



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

i 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 dans Amedia.

Table des matières

1. Généralités	3
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 Finalité	3
1.6 Conseiller à la protection des données personnelles	3
1.7 Déclaration des registres de traitement au PFPDT	3
2. Infrastructure informatique de Visana	4
2.1 Aperçu des applications-clés	4
2.2 Description des interfaces	5
3. Domaines d'organisation impliqués	7
4. Traitement des données	7
4.1 But du traitement des données	7
4.2 Provenance des données	8
4.3 Catégories de données	8
4.4 Transmission des données	8
4.5 Documentation du traitement des données	8
4.6 Confidentialité et obligation de garder le secret des personnes impliquées	8
4.6.1 Collaborateurs et collaboratrices de Visana	8
4.6.2 Partenaires externes	8
5. Mesures techniques et organisationnelles	9
5.1 Contrôle de l'accès aux locaux	9
5.2 Contrôle des supports de données	9
5.3 Contrôle du transport	9
5.4 Contrôle de la communication	9
5.5 Contrôle de la mémoire	9
5.6 Contrôle de l'utilisation	9
5.7 Contrôle de l'accès aux données	9
5.8 Contrôle de la saisie (protocole)	10
6. Droit d'accès	10
7. Gestion de la qualité et système de contrôle interne	10
8. Publication	10
9. Entrée en vigueur	10
Annexe 1: liste des abréviations	11

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 des données et de contrôle, ainsi que 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 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
- Visana Assurances SA
- Galenos SA
- Visana Assurances générales SA

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

Le 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 sont responsables des activités d'assurance qu'elles confient à Visana Services AG et sont donc les détentrices des données.

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

1.5 Finalité

Le règlement de traitement vise le bon fonctionnement de l'assurance-maladie et accidents dans le cadre du traitement des données admis par la loi (art. 84 LAMal; art. 96 LAA).

1.6 Conseiller à la protection des données personnelles

Visana dispose d'un conseiller interne à la protection des données personnelles 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 des activités d'assurance s'effectue par le biais de l'infrastructure informatique présentée ci-dessous.

Systeme	Description
Systèmes d'assurance	Système destiné à l'exécution des activités d'assurance
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 personnes assurées
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 <i>Electronic data interchange</i>	Transmission électronique d'informations entre les fournisseurs de prestations et Visana
Partenaires de vente	Intermédiaires externes / courtiers/ères

2.2 Description des interfaces

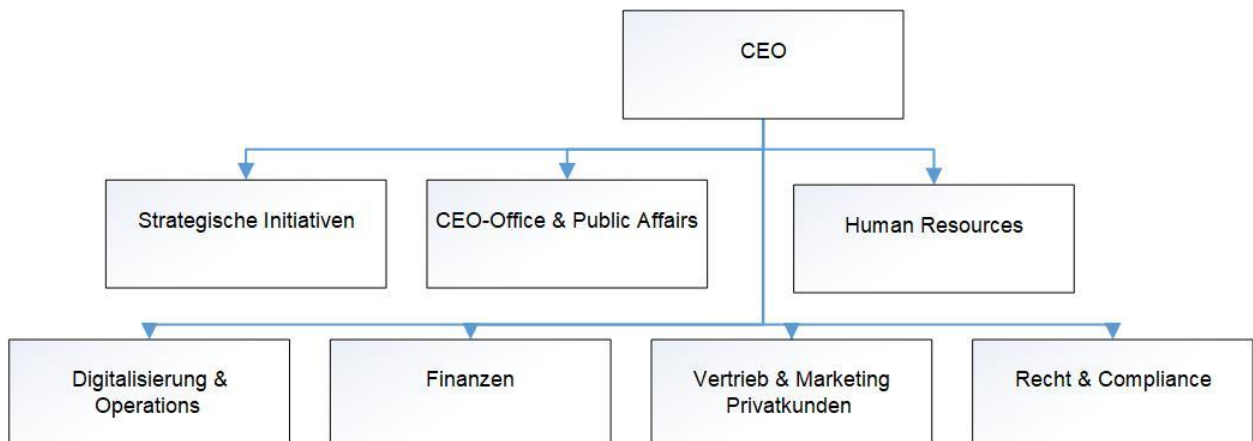
Liste des interfaces les plus importantes entre les systèmes, qui transmettent principalement de façon automatique des données sensibles. Il existe la plupart du temps des flux de données bidirectionnels entre le système A et le système B.

Système A	Système B	Finalité	Données
Gestion de l'input	Systèmes d'assurance, CRM	Numérisation et triage du courrier	Données des partenaires, données de base des partenaires, données de paiement, données relatives aux prestations
Systèmes d'assurance	Gestion de l'output	Impressions de masse	Propositions, offres, polices, décomptes
Systèmes d'assurance	Traitement des prestations	Validation des calculs des prestations	Données des partenaires, données relatives aux prestations
Systèmes 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 aux sinistres
Systèmes d'assurance	CRM	Saisie et affichage d'informations sur les partenaires	Données des partenaires, données contractuelles, données relatives aux prestations, propositions
Systèmes d'assurance	Encaissement	Informations sur l'encaissement	Données de base des partenaires, données de base des banques, données financières
Systèmes d'assurance	Systèmes financiers	Comptabilité financière	Données financières

Systèmes d'assurance / CRM / Traitement des prestations		DWH	Informations des partenaires, évaluations
Systèmes d'assurance, traitement des prestations, gestion de l'output	DMS	Archivage des factures électroniques / des documents de la clientèle / de la correspondance	Données des partenaires, données relatives aux prestations, données contractuelles
Système A	Système B	Finalité	Données
Systèmes 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
Systèmes d'assurance	EDI	Informations des partenaires pour l'assureur tiers	Données relatives aux prestations
DWH	Partenaire	Identification des personnes assurées, 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	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	Partenaire	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 spécialisée 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 personnelles de Visana est responsable de l'établissement 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 des données exclusivement en vue de l'exécution des affaires d'assurance qu'elle exploite, en particulier pour documenter les rapports d'assurance, l'examen des propositions, le traitement des prestations, l'examen des limitations, le traitement des paiements ainsi que pour établir des statistiques et transmettre des renseignements.

4.2 Provenance des données

Les données proviennent des personnes assurées elles-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 personnes assurées 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 consultation non autorisée par des mesures techniques et organisationnelles (voir chiffre 5).

- Données de base
- Coordonnées
- Données contractuelles
- 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 sensibles de Visana est documenté dans différents règlements de traitement. Il existe une documentation détaillée concernant les processus de traitement des données personnelles sensibles et des profils de personnalité (entre autres service de réception des données 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 et collaboratrices de Visana traitent des données personnelles, également 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 et à toutes ses collaboratrices. L'ensemble des collaborateurs et collaboratrices sont soumis à l'obligation de garder le secret selon l'art. 33 LPGa. Par la signature de leur contrat de travail, les collaborateurs et collaboratrices s'engagent à respecter l'obligation de discrétion et de confidentialité, ainsi que la législation sur la protection des données.

Les collaborateurs et collaboratrices de Visana sont régulièrement formés au moyen de formations en lignes et en présentiel 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 et collaboratrices de Visana.

Afin de vérifier le respect des prescriptions contractuelles, le conseiller à la protection des

données de Visana effectuée des audits auprès des partenaires externes.

5. Mesures techniques et organisationnelles

5.1 Contrôle de l'accès aux locaux

L'ensemble des collaborateurs et collaboratrices de Visana reçoivent une carte à puce personnelle leur permettant d'accéder aux locaux équipés d'imprimantes, etc. Il n'est pas possible de fermer des bureaux à clé.

L'accès à l'administration du Service de médecin-conseil est restreint.

5.2 Contrôle des supports de données

La lecture, la copie, la modification et la suppression de données par des personnes non autorisées sont rendues techniquement impossibles par le processus d'autorisation. Celui-ci garantit que les collaborateurs et collaboratrices 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. Elles sont systématiquement cryptées.

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

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

5.4 Contrôle de la communication

Les partenaires connectés au réseau de Visana sont connus et clairement identifiés. Il est assuré 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 de techniques cryptées. Ainsi, il est possible de garantir que les destinataires sont identifiables.

5.5 Contrôle de la mémoire

L'accès des collaborateurs et collaboratrices 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 de l'utilisation

L'accès aux systèmes de traitement des données via l'appareil de travail est possible grâce aux données biométriques, ou au nom d'utilisateur/trice et au mot de passe. Les accès font l'objet d'un protocole.

5.7 Contrôle de l'accès aux données

Les entrées et les sorties ainsi que les mutations des collaborateurs et collaboratrices et de leurs autorisations sont soumises à des procédures réglementées. Les collaborateurs et collaboratrices reçoivent uniquement les droits nécessaires à l'accès aux données qui leur permettent d'accomplir leur travail. Les différents droits d'accès aux systèmes sont regroupés dans les groupes d'autorisations (rôles) et attribués au collaborateur ou à la collaboratrice par

un système de gestion de l'identité (*identity management system*). Toutes les procédures d'octroi des autorisations font l'objet d'un protocole. Les droits d'accès à des données sensibles nécessitent un processus de validation supplémentaire (second visa électronique).

5.8 Contrôle de la saisie (protocole)

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

6. Droit 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 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, 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 et est prise en compte dans les rapports adressés 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^{er} mars 2026

Annexe 1: liste des abréviations

Terme	Explication
LPGA	Loi fédérale sur la partie générale du droit des assurances sociales
CRM	<i>Customer relationship management</i> – gestion des relations avec la clientèle
DMS	<i>Document management system</i> – Système de gestion des documents.
LPD	Loi fédérale sur la protection des données
DSB	Conseiller à la protection des données personnelles
DWH	<i>Dataware house</i> – entrepôt de données
LAMal	Loi fédérale sur l'assurance-maladie
OAMal	Ordonnance sur l'assurance-maladie
SwissDRG	<i>Swiss Diagnosis Related Groups</i> (groupes de cas liés à un diagnostic)
LAA	Loi fédérale sur l'assurance-accidents
OPDo	Ordonnance sur la protection des données