

Politique en matière de vie privée et disclaimer de la Caisse des soins de santé de HR Rail

Responsable du traitement

La Caisse des soins de santé de HR Rail (ci-après dénommée la CSS), sise Rue de France 85 à 1060 Bruxelles, n° d'entreprise 0250.871.001 agit en tant que responsable de traitement pour les données d'assurance obligatoire soins de santé, ainsi que des matières transférées vers les entités fédérées lors de la sixième réforme de l'Etat et ressortissant toujours de ses compétences.

Conformément à l'article 6 de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994, la Caisse des soins de santé de HR Rail agit comme organisme assureur pour les bénéficiaires des œuvres sociales de HR Rail.

La Caisse des soins de santé de HR Rail a été désignée comme organisme assureur wallon conformément aux articles 43/2 et 43/3 Code wallon de l'action sociale et de la santé – Partie décrétable. La Caisse des soins de santé de HR Rail a également été reconnue comme organisme assureur de la Communauté française/Fédération Wallonie Bruxelles par l'article 3 du Décret de la Communauté française du 25 avril 2019 relatif aux organismes assureurs de la Communauté française. Enfin, la Caisse des soins de santé coopère temporairement à la Vlaamse sociale bescherming (protection sociale flamande) dans les limites du Décret des Autorités flamandes du 6 juillet 2018 relatif à la reprise des secteurs des maisons de soins psychiatriques, des initiatives d'habitation protégée, des conventions de réhabilitation, des hôpitaux de réhabilitation et des équipes d'accompagnement multidisciplinaires de soins palliatifs.

Conformément au Règlement Européen du 27 avril 2016 sur la Protection des Données (« RGPD »), la CSS a nommé un délégué à la protection des données qui est joignable par e-mail à l'adresse suivante : dataprotection_kgv-css@hr-rail.be, ou via courrier adressé 10-04 Bureau H-HR.003 Information Security & Data Protection Office – Rue de France 85 – 1060 Bruxelles.

Pourquoi vos données sont-elles traitées ?

Dans ce cadre, la CSS traite toutes les données personnelles nécessaires pour mettre en œuvre les principales missions et finalités suivantes, que vous soyez un affilié de la CSS ou un prestataire de soins :

Pour l'assurabilité des membres : gestion des droits au remboursement (intervention majorée et maximum à facturer) en soins de santé, en tant que titulaire ou personne à charge

Pour les interventions en soins de santé en Belgique ou à l'étranger, en tant qu'affilié ou prestataire de soins dans le cadre de l'assurance obligatoire ou d'une assurance soin d'une entité fédérée : gestion de toutes prestations de soins, de prévention et de fournitures, remboursables ou non, octroyées en Belgique ou à l'étranger par les prestataires agréés et les institutions de soins agréées, et communiquées à la CSS

Pour les accords du médecin-conseil pour certains soins de santé et fournitures en ce compris les dossiers de rééducation fonctionnelle

Pour la gestion du contentieux : plaintes à l'égard des services de la CSS, contestations à l'encontre de décisions de la CSS ou de l'INAMI, récupération de paiements indus, récupérations de soins de santé causés par un tiers responsable

Pour l'information et l'accompagnement proactifs ou non, des personnes pour leur permettre de faire valoir pleinement leurs droits

Pour gérer vos contacts avec nos services quel que soit le canal utilisé

Pour la bonne gestion et l'amélioration de nos services et du système de la sécurité sociale et de la santé publique, et pour la répression de la fraude, grâce à des audits, à des enquêtes, études et recherches scientifiques, statistiques et historiques et pour des mesures de sécurité et de protection des données, des biens et de personnes

Pour nous conformer à nos obligations légales notamment en tant qu'organisme assureur vis-à-vis de l'Office de Contrôle des Mutualités, de l'INAMI, de la Banque-Carrefour de la sécurité sociale, de la Caisse auxiliaire bruxelloise, ou en tant qu'organisme assureur wallon à l'égard de l'AViQ ou en tant qu'organisme assureur de la Fédération Wallonie Bruxelles à l'égard de celle-ci.

Quelles sont les bases légales de traitement de vos données ?

Dans le cadre de la gestion de l'assurance obligatoire, les données traitées par la CSS le sont principalement sur la base d'obligations légales ou dans le cadre de l'exécution d'une mission d'intérêt public ou des obligations et de l'exercice des droits propres de la CSS. Plus occasionnellement, le traitement est basé sur le consentement, des motifs d'intérêt public importants ou dans le domaine de la santé publique, sur des intérêts légitimes, et de façon tout à fait subsidiaire dans le cadre de la médecine préventive ou de protection sociale, sur des fins archivistiques dans l'intérêt public, sur des fins de recherche scientifique ou historique ou des fins statistiques ou enfin sur la sauvegarde d'intérêts vitaux, (voir articles 6.1. a), c), d), e), f), 9.2 b), c), g), h), i) et j) ainsi que 87 du RGPD). Pour ce faire, nous nous basons notamment sur les législations spécifiques suivantes et leurs arrêtés d'exécution :

- Loi du 6 août 1990 relative aux mutualités et aux unions nationales des mutualités en ce qui concerne l'assurance obligatoire et l'assurance complémentaire
- Loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités coordonnée Le 14 juillet 1994, AR du 3 juillet 1996 et autres
- Loi du 15 janvier 1990 visant à instituer la Banque-Carrefour de sécurité sociale, AR du 4 février 1997 et autres
- Loi du 8 août 1983 organisant un Registre National des personnes physiques et l'AR du 5 décembre 1986 sur son utilisation en assurance maladie-invalidité
- Loi du 21 août 2008 sur la plate-forme eHealth
- Loi du 11 avril 1995 visant à instituer la Charte de l'Assuré social
- Loi du 22 août 2002 sur les droits du patient
- Code wallon de l'action sociale et de la santé – Partie décrétable
- Décret de la Communauté française du 25 avril 2019 relatif aux organismes assureurs de la Communauté française
- Décret des Autorités flamandes du 6 juillet 2018 relatif à la reprise des secteurs des maisons de soins psychiatriques, des initiatives d'habitation protégée, des conventions de revalidation, des hôpitaux de revalidation et des équipes d'accompagnement multidisciplinaires de soins palliatifs ;

Quelles sont les données traitées ?

En fonction des services auxquels vous avez recours ou des informations que vous nous communiquez, éventuellement via HR Rail, la CSS peut traiter les données à caractère personnel suivantes : données d'identification (noms, adresse personnelle et professionnelle, téléphone, adresse mail, ...), particularités financières, données physiques (taille, poids, ...), données psychiques (personnalité, caractère,...), loisirs et intérêts, habitudes de consommation, éducation et formation, enregistrements d'images (via les caméras de surveillance en nos locaux), caractéristiques personnelles (âge, sexe, état civil), habitudes de vie, composition de ménage, affiliations (mutualistes), caractéristiques de logements, profession et emploi, enregistrements sonores (via les appels à nos call center).

En fonction des services auxquels vous avez recours ou des informations que vous nous communiquez, la CSS peut avoir connaissance ou traiter également les données particulières suivantes :

- données émanant du Registre National : numéro de registre national et données d'identification le nom et les prénoms, le lieu et la date de naissance, le sexe, la nationalité, la résidence principale, le lieu et la date de décès, l'état civil, la composition du ménage, la cohabitation légale, le type de registre d'inscription
- données émanant de la Banque-Carrefour de la sécurité sociale : données sociales
- données émanant du SPF finances : données relatives au revenu
- données relatives à la santé : santé physique, santé psychique, situations et comportements à risque, données relatives aux soins, données génétiques
- données judiciaires : mise en accusation/détention, lieu de détention, congé pénitentiaire

Quelles sont nos sources d'informations ?

Les données qui vous concernent proviennent essentiellement :

- de vous-même, de votre représentant légal ou de toute personne mandatée par vos soins, éventuellement par l'intermédiaire de HR Rail
- des prestataires de soins (hôpitaux, médecins, ...) que vous avez consultés, notamment via le système du tiers payant
- de la Banque-Carrefour de la sécurité sociale et toute autre administration publique active en matière de sécurité sociale ou du SPF finances
- de l'INAMI et des autres organismes assureurs au niveau fédéral ou des entités fédérées

Par qui sont traitées vos données ?

Toutes ces données sont traitées par du personnel habilité et soumis contractuellement à une obligation de secret professionnel. Des mesures de sécurité informatiques sont par ailleurs mises en place en vue de garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de vos données.

A qui vos données peuvent-elles être communiquées ?

Vos données à caractère personnel peuvent être communiquées :

- à vous-même et/ou vos représentants légaux (en ce compris administrateur provisoire), ou à votre représentant (conseiller professionnel, avocat, médiateur, ...) en possession d'un mandat, directement ou par l'intermédiaire d'un professionnel des soins de santé de votre choix, et ce à votre demande
- à vos professionnels des soins de santé, à votre demande
- au Fonds social et si vous y faites appel, au prestataire chargé par le Fonds social des services d'assistance à l'étranger et du transport médical non urgent
- aux organismes de sécurité sociale : au Collège intermutualiste national, à la Banque Carrefour de sécurité sociale, ...,
- au SPF finances
- à l'Office de Contrôle des Mutualités et à l'INAMI, dans le cadre de leurs missions légales de contrôle
- à notre Réviseur d'entreprise, à nos auditeurs externes, tous tenus par une obligation de confidentialité
- à nos avocats et à la Justice en cas de contentieux
- à toute institution en vue de vous octroyer un avantage si vous bénéficiez d'un statut privilégié (cf. onglet profilage)
- à un prestataire pour l'envoi de nos courriers
- à un tiers dûment autorisé (loi, contrat, autorisation, consentement) dont nos sous-traitants
- à vos créanciers dans le cadre de la procédure d'exécution

Qui sont nos sous-traitants ?

la CSS fait principalement appel aux sous-traitants suivants :

- fournisseurs informatique
- prestataire pour le scanning du courrier entrant et l'archivage

De manière moins récurrente, la CSS fait appel aux sous-traitants suivants :

- avocats et huissiers de justice
- producteur de la carte isi+
- Collège intermutualiste national (CIN) le cas échéant via l'Agence InterMutualiste (asbl AIM)

Vos données sont-elles transférées vers des pays en dehors de l'EEE ?

Vos données peuvent être transférées à l'étranger si cela est :

- prévu dans le cadre de l'assurance obligatoire
- nécessaire à la sauvegarde de votre intérêt vital

Ou si vous y avez consenti indubitablement.

Combien de temps vos données sont-elles conservées ?

Vos données d'identification sont conservées depuis votre inscription à la CSS.

De manière générale, vos données sont conservées pendant 3 à 30 ans en fonction des directives et circulaires de l'INAMI que nous recevons, le point de départ de ce délai pouvant différer d'une législation à l'autre.

Par exception, et conformément à la déontologie médicale, vos données médicales sont toujours conservées 30 ans après votre dernier contact avec la CSS.

Quel sont vos droits ?

Conformément à la législation, vous avez le droit d'obtenir confirmation que vos données sont traitées par la CSS et le droit d'y accéder. Pour ce faire, vous pouvez adresser une demande écrite, datée et signée à notre Data Protection Officer (dataprotection_kgv-css@hr-rail.be ou via l'adresse postale suivante 10-04 Bureau H-HR.003 Information Security & Data Protection Office -), en y annexant une preuve d'identité.

Pour autant que vos droits n'entrent pas en contradiction avec les obligations légales auxquelles est soumis la CSS, vous avez également le droit, pour les données qui vous concernent :

- de demander la rectification de toutes données inexactes ou incomplètes
- de demander la suppression de toutes données
- de vous opposer au traitement d'une donnée
- à l'oubli numérique (droit d'effacement)
- de limitation de traitement de vos données
- de ne pas être soumis à une décision automatisée, en ce compris le profilage (voir ci-dessous)

En cas de désaccord, vous avez toujours la possibilité de contacter l'Autorité de Protection des Données, sise rue de la Presse 35 à 1000 Bruxelles ou via le site <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/>.

Pouvez-vous retirer votre consentement ?

Dans l'hypothèse où le traitement de vos données repose sur votre consentement, vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment et sans justification.

La CSS est néanmoins tenue légalement de gérer des données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution de l'assurance obligatoire.

Faites-vous l'objet de décisions automatisées, en ce compris du profilage ?

Une décision automatisée est une décision qui produit des effets juridiques en application d'algorithmes prévus dans des applications informatiques et pas du travail manuel d'un gestionnaire de dossier. Vous avez le droit de demander une intervention humaine, d'obtenir une explication quant à la décision prise et de contester la décision.

Vous faites l'objet d'une décision automatisée dans les cas définis ci-dessous :

- attribution des codes titulaires CT1/CT2 qui permettent de déterminer les droits auxquels les bénéficiaires peuvent prétendre en matière de remboursement des soins de santé. Ces droits dépendent du régime auquel vous appartenez, de votre statut et de votre droit ou non à l'intervention majorée.
- attribution de l'intervention majorée (IM) : en application de l'AR relatif à l'intervention majorée de l'assurance visées à l'article 37 § 19 de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, certains assurés bénéficient de l'intervention majorée pour les prestations de soins de santé. Le droit à l'intervention majorée peut être accordé dans 3 situations différentes :
 - le droit sur base d'une allocation sociale (automatique sans examen de revenus): sur la base d'un avantage ou situation sans aucune demande des personnes concernées et sans examen de revenus du ménage.
 - le droit automatique avec examen de revenus: sans aucune demande des personnes concernées, la CSS procède à un examen de revenus sur la base de données déjà disponibles par ailleurs. Le cas échéant, une déclaration sur l'honneur est préremplie par la CSS sur la base de données déjà disponibles par ailleurs.
 - le droit sur base des revenus : suite à l'introduction d'une demande par un affilié, la CSS procède à un examen des revenus du ménage du demandeur sur la base d'une déclaration sur l'honneur complétée et signée par tous les membres du ménage BIM et avec toutes les pièces justificatives nécessaires.

Dans le cadre de l'assurance maladie-invalidité, le droit à l'intervention majorée permet de prétendre :

- à un remboursement plus élevé des soins de santé et donc à une réduction des tickets modérateurs
- à la réduction de la quote-part hospitalisation : la quote-part hospitalisation est le montant que l'assuré devra supporter dans le prix de la journée d'hospitalisation ; cette quote-part est réduite pour les bénéficiaires de l'intervention majorée.
- au bénéfice du tiers-payant : les assurés qui ont droit au régime préférentiel pourront sans autre formalité bénéficier du système de paiement direct des soins de santé par la mutualité au prestataire de soins.
- au maximum à facturer : Le plafond de ticket modérateur à atteindre avant de bénéficier du MAF est diminué pour les bénéficiaires de l'intervention majorée.

Hormis l'intervention majorée de l'assurance soins de santé, le bénéficiaire de l'intervention majorée peut parfois prétendre à d'autres avantages financiers, réservés aux personnes qui répondent à certaines conditions de « qualité sociale » et de revenus :

- tarif social des transports en commun (TEC – SNCB – STIB – DE LIJN)
 - accès à l'intervention du fonds social mazout du CPAS
 - tarif social pour téléphone et internet
 - exonération de la taxe régionale bruxelloise
 - avantages octroyés par certaines communes (gratuité des sacs poubelles ou réductions sur la taxe immondice)
- MAE : en principe, le maximum à facturer consiste en une aide financière pour les ménages devant faire face à des dépenses de soins de santé parfois importantes. Si les tickets modérateurs à votre charge dépassent un certain plafond, votre mutualité vous remboursera, automatiquement, à 100 % les tickets modérateurs qui dépassent ce plafond pour l'ensemble des prestations rentrant dans le cadre du maximum à facturer. Le plafond qui vous sera attribué dépendra des revenus de votre ménage (tel que constitué au Registre national au 1er janvier et donc connu à votre administration communale), et ce sur la base des revenus perçus il y a trois ans. Il existe aussi un maximum à facturer spécifique pour les enfants et les enfants handicapés.
 - Attribution du forfait malade chronique : vous y avez droit si vous remplissez les conditions prévues concernant le montant des tickets modérateurs supportés et votre situation de dépendance.
 - Attribution du forfait incontinence : vous y avez droit si, hors séjour dans un établissement de soins pouvant bénéficier d'une intervention, vous avez obtenu pour une durée déterminée un accord du médecin-conseil pour un traitement de soins infirmiers forfaits B ou C, et que vous remplissez le critère d'incontinence.
 - Reconnaissance du statut de personne atteinte d'une affection chronique : Le statut est octroyé automatiquement si vous atteignez un plafond déterminé en dépenses en soins de santé ou si vous bénéficiez du forfait malades chroniques, ou sur base d'une attestation médicale à transmettre à votre CMR si vous êtes atteint d'une maladie rare ou orpheline et avez des dépenses importantes en soins de santé. Il vous donne droit à la possibilité de bénéficier du tiers payant chez le médecin et le dentiste et à une diminution du plafond de vos parts personnelles dans le cadre du maximum à facturer.
 - déclaration d'accident : sur la base des informations obtenues via le système du tiers payant, un document de déclaration d'accident peut vous être envoyé d'initiative.
 - décision de prise en charge/intervention suite à une notification par un prestataire ou une institution de soins