violés. Pour ce faire, Pour ce faire envoyez votre demande à l'adresse qui s'applique :

Europe :

Aetna Global Benefits (UK) Limited
Équipe des plaintes et résolutions
2nd Floor 25 Templer Avenue
Farnborough
Hampshire
GU14 6FE
United Kingdom

Moyen-Orient :

Aetna Global Benefits (Moyen Orient) LCC
Équipe des plaintes et résolutions
28^{ème} étage Media One Tower Building
Dubai Media City
Boîte postale 6380, Dubai, Émirats Arabes Unis

Hong Kong :

Aetna Global Benefits (Asia Pacific) Limited
Équipe des plaintes et résolutions
Suite 401-403, DCH Commercial Centre
25 Westlands Road, Quarry Bay, Hong Kong

Chine :

Aetna (Shanghai) Enterprise Services Co., Ltd
Équipe des plaintes et résolutions
Unité 1806, Harbour Ring Plaza, 18 Middle Xi Zang Road
HuangPu District, Shanghai 200001

Vous pouvez également porter votre réclamation devant l'organisme des données concerné. Vous ne serez pas pénalisé pour déposer une plainte.

Obligations légales de la société Aetna

Les réglementations concernant la confidentialité nous imposent de préserver la confidentialité et la sécurité des informations vous concernant, de vous informer de nos obligations légales et pratiques en matière de confidentialité et de respecter les conditions de la notification actuellement en vigueur.

Protection de vos informations

Nous protégeons vos informations à l'aide de mesures administratives, techniques et physiques, contre l'accès non autorisé et les menaces et risques à l'égard de leur sécurité et de leur intégrité.

La présente notification peut être modifiée

Nous pouvons modifier à tout moment les conditions de la présente notification et nos politiques de confidentialité. Les nouvelles conditions et politiques s'appliqueront alors à l'ensemble des informations vous concernant déjà en notre possession et à l'ensemble des informations que nous pourrions recevoir ou dont nous pourrions disposer à l'avenir.

Veillez noter que nous ne détruisons pas les informations vous concernant lorsque nos services de couverture prennent fin. Il peut être nécessaire d'utiliser et de divulguer ces informations pour des raisons légales et réglementaires, dans les buts susmentionnés, à l'issue du contrat de couverture, même si des politiques et des procédures sont appliquées pour vous protéger de toute utilisation ou divulgation inadaptée.