





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

-  Pour des raisons de lisibilité, il est fait usage de désignations génériques sans mention expresse de la forme féminine.
-  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. Service responsable	3
1.5. But	3
1.6. Conseiller à la protection des données	3
1.7. Déclaration des registres de traitement au PFPDT	3
<b>2. Infrastructure informatique de Visana</b>	<b>4</b>
2.1. Aperçu des applications-clés	4
2.2. Description des interfaces	5
<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	6
4.5. Documentation du traitement des données	7
4.6. Confidentialité et obligation de garder le secret des personnes impliquées	7
4.6.1. Collaborateurs et collaboratrices 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	7
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: Liste des abréviations</b>	<b>10</b>

## **1. Généralités**

### **1.1. Bases légales**

Conformément à l'article 84b de la LAMal, nous sommes tenus de prendre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour garantir la protection des données. Cela signifie notamment que, conformément à l'ordonnance sur la protection des données, nous établissons les règlements de traitement nécessaires et les rendons publics.

### **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 s'applique aux traitements de données 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
- Galenos 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. Service responsable**

Les sociétés du groupe Visana (Visana SA, sana24 SA, vivacare SA, Galenos SA et Visana Assurances SA) sont responsables des affaires d'assurance que Visana Services SA leur confie et elles sont ainsi détentrices des fichiers.

Avec les mesures décrites dans le règlement de traitement, les sociétés du groupe Visana veillent au respect des prescriptions légales.

### **1.5. But**

Le traitement des données 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. Conseiller à la protection des données**

Visana dispose d'un conseiller interne en matière de protection des données au sens de l'art. 10 LPD.

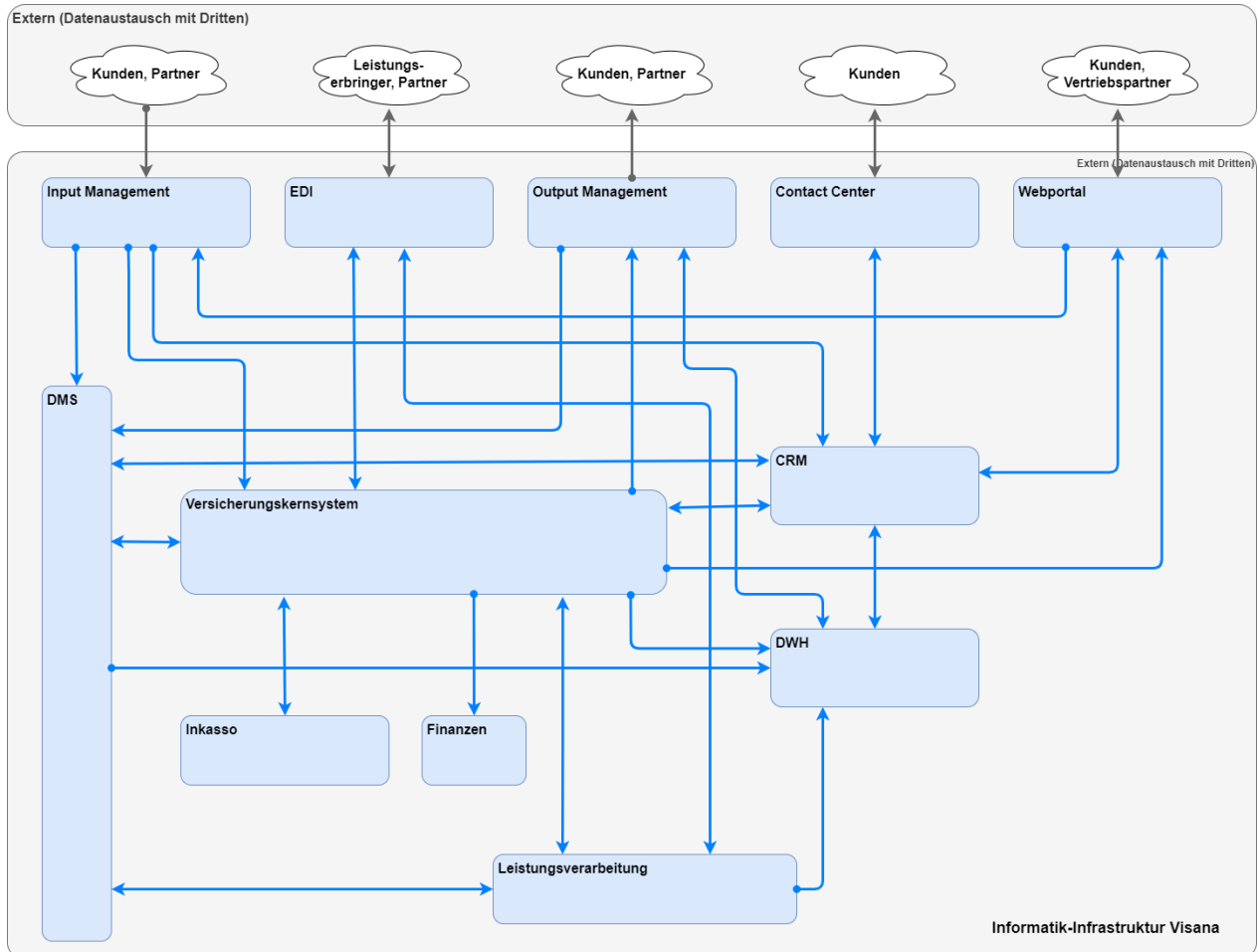
### **1.7. Déclaration des registres de traitement au PFPDT**

Dans le cadre du traitement des données en tant qu'organe fédéral dans le domaine de l'assurance obligatoire des soins selon la LAMal, Visana doit saisir les registres de traitement dans le registre (DataReg) du Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT).

## 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:



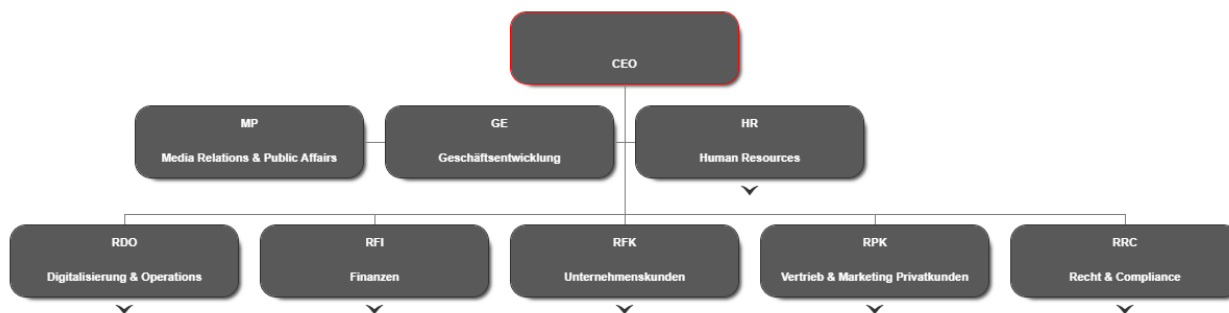
Système	Description
Système central d'assurance	Système destiné au traitement du secteur des assurances
DMS	Archivage à long terme de documents
Traitement des prestations	Traitement des prestations et vérification des factures automatiques
CRM	Système de contact avec la clientèle pour l'acquisition et la fidélisation de la clientèle
DWH	Système d'évaluation des données
Centre de contact	Service d'information central par téléphone ou par courriel
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 (partenaires commerciaux / autorités / cantons)	Exemples de partenaires commerciaux: fabricants de carte d'assuré, prestataires de services financiers
Fournisseurs de prestations	Hôpitaux / médecins / physiothérapeutes, etc.
EDI Electronic Data Interchange	Transmission électronique des informations entre les fournisseurs de prestations et Visana
Partenaires de vente externes	Intermédiaires externes / courtiers

## 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
Gestion de l'input	Système central d'assurance, CRM	Numérisation du courrier et son triage	Données des partenaires, données de base des partenaires, données de paiement, données relatives aux prestations
Système central d'assurance	Gestion de l'output	Imprimer l'output des documents en nombre	Propositions, offres, polices, décomptes
Système central d'assurance	Traitement des prestations	Validation des calculs des prestations	Données des partenaires, données relatives aux prestations
Système central d'assurance	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
Système central d'assurance	CRM	Saisie et affichage d'informations sur les partenaires	Données des partenaires, données contractuelles, données relatives aux prestations, propositions
Système central d'assurance	Encaissement	Informations sur l'encaissement	Données de base des partenaires, données de base des banques, données financières
Système central d'assurance	Systèmes financiers	Comptabilité financière	données financières
Système central d'assurance / 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
Système central d'assurance, 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
Système central d'assurance	Partenaire	Trafic de paiements, mandats d'impression, réductions individuelles des primes, messages d'erreur, pool de données, 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
Système central d'assurance	EDI	Informations des partenaires pour l'assureur tiers	Données relatives aux prestations
DWH	Partenaire	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	Traitement des prestations	Factures électroniques	Données relatives aux prestations, factures de SwissDRG y compris les MCD
Centre de contact	CRM	Création d'opérations commerciales telles que les changements de couverture ou d'adresse	Données des partenaires, données contractuelles
CRM / Portail Internet	DMS	Recherche de tous les documents archivés	Données des partenaires, données contractuelles, données relatives aux prestations
CRM	Partenaires de vente externes	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	Paiement, frais de poursuite	Données de base des partenaires, données de paiement

### 3. Domaines d'organisation impliqués



La gestion des prestations de service est effectuée par les domaines mentionnés ci-dessus. La conduite technique des unités d'organisation assure la mise en œuvre des directives dans le domaine de la protection des données au moyen d'instructions spécifiques. Le conseiller à la protection des données Visana est responsable de l'élaboration et de l'actualisation des directives dans le domaine de 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 (fournisseurs de prestations, assurances, autorités, etc.) qui sont autorisés, en vertu de la loi 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
- coordonnées
- 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 du traitement des données**

Le traitement des données personnelles particulièrement sensibles de Visana est documenté 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 et collaboratrices 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 régulièrement formés au moyen d'eLearnings et de formations sur les thèmes de la protection des informations et des données.

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

Des contrats de traitement des mandats ont notamment été conclus 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 contractuelles, le conseiller 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 l'article 25 de la LPD. Les demandes de renseignements, accompagnées d'une copie d'une pièce d'identité officielle, doivent être adressées par écrit par courrier électronique à [datenschutz@visana.ch](mailto:datenschutz@visana.ch) ou par courrier à l'adresse suivante:

Visana Services AG  
Datenschutzberater  
Weltpoststrasse 19  
3000 Bern 16

S'il est constaté, sur la base de la demande de renseignements, que des données de Visana liées à des personnes sont traitées, Visana envoie une copie de ces données à la personne requérante, en règle générale 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 générale 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/protection-des-donnees>. 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 1<sup>er</sup> mars 2024

## Annexe 1: Liste 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
DSB	Conseiller à la protection des données
DWH	Dataware House - entrepôt de données
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