





## Règlement du groupe Visana relatif au traitement des fichiers selon la LAMal

 Lorsque la forme masculine est utilisée dans le présent document, elle désigne aussi bien les femmes que les hommes

 Si ce document est imprimé, son actualité n'est pas garantie. Consultez le contenu sur Internet.

## Table des matières

<b>1. Généralités .....</b>	<b>3</b>
1.1. Bases légales.....	3
1.2. Objectif du règlement de traitement .....	3
1.3. Champ d'application.....	3
1.4. Organe responsable.....	3
1.5. But des fichiers .....	3
1.6. Déclaration des fichiers auprès du PFPDT .....	3
<b>2. Infrastructure informatique de Visana .....</b>	<b>4</b>
2.1. Aperçu des applications-clés.....	4
2.2. Description des interfaces .....	4
<b>3. Domaines d'organisation impliqués .....</b>	<b>6</b>
<b>4. Traitement des données .....</b>	<b>6</b>
4.1. But du traitement des données.....	6
4.2. Provenance des données.....	6
4.3. Catégories de données .....	6
4.4. Transmission des données .....	7
4.5. Documentation des fichiers .....	7
4.6. Confidentialité et obligation de garder le secret des personnes impliquées .....	7
4.6.1. Collaborateurs de Visana .....	7
4.6.2. Partenaires externes .....	7
<b>5. Mesures techniques et organisationnelles .....</b>	<b>7</b>
5.1. Contrôle d'accès .....	7
5.2. Contrôle des supports de données.....	7
5.3. Contrôle du transport .....	8
5.4. Contrôle de communication.....	8
5.5. Contrôle de mémoire.....	8
5.6. Contrôle d'utilisation.....	8
5.7. Contrôle d'accès .....	8
5.8. Contrôle de saisie (protocole) .....	8
<b>6. Droits d'accès.....</b>	<b>8</b>
<b>7. Gestion de la qualité et système de contrôle interne .....</b>	<b>9</b>
<b>8. Publication.....</b>	<b>9</b>
<b>9. Entrée en vigueur .....</b>	<b>9</b>
<b>Annexe 1: registre des abréviations .....</b>	<b>10</b>

## **1. Généralités**

### **1.1. Bases légales**

Sur la base des art. 11 et 21 de l'ordonnance relative à la loi fédérale sur la protection des données (OLPD), nous sommes tenus d'établir un règlement de traitement pour chaque fichier automatisé contenant des données personnelles particulièrement sensibles et/ou des profils de la personnalité.

### **1.2. Objectif du règlement de traitement**

Le règlement de traitement décrit en particulier les procédures de traitement et de contrôle des données et la gestion du traitement électronique des données. Il contient les informations sur les organes responsables de la protection et de la sécurité des données, sur la provenance des données et les buts pour lesquels elles sont régulièrement communiquées. Il décrit la procédure relative à l'octroi des autorisations d'accès aux modules des systèmes d'information électroniques.

### **1.3. Champ d'application**

Le règlement de traitement s'applique aux fichiers automatisés de l'infrastructure informatique de Visana Services SA (ci-après Visana) que toutes les entreprises de Visana citées ci-dessous utilisent:

- Visana SA
- sana24 SA
- vivacare SA
- Visana Assurances SA

Les processus relatifs au traitement des données sont identiques pour toutes les entreprises mentionnées ci-dessus.

Ce règlement de traitement s'applique également au service indépendant de réception des données selon l'art. 59a OAMal, qui est géré à l'interne chez Visana.

### **1.4. Organe responsable**

Visana est responsable du secteur des assurances qu'elle exploite et est par conséquent maître de fichiers.

Avec les mesures décrites dans le règlement de traitement, Visana veille au respect des prescriptions légales.

### **1.5. But des fichiers**

Le fichier a pour objet la bonne exécution de l'assurance-maladie et accidents dans le cadre du traitement des données (art. 84 LAMal; art. 96 LAA) admis par la loi.

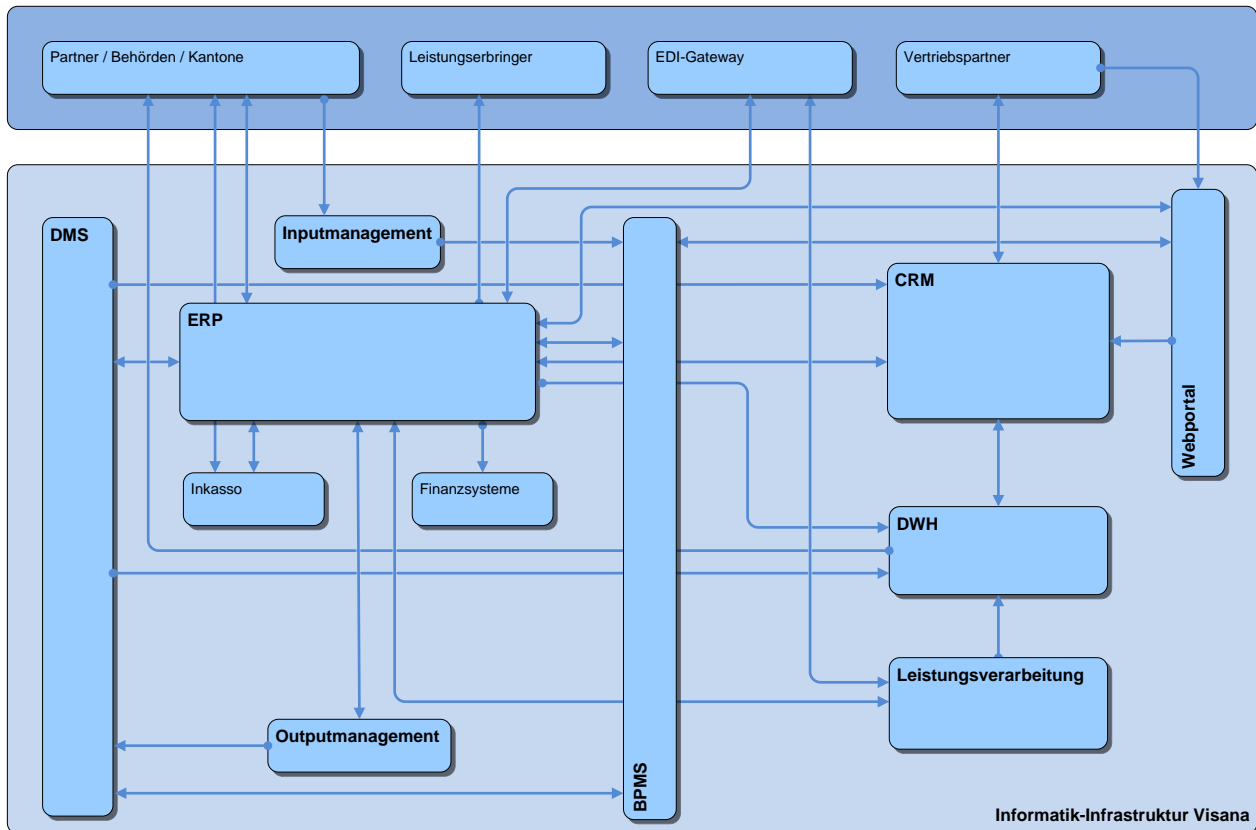
### **1.6. Déclaration des fichiers auprès du PFPDT**

Visana dispose à l'interne d'un préposé à la protection des données au sens de l'art. 11a al. 5 let. e (LPD), ce qui la délie de son devoir de déclarer les fichiers auprès du préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT) (art. 12a OLPD).

## 2. Infrastructure informatique de Visana

### 2.1. Aperçu des applications-clés

La gestion du secteur des assurances s'effectue par le biais de l'infrastructure informatique présentée ci-dessous:



Système	Description
ERP	Système destiné au traitement du secteur des assurances
DMS	Archivage à long terme de documents
Traitement des prestations	Traitement des prestations et vérification des factures automatiques
CRM	Système de contact avec la clientèle pour l'acquisition et la fidélisation de la clientèle
DWH	Système d'évaluation des données
BPMS	Système pour les prestations techniques basées sur le flux de travaux
Gestion de l'output	Système de traitement pour les documents destinés à la clientèle
Gestion de l'input	Courrier entrant/numérisation
Portail Internet	Applications de vente pour l'acquisition de la clientèle, système d'information pour les partenaires de vente et les assurés
Encaissement	Gestion des cas liés à l'encaissement
Systèmes financiers	Systèmes pour la gestion des flux financiers
Partenaires/autorités/cantons	Exemple de partenaires: fabricants de carte d'assuré, prestataires de services financiers
Fournisseurs de prestations	Hôpitaux/médecins/physiothérapeutes, etc.
EDI-Gateway	Transmission électronique des informations entre les fournisseurs de prestations et Visana
Partenaire de vente	Intermédiaires externes/courtiers/centre d'appels

### 2.2. Description des interfaces

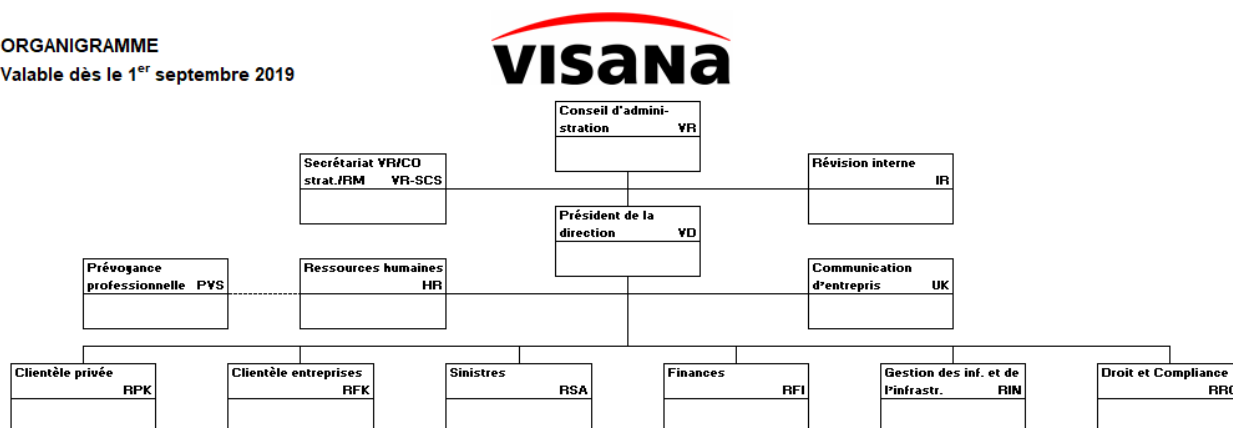
Liste des interfaces les plus importantes entre les systèmes qui transmettent principalement de façon automatique les données sensibles. Il existe la plupart du temps des flux de données bidirectionnels entre le système A et le système B.

Système A	Système B	But	Données
ERP	Traitement des prestations	Validation des calculs des prestations	Données des partenaires, données relatives aux prestations
ERP	Gestion de l'output	Imprimer l'output des documents en nombre	Propositions, offres, polices, décomptes
ERP	Portail Internet	Affichage des données des assurés sans les détails concernant la prestation, données tarifaires, traitement de cas de sinistre, établissement de propositions et d'offres	Données des partenaires, données contractuelles, propositions, offres, polices, données relatives aux prestations, données liées au sinistre
ERP	CRM	Saisie et affichage d'informations sur les partenaires	Données des partenaires, données contractuelles, données relatives aux prestations, propositions
ERP	Encaissement	Informations sur l'encaissement	Données de base des partenaires, données de base des banques, données financières
ERP	Systèmes financiers	Comptabilité financière	Données financières
ERP /CRM / Traitement des prestations	DWH	Informations des partenaires, évaluations	Données de base des partenaires, données relatives à la couverture, données relatives aux prestations, données financières, données tarifaires
ERP, traitement des prestations, gestion de l'output	DMS	Archivage des factures électroniques/documents de la clientèle/correspondance	Données des partenaires, données relatives aux prestations, données contractuelles
ERP	Partenaires/autorités/cantons	Trafic de paiements, mandats d'impression, réductions individuelles des primes, messages d'erreur, données au pool, registre des codes-créanciers	Données des partenaires, données de base des partenaires, données de paiement, données relatives aux prestations, codes postaux et numéros de commune, données RCC, informations relatives au système
ERP	EDI-Gateway	Informations des partenaires pour l'assureur tiers	Données relatives aux prestations
BPMS	DMS / ERP	Traitement ultérieur des envois postaux numérisés	Données des partenaires, données de base des partenaires, données de paiement, données relatives aux prestations
Gestion de l'input	BPMS	Numérisation des envois postaux	Données des partenaires, données de base des partenaires, données de paiement, données relatives aux prestations
DWH	Partenaires/autorités/cantons	Identification des assurés, statistiques, mandats d'impression, facturation, rentabilité, sondages de la clientèle	Données de base des partenaires, données relatives à la couverture, données relatives aux prestations, données tarifaires
EDI-Gateway	Traitement des prestations	Factures électroniques	Données relatives aux prestations, factures de SwissDRG y compris les MCD
CRM / Portail Internet	DMS	Recherche de tous les documents archivés, potentiels des partenaires	Données des partenaires, données contractuelles, données relatives aux prestations
CRM	Partenaire de vente	Rendez-vous pour les intermédiaires, contacts avec la clientèle	Données de base des partenaires
Portail Internet	CRM	Acquisition de la clientèle, informations relatives à la proposition	Données de base des partenaires, propositions
Encaissement	Partenaires/autorités/cantons	Paiement, frais de poursuite	Données de base des partenaires, données de paiement

### 3. Domaines d'organisation impliqués

#### ORGANIGRAMME

Valable dès le 1<sup>er</sup> septembre 2019



La gestion de l'assurance est effectuée par les domaines mentionnés ci-dessus.

La conduite technique des unités d'organisation assure la mise en œuvre des directives relatives à la protection des données par le biais d'instructions spécifiques. Il incombe au préposé à la protection des données de Visana d'élaborer et de faire respecter les directives relatives à la protection des données.

### 4. Traitement des données

#### 4.1. But du traitement des données

Visana traite les données exclusivement en vue de la mise en œuvre du secteur des assurances qu'elle exploite, en particulier de la documentation des rapports d'assurance, de l'examen de la proposition, du traitement des prestations, de l'examen de la limitation, du traitement des paiements ainsi que de l'établissement des statistiques et de la transmission des renseignements.

#### 4.2. Provenance des données

Les données proviennent des assurés eux-mêmes ainsi que des personnes et des organes (fournisseur/s de prestations, assurances, autorités, etc.) qui sont autorisés, en vertu de la loi (assistance de la part des offices et des administrations) ou qui ont été légitimés par les assurés à transmettre des données à Visana.

#### 4.3. Catégories de données

Les catégories de données ci-après sont traitées dans les différentes applications (systèmes) et sont protégées contre toute intrusion non autorisée par des mesures techniques et organisationnelles (voir chiffre 5):

- données de base
- données de l'adresse
- données du contrat
- données relatives à la couverture
- données relatives aux prestations
- données financières
- postes ouverts

#### **4.4. Transmission des données**

Les données sont communiquées dans le cadre des prescriptions légales (art. 84a LAMal, art. 97 LAA). Dans les cas où Visana n'est pas légitimée ou tenue par la loi de transmettre des données, la communication de données à des tiers a lieu exclusivement avec le consentement écrit des personnes concernées.

#### **4.5. Documentation des fichiers**

Les fichiers de Visana contenant des données personnelles particulièrement sensibles sont documentés dans différents règlements de traitement. Il existe des documentations détaillées concernant les processus pour lesquels des données personnelles particulièrement sensibles et des profils de la personnalité sont traités (entre autres service de réception des données pour les DRG).

#### **4.6. Confidentialité et obligation de garder le secret des personnes impliquées**

##### **4.6.1. Collaborateurs de Visana**

Pour accomplir leurs tâches, les collaborateurs de Visana traitent les données personnelles, aussi celles qui sont particulièrement sensibles, dans les systèmes informatiques.

Visana accorde une grande importance à la protection des données, respecte la législation y afférente et règle la protection des données dans diverses instructions qui sont accessibles à tous ses collaborateurs. Ces derniers sont soumis à l'obligation de garder le secret selon l'art. 33 LPGA. Par la signature du contrat de travail, les collaborateurs s'engagent à respecter l'obligation de réserve et de confidentialité et la législation sur la protection des données.

Les collaborateurs de Visana sont formés en matière de sécurité des informations (protection des informations, protection des données et sécurité informatique).

##### **4.6.2. Partenaires externes**

Il existe des contrats de collaboration avec les partenaires externes de Visana. Les partenaires s'engagent par contrat à respecter les dispositions relatives à la protection des données au même titre que les collaborateurs de Visana.

Afin de vérifier le respect des prescriptions légales, le préposé à la protection des données de Visana procède à des audits auprès des partenaires externes.

### **5. Mesures techniques et organisationnelles**

#### **5.1. Contrôle d'accès**

Selon la réglementation du temps de travail et de l'horaire de travail cadre, tous les collaborateurs de Visana reçoivent l'accès au moyen de la carte à puce personnelle aux locaux équipés d'imprimantes, etc. Il n'est pas possible de fermer les bureaux à clé.

Pour les locaux dans lesquels des données particulièrement sensibles sont stockées ou sont traitées (Service de médecin-conseil, locaux des serveurs), l'accès est limité en plus à une catégorie de collaborateurs requis et sécurisé en plus au cas par cas (par ex. système de sas).

#### **5.2. Contrôle des supports de données**

La lecture, la copie, la modification ou la suppression de données par des personnes non autorisées sont rendues techniquement impossibles. La procédure d'autorisation y veille et assure que les collaborateurs reçoivent uniquement les droits nécessaires à l'accès aux données, qui leur permettent d'accomplir leur travail.

Les documents papier sont traités et conservés selon les instructions internes.

### **5.3. Contrôle du transport**

Toutes les connexions et tous les accès qui transitent par le réseau de Visana s'effectuent par le biais de protocoles sécurisés. Seules les mémoires de données définies peuvent être connectées aux systèmes informatiques. Ces dernières sont systématiquement cryptées.

Concernant l'impression individuelle de documents, le mandat d'impression est directement lue sur l'imprimante à l'aide de la carte à puce du collaborateur.

L'élimination des documents physiques est effectuée au moyen de conteneurs fermés spéciaux (déchiquteuse) par des entreprises autorisées qui sont soumises à la protection des données.

### **5.4. Contrôle de communication**

Les partenaires connectés au réseau de Visana sont connus et clairement identifiés. Il convient d'assurer sur le plan technique que des institutions et des personnes inconnues ne reçoivent aucun accès à ces domaines.

Le transfert de données à des services externes ou internes s'effectue par le biais de connexions ou techniques cryptées. Par ce biais, il est possible de garantir que les destinataires soient identifiables.

### **5.5. Contrôle de mémoire**

L'accès des collaborateurs aux données et à leur traitement est défini par le concept des autorisations. La modification des données fait l'objet d'un protocole.

### **5.6. Contrôle d'utilisation**

L'accès aux systèmes de traitement des données via l'appareil de travail est possible uniquement par le biais de la carte à puce personnelle, du nom d'utilisateur et du mot de passe. Les accès font l'objet d'un protocole.

### **5.7. Contrôle d'accès**

Les entrées et les sorties ainsi que les mutations des collaborateurs et leurs autorisations sont soumises à des procédures réglementées. Les collaborateurs reçoivent uniquement les droits nécessaires à l'accès aux données, qui leur permettent d'accomplir leur travail. Les différents droits d'accès au système sont regroupés dans les groupes d'autorisations (rôles) et attribués au collaborateur par un système de gestion de l'identification (identity management system). Toutes les procédures d'octroi des autorisations font l'objet d'un protocole. Les autorisations pour accéder à des données particulièrement sensibles nécessitent un processus de validation supplémentaire (second visa électronique).

### **5.8. Contrôle de saisie (protocole)**

Les saisies font l'objet d'un protocole. Les protocoles sont conservés selon les prescriptions internes. Les protocoles sont accessibles exclusivement aux organes auxquels il appartient de surveiller les règles en matière de protection et de sécurité des données et doivent être utilisés uniquement à cette fin.

## **6. Droits d'accès**

Toute personne peut demander à Visana si des données la concernant sont traitées et quelles sont ces données. Le droit d'accès est régi par les art. 8 et 9 LPD ainsi que les art. 1 et 2 OLPD. Les demandes de renseignement doivent être adressées par écrit, en joignant une copie de la pièce d'identité officielle, à l'adresse suivante:

Visana Services SA  
Préposé à la protection des données  
Weltpoststrasse 19



3000 Berne 15

S'il est constaté, sur la base de la demande de renseignements, que des données de Visana liées à des personnes sont traitées, selon les art. 8 ss LPD, Visana envoie une copie de ces données à la personne requérante, dans un délai de 30 jours.

## **7. Gestion de la qualité et système de contrôle interne**

Le respect de la protection des données fait l'objet d'une surveillance continue par le biais d'audits et les mesures nécessaires sont prises en cas de manquement. La garantie du respect de la protection des données fait partie du système de contrôle interne (SCI) de Visana. Les rapports d'audit (garantie de la protection des données) font partie du rapport relatif à la gestion intégrale des risques et des contrôles, qui est présenté à la direction et au conseil d'administration.

## **8. Publication**

Conformément à l'art. 84b LAMal, ce règlement de traitement est publié sur Internet à l'adresse <https://www.visana.ch/de/privatkunden/impressum.html>. Le règlement de traitement est mis à jour régulièrement et peut être modifié à tout moment.

## **9. Entrée en vigueur**

Ce règlement remplace tous les règlements publiés précédemment.

Berne, le 20 février 2020

## Annexe 1: registre des abréviations

Terme	Explication
LPGA	Loi fédérale sur la partie générale du droit des assurances sociales
CRM	Customer Relationship Management – gestion des relations avec la clientèle
DMS	Système de gestion des documents.
LPD	Loi fédérale sur la protection des données
DWH	Dataware House - entrepôt de données
ERP	Enterprise-Resource-Planning, signifie ici système principal de gestion du secteur des assurances
LAMal	Loi fédérale sur l'assurance-maladie
OAMal	Ordonnance sur l'assurance-maladie
SwissDRG	Swiss Diagnosis Related Groups (groupe de cas liés à un diagnostic)
LAA	Loi fédérale sur l'assurance-accidents
VA	Médecin-conseil
VAD	Service de médecin-conseil
OLPD	Ordonnance relative à la loi fédérale sur la protection des données