





## **Bearbeitungsreglement für die Datensammlungen nach KVG der Visana Gruppe**

 Der Verzicht auf die gleichzeitige Nennung der weiblichen und männlichen Schreibweise erfolgt aus Gründen der Lesbarkeit

 Ist dieses Dokument ausgedruckt, ist die Aktualität nicht gewährleistet – Konsultieren Sie den Inhalt im Intranet

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Allgemeines</b> .....	<b>3</b>
1.1. Rechtliche Grundlagen.....	3
1.2. Ziel des Bearbeitungsreglements.....	3
1.3. Geltungsbereich.....	3
1.4. Verantwortliche Stelle.....	3
1.5. Zweck der Datensammlungen.....	3
1.6. Anmeldung der Datensammlung.....	3
<b>2. Informatik-Infrastruktur der Visana</b> .....	<b>4</b>
2.1. Übersicht der Kernanwendungen.....	4
2.2. Schnittstellenbeschreibung.....	4
<b>3. Beteiligte Organisationsbereiche</b> .....	<b>6</b>
<b>4. Datenbearbeitung</b> .....	<b>6</b>
4.1. Zweck der Datenverarbeitung.....	6
4.2. Datenherkunft.....	6
4.3. Datenkategorien.....	6
4.4. Datenweitergabe.....	6
4.5. Dokumentation der Datensammlungen.....	7
4.6. Schweigepflicht der beteiligten Personen.....	7
4.6.1. Visana Mitarbeitende.....	7
4.6.2. Externe Partner.....	7
<b>5. Technische und organisatorische Massnahmen</b> .....	<b>7</b>
5.1. Zugangskontrolle.....	7
5.2. Datenträgerkontrolle.....	7
5.3. Transportkontrolle.....	7
5.4. Bekanntgabekontrolle.....	8
5.5. Speicherkontrolle.....	8
5.6. Benutzerkontrolle.....	8
5.7. Zugriffskontrolle.....	8
5.8. Eingabekontrolle (Protokollierung).....	8
<b>6. Auskunftsrechte</b> .....	<b>8</b>
<b>7. Publikation</b> .....	<b>8</b>
<b>8. Inkrafttreten</b> .....	<b>8</b>
<b>Anhang 1: Abkürzungsverzeichnis</b> .....	<b>9</b>

## **1. Allgemeines**

### **1.1. Rechtliche Grundlagen**

Gestützt auf Art.11 und Art. 21 der Verordnung zum Bundesgesetz über den Datenschutz (VDSG) sind wir verpflichtet, für jede automatisierte Datensammlung mit besonders schützenswerten Daten und / oder Persönlichkeitsprofilen ein Bearbeitungsreglement zu erstellen.

### **1.2. Ziel des Bearbeitungsreglements**

Das Bearbeitungsreglement umschreibt insbesondere die Datenbearbeitungs- und Kontrollverfahren und den Betrieb der elektronischen Datenbearbeitung. Es enthält Angaben über die für den Datenschutz und die Datensicherheit verantwortliche Organe, über die Herkunft der Daten und die Zwecke, für welche sie regelmässig bekannt gegeben werden. Es beschreibt das Verfahren für die Erteilung der Zugriffsberechtigungen auf die Module der elektronischen Informationssysteme.

### **1.3. Geltungsbereich**

Das Bearbeitungsreglement gilt für die automatisierten Datensammlungen der Visana Services AG (nachfolgend Visana) Informatik-Infrastruktur, welche alle der nachfolgende Firmen der Visana Gruppe nutzen:

- Visana AG
- sana24 AG
- vivacare AG
- Visana Versicherungen AG

Die Prozesse zu Bearbeitung von Daten sind bei sämtlichen aufgeführten Firmen identisch.

Dieses Bearbeitungsreglement gilt auch für die unabhängige Datenannahmestelle gemäss Art. 59a KVV, welche intern bei der Visana betrieben wird.

### **1.4. Verantwortliche Stelle**

Visana ist verantwortlich für das von ihr betriebene Versicherungsgeschäft und somit Inhaberin der Datensammlungen.

Mit den im Bearbeitungsreglement beschriebenen Massnahmen sorgt Visana für die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften.

### **1.5. Zweck der Datensammlungen**

Die Datensammlung bezweckt die ordentliche Durchführung der Kranken- und Unfallversicherung im Rahmen der gesetzlich zulässigen Datenbearbeitung (Art. 84 KVG; Art. 96 UVG).

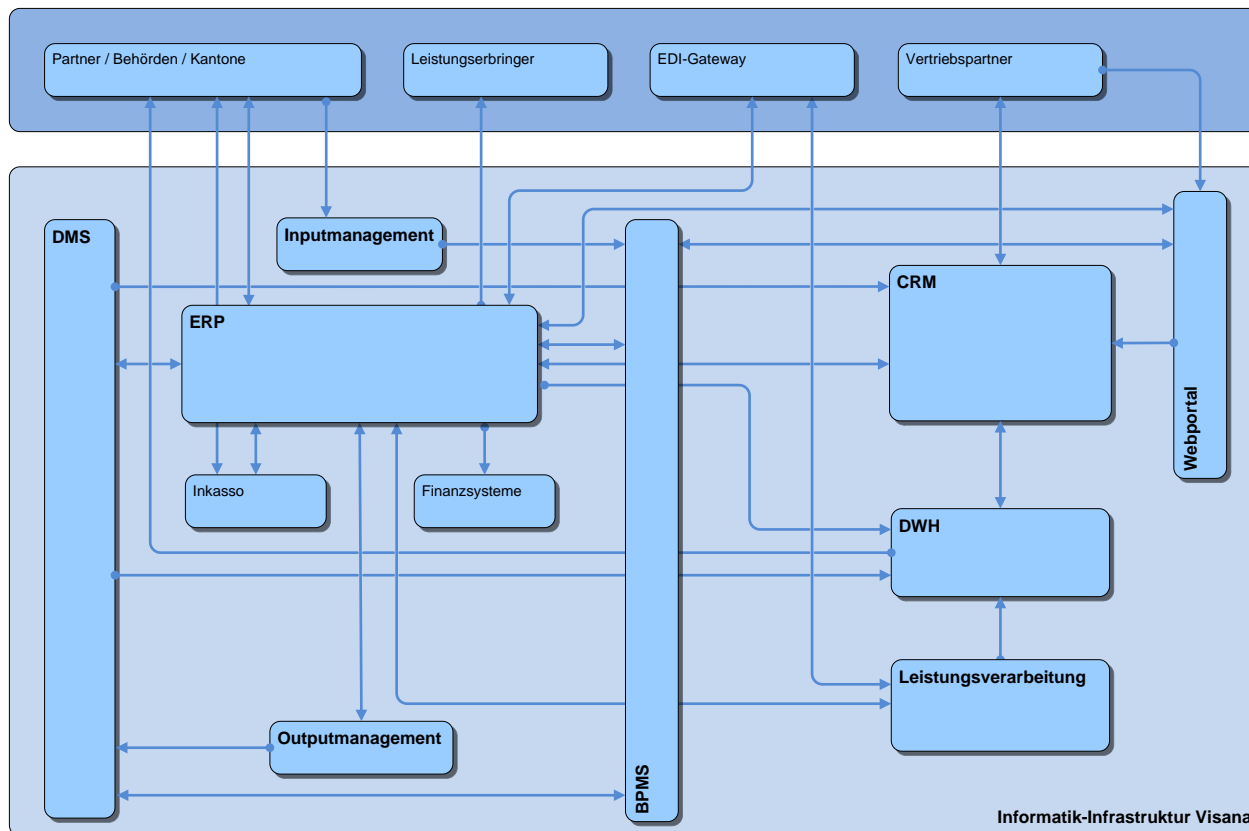
### **1.6. Anmeldung der Datensammlung**

Die Visana verfügt über einen internen Datenschutzverantwortlichen im Sinne von Art. 11a Abs. 5 lit. e DSG, was sie von der Pflicht zur Anmeldung der Datensammlungen beim Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten (EDÖB) befreit (Art. 12a VDSG).

## 2. Informatik-Infrastruktur der Visana

### 2.1. Übersicht der Kernanwendungen

Die Abwicklung des Versicherungsgeschäfts erfolgt über die dargestellte Informatik-Infrastruktur:



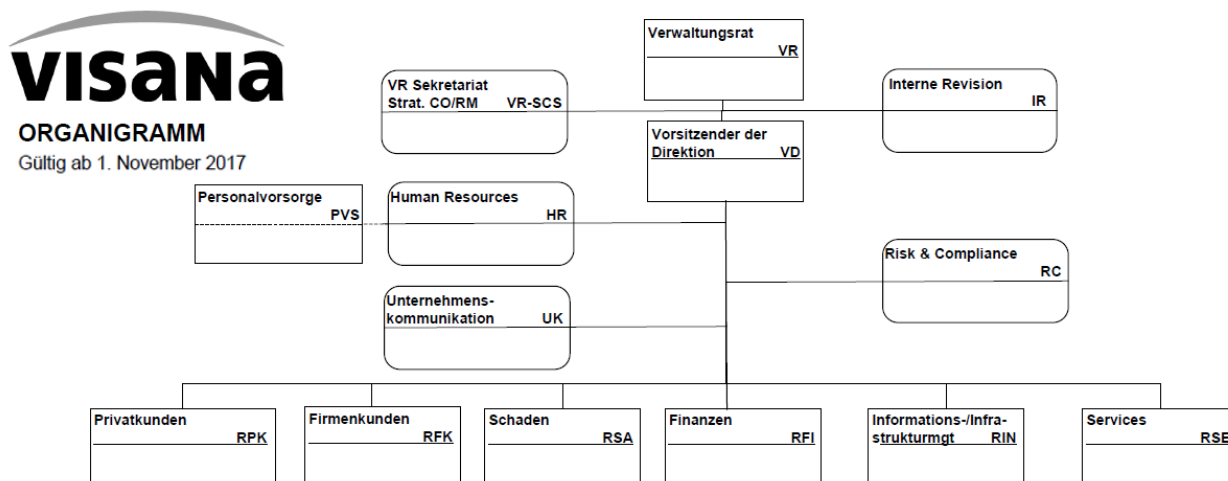
System	Beschreibung
ERP	System für die Abwicklung des Versicherungsgeschäfts
DMS	Langzeit-Archivierung von Dokumenten
Leistungsverarbeitung	Automatisierte Rechnungsprüfung- und Verarbeitung
CRM	Kundenkontaktsystem für Kundengewinnung- und -betreuung
DWH	Datenauswertungssystem
BPMS	System für Workflowbasierte Fachbearbeitung
Outputmanagement	Aufbereitungssystem für Kundendokumente
Inputmanagement	Posteingang / Scanning
Webportal	Verkaufsanwendungen für Neukundengewinnung, Informationssystem für Vertriebspartner und Versicherte
Inkasso	Verwaltung des Inkasso-Fälle
Finanzsysteme	Systeme zur Verwaltung der Finanzströme
Partner / Behörden / Kantone	Beispiele Partner: Hersteller Versichertenkarte, Finanzdienstleister
Leistungserbringer	Spitäler / Ärzte / Physiotherapeuten etc.
EDI-Gateway	Elektronische Übermittlung von Informationen zwischen Leistungserbringer und Visana
Vertriebspartner	Externe Vermittler / Broker / Call-Center

### 2.2. Schnittstellenbeschreibung

Aufzählung der wichtigsten Schnittstellen zwischen Systeme, welche schützenswerten Daten vorwiegend automatisiert übermitteln. Zwischen System A und System B bestehen meistens bi-direktionale Datenflüsse.

System A	System B	Zweck	Daten
ERP	Leistungs- verarbeitung	Validierung der Leistungsberechnungen	Partnerdaten, Leistungsdaten
ERP	Output- management	Drucken Massenoutput	Anträge, Offerten, Policen, Abrechnungen
ERP	Webportal	Anzeige der Versichertendaten ohne Leistungsdetail, Tarifdaten, Bearbeiten von Schadenfällen, Erstellung Anträge und Offerten	Partnerdaten, Vertragsdaten, Anträge, Offerten, Policen, Leistungsdaten, Schadendaten
ERP	CRM	Erfassen und Anzeigen von Infos zu Partnern	Partnerdaten, Vertragsdaten, Leistungsdaten, Anträge
ERP	Inkasso	Inkassoinformationen	Partnerstammdaten, Bankensstamm, Finanzdaten
ERP	Finanzsysteme	Finanzbuchhaltung	Finanzdaten
ERP / CRM / Leistungs- verarbeitung	DWH	Partnerinformationen, Auswertungen	Partnerstammdaten, Deckungsdaten, Leistungsdaten, Finanzdaten, Tarifdaten
ERP, Leistungs- verarbeitung, Outputmanagement	DMS	Archivieren der elektronischen Rechnungen / Kundendokumente / Korrespondenz	Partnerdaten, Leistungsdaten, Vertragsdaten
ERP	Partner / Behörde / Kantone	Zahlungsverkehr, Druckaufträge, Individuelle Prämienverbilligung, Fehlermeldungen, Datenpool, Zahlstellenregister	Partnerdaten, Partnerstammdaten, Zahlungsdaten, Leistungsdaten, Postleitzahlen und Gemeindefnummern, ZSR-Daten, Systeminformationen
ERP	EDI-Gateway	Partnerinformationen für Drittversicherer	Leistungsdaten
BPMS	DMS / ERP	Weiterbearbeitung der digitalisierten Postsendungen	Partnerdaten, Partnerstammdaten, Zahlungsdaten, Leistungsdaten
Inputmanagement	BPMS	Digitalisierung Postsendungen	Partnerdaten, Partnerstammdaten, Zahlungsdaten, Leistungsdaten
DWH	Partner / Behörde / Kantone	Identifikation der Versicherten, Statistiken, Druckaufträge, Rechnungsstellung, Rentabilität, Kundenbefragungen	Partnerstammdaten, Deckungsdaten, Leistungsdaten, Tarifdaten
EDI-Gateway	Leistungs- verarbeitung	Elektronische Rechnungen	Leistungsdaten, Swiss DRG-Rechnungen inkl. MCDs
CRM / Webportal	DMS	Abfrage aller archivierten Dokumente, Partnerpotentiale	Partnerdaten, Vertragsdaten, Leistungsdaten
CRM	Vertriebspartner	Termine für Vermittler, Kundenkontakte	Partnerstammdaten
Webportal	CRM	Kundengewinnung, Antragsinformationen	Partnerstammdaten, Anträge
Inkasso	Partner / Behörde / Kantone	Auszahlung, Betreuungskosten	Partnerstammdaten, Zahlungsdaten

### 3. Beteiligte Organisationsbereiche



Die Abwicklung der Versicherung wird von den oben aufgeführten Bereichen vorgenommen. Die Fachführung der Organisationseinheiten stellt mittels spezifischen Anweisungen die Umsetzung der Datenschutzrichtlinien sicher. Für die Erstellung und Einhaltung der Datenschutzrichtlinien zeichnet sich der Datenschutzverantwortliche der Visana verantwortlich.

### 4. Datenbearbeitung

#### 4.1. Zweck der Datenverarbeitung

Visana bearbeitet Daten ausschliesslich zum Zweck der Durchführung des von ihr betriebenen Versicherungsgeschäfts, insbesondere zur Dokumentation der Versicherungsverhältnisse, der Antragsprüfung, der Leistungsverarbeitung, der Limitationsprüfung, der Zahlungsverarbeitung sowie zur Führung von Statistiken und zur Auskunftserteilung.

#### 4.2. Datenherkunft

Die Daten stammen von den Versicherten selbst sowie von Personen und Stellen (Leistungserbringer, Versicherungen, Behörden etc.), die von Gesetzes wegen berechtigt sind (Amts- und Verwaltungshilfe) oder von den Versicherten legitimiert wurden, Daten an Visana zu übermitteln.

#### 4.3. Datenkategorien

Folgende Datenkategorien werden in den jeweiligen Anwendungen (Systeme) bearbeitet und sind durch technische und organisatorischen Massnahmen (siehe Punkt 5) vor unbefugter Einsicht geschützt:

- Stammdaten
- Adressdaten
- Vertragsdaten
- Deckungsdaten
- Leistungsdaten
- Finanzdaten
- Offene Posten

#### 4.4. Datenweitergabe

Die Daten werden im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften (Art. 84a KVG, Art. 97 UVG) bekanntgegeben. In Fällen, in denen Visana nicht von Gesetzes wegen legitimiert bzw. verpflichtet ist, Daten weiterzugeben, erfolgt die Datenbekanntgabe an Dritte ausschliesslich mit schriftlicher Einwilligung der betroffenen Personen.

#### **4.5. Dokumentation der Datensammlungen**

Die Datensammlungen mit besonders schützenswerten Personendaten von Visana werden in einzelnen Bearbeitungsreglementen dokumentiert. Für Abläufe, bei denen besonders schützenswerte Personendaten und Persönlichkeitsprofile bearbeitet werden (u.a. DRG-Datenannahmestelle) bestehen ausführliche Dokumentationen.

#### **4.6. Schweigepflicht der beteiligten Personen**

##### **4.6.1. Visana Mitarbeitende**

Für die Erfüllung ihrer Aufgaben bearbeiten die Visana-Mitarbeitenden Personendaten, auch besonders schützenswerte, in den Informatiksystemen.

Visana misst dem Datenschutz einen hohen Stellenwert zu, hält sich an die Datenschutzgesetzgebung und regelt den Datenschutz in verschiedenen, allen Mitarbeitenden zugänglichen, Weisungen. Sämtliche Mitarbeitenden unterstehen der Schweigepflicht nach Art. 33 ATSG. Die Mitarbeitenden verpflichten sich mit der Unterzeichnung des Arbeitsvertrages zur Verschwiegenheit, Geheimhaltung und zur Einhaltung der Datenschutzgesetzgebung.

##### **4.6.2. Externe Partner**

Mit den externen Partnern von Visana bestehen Zusammenarbeitsverträge. Die Partner verpflichten sich vertraglich, die Datenschutzbestimmungen im gleichen Umfang wie die Visana Mitarbeitenden einzuhalten.

Zwecks Prüfung der Einhaltung der vertraglichen Vorgaben, führt der Datenschutzverantwortliche der Visana Datenschutzaudits bei den externen Partner durch.

### **5. Technische und organisatorische Massnahmen**

#### **5.1. Zugangskontrolle**

Den Zutritt mittels persönlicher Chipkarte zu den Räumlichkeiten mit den Arbeitsplatzrechner, Druckern etc. erhalten alle Visana-Mitarbeitenden gemäss der Arbeitszeit-/Rahmenzeitregelung im Personalreglement. Einzelne Büroräumlichkeiten können nicht abgeschlossen werden.

Zu Räumen, in welchen besonders schützenswerte Daten vorhanden sind oder bearbeitet werden (Vertrauensärztlicher Dienst, Serverräume), ist der Zutritt zusätzlich auf den notwendigen Mitarbeiterkreis eingeschränkt und fallweise zusätzlich gesichert (z.B. Schleusensystem).

Massnahmen wie die automatische Aktivierung der Bildschirmsperre beim Verlassen des Arbeitsplatzes, das Verwenden von Bildschirm-Sichtschutzfolien bei hoch sensitiven Arbeitsplätzen sowie das Aufbewahren von Dossiers mit Personendaten in abschliessbaren Schränken sind zusätzlich implementiert.

#### **5.2. Datenträgerkontrolle**

Unbefugten Personen wird das Lesen, Kopieren, Verändern oder Löschen von Daten systemtechnisch verunmöglicht. Dafür sorgt der Berechtigungs-Prozess, welcher sicherstellt, dass Mitarbeitende lediglich die für ihre Arbeit nötigen Rechte auf Daten erhalten.

Papierdokumente werden gemäss den internen Weisungen bearbeitet bzw. aufbewahrt.

#### **5.3. Transportkontrolle**

Sämtliche Verbindungen und Zugriffe, welche über das Visana-Netzwerk transportiert werden, erfolgen über gesicherte Protokolle. Es können nur definierte Datenspeicher an die IT-Systeme angeschlossen werden. Diese werden standardmässig verschlüsselt.

Zum individuellen Drucken von Dokumenten wird der Druckauftrag mit der persönlichen Chipkarte des Mitarbeitenden direkt am Drucker frei geschaltet.

Die Entsorgung von physischen Dokumenten wird mittels speziell verschlossener Container (Aktenvernichter) durch autorisierte Firmen, die dem Datenschutz unterliegen, vorgenommen.

#### **5.4. Bekanntgabekontrolle**

Die am Visana-Netzwerk angeschlossenen Partner sind bekannt und eindeutig identifiziert. Es wird technisch sichergestellt, dass unbekannte Institutionen und Personen keinen Zugang zu diesen Bereichen erhalten.

Der Datentransfer an externe oder interne Stellen erfolgt über verschlüsselte Verbindungen oder Techniken. Dadurch kann sichergestellt werden, dass die Empfänger identifizierbar sind.

#### **5.5. Speicherkontrolle**

Es können nur Mitarbeitende gemäss Berechtigungskonzept auf die Daten zugreifen und diese bearbeiten. Das Ändern der Daten wird protokolliert.

#### **5.6. Benutzerkontrolle**

Der jeweilige Zugriff via Arbeitsplatzrechner ist nur mittels persönlicher Chipkarte, Benutzernamen und Passwort möglich. Die Zugriffe werden protokolliert.

#### **5.7. Zugriffskontrolle**

Ein- und Austritte sowie Mutationen von Mitarbeitenden und deren Berechtigungen unterliegen geregelten Verfahren. Mitarbeitende erhalten lediglich die für ihre Arbeit nötigen Rechte auf Daten. Die verschiedenen System-Rechte werden in Berechtigungsgruppen (Rollen) zusammengefasst und durch ein Identity Management System den Mitarbeitenden zugeteilt. Sämtliche Berechtigungsvergabeprozesse werden protokolliert. Berechtigungen auf besonders schützenswerte Daten erfordern einen zusätzlichen Freigabeprozess (elektronisches Zweitvisum).

#### **5.8. Eingabekontrolle (Protokollierung)**

Die Eingaben werden protokolliert. Die Protokolle werden gemäss internen Vorgaben aufbewahrt. Die Protokolle sind ausschliesslich den Organen zugänglich, denen die Überwachung der Datenschutz- und Datensicherheitsvorschriften obliegt und dürfen nur für diesen Zweck verwendet werden.

### **6. Auskunftsrechte**

Jede Person kann von Visana Auskunft darüber verlangen, ob und welche Daten über sie bearbeitet werden. Das Auskunftsrecht richtet sich nach Art. 8 und 9 DSGVO sowie Art. 1 und 2 VDSG. Die Auskunftsgesuche sind schriftlich unter Beilage einer Kopie eines amtlichen Ausweises an folgende Adresse zu richten:

Visana Services AG  
Datenschutzverantwortlicher  
Weltpoststrasse 19  
3000 Bern 15

### **7. Publikation**

Gemäss Art. 84b KVG wird dieses Bearbeitungsreglement im Internet unter <https://www.visana.ch/de/privatkunden/impressum.html> publiziert. Das Bearbeitungsreglement wird regelmässig aktualisiert und kann jederzeit geändert werden.

### **8. Inkrafttreten**

Dieses Reglement ersetzt alle vorher publizierten Reglemente.

Bern, 22.12.2017



## Anhang 1: Abkürzungsverzeichnis

Begriff	Erklärung
ATSG	Bundesgesetz über Allgemeinen Teil des Sozialversicherungsrechts
CRM	Customer Relationship Management
DMS	Dokumenten Management System
DSG	Bundesgesetz über den Datenschutz
DSV	Datenschutzverantwortlicher
DWH	Dataware House
EDÖB	Eidgenössischer Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragter
ERP	Enterprise-Resource-Planning, hier Hauptsystem für die Abwicklung des Versicherungsgeschäfts gemeint
KVG	Bundesgesetz über die Krankenversicherung
KVV	Verordnung über die Krankenversicherung
LAN	Local Area Network (lokales Netz)
MD	Medizinischer Dienst
SwissDRG	Swiss Diagnosis Related Groups (Diagnosebezogene Fallgruppen)
UVG	Bundesgesetz über die Unfallversicherung
VA	Vertrauensarzt
VAD	Vertrauensärztlicher Dienst
VDSG	Verordnung zum Bundesgesetz über den Datenschutz