



Regolamento sul trattamento dei dati secondo la LAMal del Gruppo Visana



Per rendere il documento più scorrevole si rinuncia a usare la forma femminile accanto a quella maschile.



Se il presente documento è stampato non ne è garantito l'aggiornamento. Consultare il contenuto su internet.
In caso di divergenze tra le diverse versioni linguistiche del presente manuale, fa fede la versione tedesca.

Indice

1. Aspetti generali	3
1.1. Basi giuridiche.....	3
1.2. Obiettivo del regolamento sul trattamento	3
1.3. Campo d'applicazione	3
1.4. Ufficio responsabile.....	3
1.5. Scopo.....	3
1.6. Consulente per la protezione dei dati	3
1.7. Comunicazione dell'elenco dei trattamenti all'IFPDT	3
2. Infrastruttura informatica di Visana	4
2.1. Panoramica delle applicazioni principali	4
2.2. Descrizione delle interfacce	5
3. Settori organizzativi interessati	6
4. Trattamento dei dati	6
4.1. Scopo del trattamento dei dati.....	6
4.2. Provenienza dei dati.....	6
4.3. Categorie di dati.....	6
4.4. Inoltro dei dati	6
4.5. Documentazione del trattamento dei dati	7
4.6. Tutela del segreto e obbligo di segretezza delle persone interessate.....	7
4.6.1. Collaboratori Visana	7
4.6.2. Partner esterni	7
5. Misure tecniche e organizzative	7
5.1. Controllo degli accessi	7
5.2. Controllo dei supporti dati.....	7
5.3. Controllo dei trasporti	7
5.4. Controllo delle comunicazioni.....	8
5.5. Controllo della memoria	8
5.6. Controllo degli utenti	8
5.7. Controllo degli accessi	8
5.8. Controllo dei dati inseriti (protocollatura)	8
6. Diritti d'accesso	8
7. Gestione della qualità e sistema di controllo interno	8
8. Pubblicazione	9
9. Entrata in vigore	9
Allegato 1: Elenco delle abbreviazioni	10

1. Aspetti generali

1.1. Basi giuridiche

Ai sensi dell'art. 84b LAMal, siamo tenuti a prendere i necessari provvedimenti tecnici e organizzativi per garantire la protezione dei dati. In particolare, ciò significa che redigiamo e rendiamo accessibili al pubblico i regolamenti sul trattamento necessari ai sensi dell'Ordinanza sulla protezione dei dati.

1.2. Obiettivo del regolamento sul trattamento

Il regolamento sul trattamento definisce in particolare le procedure di trattamento e di controllo dei dati e la gestione del trattamento elettronico dei dati. Esso contiene indicazioni sugli organi responsabili della protezione e della sicurezza dei dati, sulla provenienza dei dati e sugli scopi per i quali essi vengono periodicamente comunicati. Inoltre, descrive la procedura per l'assegnazione delle autorizzazioni di accesso ai moduli dei sistemi di informazione elettronici.

1.3. Campo d'applicazione

Il regolamento sul trattamento è valido per il trattamento automatizzato di dati dell'infrastruttura informatica di Visana Services SA (in seguito: Visana), utilizzata da tutte le seguenti aziende del Gruppo Visana:

- Visana SA
- sana24 SA
- vivacare SA
- Galenos SA
- Visana Assicurazioni SA

I processi per il trattamento dei dati sono identici in tutte le aziende elencate.

Il presente regolamento sul trattamento si applica anche al servizio indipendente di ricezione dei dati di cui all'art. 59a OAMal, che viene gestito internamente a Visana.

1.4. Ufficio responsabile

Le società del Gruppo Visana (Visana SA, sana24 SA, vivacare SA, Galenos SA e Visana Assicurazioni SA) sono responsabili dell'attività assicurativa che hanno esternalizzato a Visana Services SA e, pertanto, sono detentrici dei dati.

Con le misure descritte nel regolamento sul trattamento, le società del Gruppo Visana garantiscono il rispetto delle disposizioni di legge.

1.5. Scopo

Il trattamento dei dati è finalizzato a una messa in opera ordinata dell'assicurazione malattie e infortuni nel quadro del trattamento dei dati consentito dalla legge (art. 84 LAMal; art. 96 LAINF).

1.6. Consulente per la protezione dei dati

Visana dispone di un consulente per la protezione dei dati interno ai sensi dell'art. 10 LPD.

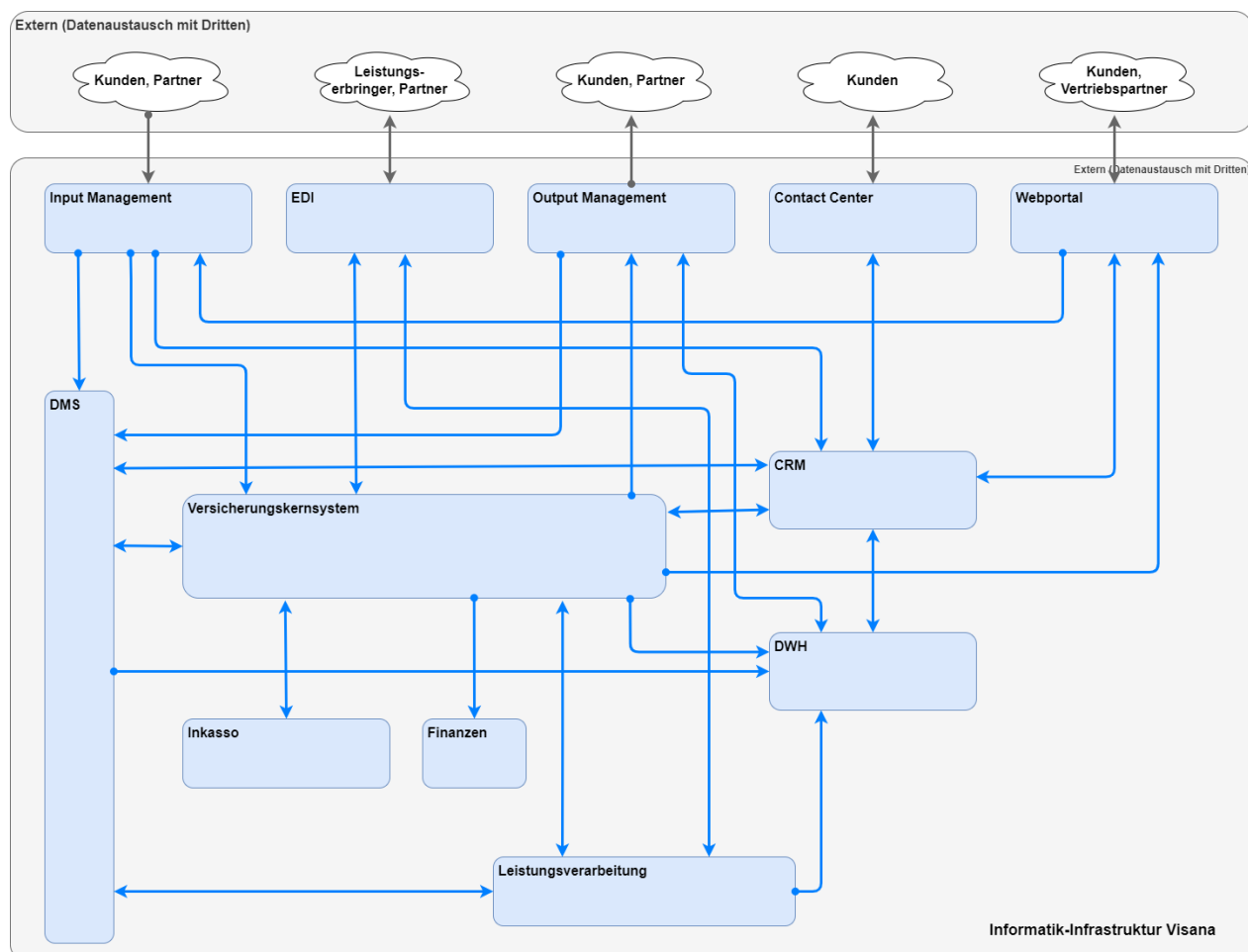
1.7. Comunicazione dell'elenco dei trattamenti all'IFPDT

Nell'ambito del trattamento dei dati in qualità di organo federale nel settore dell'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie secondo la LAMal, Visana deve iscrivere gli elenchi dei trattamenti nel registro (datareg) dell'Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza (IFPDT).

2. Infrastruttura informatica di Visana

2.1. Panoramica delle applicazioni principali

L'attività assicurativa viene esercitata attraverso l'infrastruttura informatica descritta di seguito.



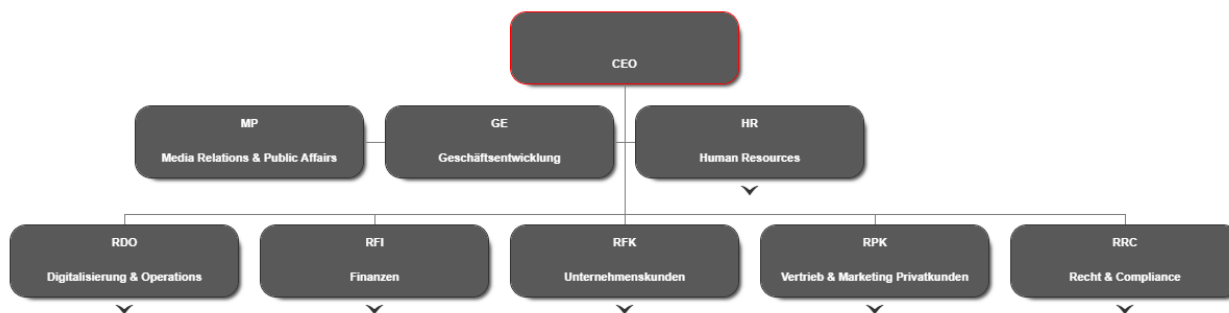
Sistema	Descrizione
Sistema centrale assicurativo	Sistema per l'esercizio dell'attività assicurativa
DMS	Archiviazione a lungo termine di documenti
Elaborazione di prestazioni	Verifica automatizzata delle fatture ed elaborazione delle prestazioni
CRM	Sistema di contatto dei clienti per l'acquisizione e l'assistenza dei clienti
DWH	Sistema di valutazione dei dati
Contact Center	Ufficio informazioni centrale raggiungibile per telefono o e-mail
Gestione degli output	Sistema di preparazione per i documenti dei clienti
Gestione degli input	Posta in entrata / scansioni
Portale web	Applicazioni di vendita per l'acquisizione di nuovi clienti, sistema informativo per i partner di vendita e gli assicurati
Servizio di incasso	Amministrazione dei casi di incasso
Sistemi finanziari	Sistemi per l'amministrazione dei flussi finanziari
Partner (partner commerciali / autorità / Cantoni)	Esempi di partner commerciali: produttori di tessere d'assicurato, operatori finanziari
Fornitori di prestazioni	Ospedali / medici / fisioterapisti ecc.
EDI (Electronic Data Interchange)	Trasmissione elettronica di informazioni tra fornitori di prestazioni e Visana
Partner di vendita	Intermediari esterni / broker

2.2. Descrizione delle interfacce

Elenco delle principali interfacce tra i sistemi che trasmettono i dati degni di protezione prevalentemente con sistema automatizzato. Tra il sistema A e il sistema B esistono per lo più flussi di dati bidirezionali.

Sistema A	Sistema B	Scopo	Dati
Gestione degli input	Sistema centrale assicurativo, CRM	Digitalizzazione degli invii postali e loro triage	Dati dei partner, dati anagrafici dei partner, dati dei pagamenti, dati delle prestazioni
Sistema centrale assicurativo	Gestione degli output	Stampa output di massa	Richieste, offerte, polizze, conteggi
Sistema centrale assicurativo	Elaborazione di prestazioni	Validazione dei conteggi delle prestazioni	Dati dei partner, dati delle prestazioni
Sistema centrale assicurativo	Portale web	Visualizzazione dei dati degli assicurati senza dettagli delle prestazioni, dati di tariffe, elaborazione di casi di sinistro, preparazione di richieste e offerte	Dati di partner, dati di contratto, richieste, offerte, polizze, dati delle prestazioni, dati dei sinistri
Sistema centrale assicurativo	CRM	Acquisizione e visualizzazioni di informazioni sui partner	Dati dei partner, dati di contratto, dati delle prestazioni, richieste
Sistema centrale assicurativo	Incasso	Informazioni sul servizio di incasso	Dati anagrafici dei partner, dati bancari di base, dati finanziari
Sistema centrale assicurativo	Sistemi finanziari	Contabilità finanziaria	Dati finanziari
Sistema centrale assicurativo / CRM / elaborazione delle prestazioni	DWH	Informazioni sui partner, valutazioni	Dati anagrafici dei partner, dati delle coperture, dati delle prestazioni, dati finanziari, dati delle tariffe
Sistema centrale assicurativo, elaborazione delle prestazioni, gestione degli output	DMS	Archiviazione delle fatture elettroniche / documenti dei clienti / corrispondenza	Dati dei partner, dati delle prestazioni, dati dei contratti
Sistema centrale assicurativo	Partner	Operazioni di pagamento, ordini di stampa, riduzioni individuali dei premi, messaggi di errori, pool di dati, registro dei centri di costo	Dati dei partner, dati anagrafici dei partner, dati dei pagamenti, dati delle prestazioni, numeri postali di avviamento e numeri comunali, dati relativi ai numeri di registrazione (ZSR), informazioni sul sistema
Sistema centrale assicurativo	EDI	Informazioni sui partner per terzi assicuratori	Dati delle prestazioni
DWH	Partner	Identificazione degli assicurati, statistiche, ordini di stampa, fatturazione, redditività, richieste dei clienti	Dati anagrafici dei partner, dati delle coperture, dati delle prestazioni, dati delle tariffe
EDI	Elaborazione delle prestazioni	Fatture elettroniche	Dati delle prestazioni, fatture SwissDRG inclusi i MCD (Minimal Clinical Dataset)
Contact Center	CRM	Creazione di operazioni commerciali, ad es. cambi di copertura o di indirizzo	Dati dei partner, dati dei contratti
CRM / portale web	DMS	Consultazione di tutti i documenti archiviati	Dati dei partner, dati dei contratti, dati delle prestazioni
CRM	Partner di vendita	Scadenze per intermediari, contatti di clienti	Dati anagrafici dei partner
Portale web	CRM	Acquisizione di clienti, informazioni sulle richieste	Dati anagrafici dei clienti, richieste
Incasso	Partner	Pagamento, costi di gestione	Dati anagrafici dei partner, dati di pagamento

3. Settori organizzativi interessati



I settori sopra descritti si occupano dello svolgimento dei servizi.

La gestione tecnica delle unità organizzative garantisce, mediante specifiche istruzioni, l'attuazione delle disposizioni in materia di protezione dei dati. La responsabilità della stesura e dell'aggiornamento delle disposizioni in materia di protezione dei dati compete al consulente per la protezione dei dati di Visana.

4. Trattamento dei dati

4.1. Scopo del trattamento dei dati

Visana tratta i dati esclusivamente ai fini dello svolgimento dell'attività assicurativa che esercita, in particolare per la documentazione dei rapporti di assicurazione, la verifica delle richieste, l'elaborazione delle prestazioni, la verifica di limitazioni, l'elaborazione dei pagamenti e la tenuta di statistiche nonché per il rilascio di informazioni.

4.2. Provenienza dei dati

I dati provengono dagli stessi assicurati e da persone e uffici (fornitori di prestazioni, assicurazioni, autorità ecc.) che sono autorizzati per legge o che sono stati legittimati dagli assicurati a trasmettere i dati a Visana.

4.3. Categorie di dati

Le seguenti categorie di dati vengono trattate nelle diverse applicazioni (sistemi) e sono protette da accessi non autorizzati mediante misure tecniche e organizzative (cfr. punto 5):

- dati di base
- dati di indirizzo
- dati di contratto
- dati delle coperture
- dati delle prestazioni
- dati finanziari
- posizioni aperte

4.4. Inoltro dei dati

I dati vengono divulgati nell'ambito delle disposizioni di legge (art. 84a LAMal, art. 97 LAINF). Nei casi in cui Visana non sia autorizzata né tenuta per legge a inoltrare i dati, la divulgazione dei dati a terzi avviene solo con il consenso scritto delle persone interessate.

4.5. Documentazione del trattamento dei dati

Il trattamento di dati personali degni di particolare protezione presso Visana è documentato nei singoli regolamenti sul trattamento. Per le procedure nelle quali devono essere trattati dati personali e profili della personalità degni di particolare protezione (tra cui centri di ricezione dati DRG) sono disponibili documentazioni dettagliate.

4.6. Tutela del segreto e obbligo di segretezza delle persone interessate

4.6.1. Collaboratori Visana

Per lo svolgimento dei propri compiti, i collaboratori di Visana trattano nei sistemi informatici dati personali, anche degni di particolare protezione.

Visana attribuisce alla protezione dei dati un valore elevato, rispetta la legislazione in materia di protezione dei dati e regola la protezione dei dati con diverse disposizioni, accessibili a tutti i collaboratori. Tutti i collaboratori sono soggetti all'obbligo di segretezza ai sensi dell'art. 33 LPG. Sottoscrivendo il contratto di lavoro, i collaboratori si impegnano all'obbligo di riservatezza, di segretezza e al rispetto della legislazione sulla protezione dei dati.

I collaboratori di Visana ricevono regolarmente corsi di formazione e e-learning sui temi della protezione delle informazioni e dei dati.

4.6.2. Partner esterni

Tra Visana e i suoi partner esterni vi sono, tra gli altri, contratti di trattamento di dati e mandati. I partner si impegnano per contratto a rispettare le disposizioni sulla protezione dei dati al pari dei collaboratori di Visana.

Ai fini della verifica del rispetto delle disposizioni contrattuali, il consulente per la protezione dei dati di Visana esegue audit della protezione dei dati presso i partner esterni.

5. Misure tecniche e organizzative

5.1. Controllo degli accessi

L'accesso ai locali con le stampanti ecc. mediante scheda chip personale è consentito a tutti i collaboratori di Visana secondo il regolamento dell'orario di lavoro / dell'orario di riferimento nel Regolamento del personale. I singoli locali degli uffici non possono essere chiusi a chiave.

Inoltre, nei locali in cui sono riposti o trattati dati degni di particolare protezione (Servizio medico di fiducia, sale dei server) l'accesso è limitato alla cerchia di collaboratori strettamente necessaria e, a seconda dei casi, è ulteriormente protetto (ad es. sistemi a serranda).

5.2. Controllo dei supporti dati

La tecnologia di sistema impedisce alle persone non autorizzate di leggere, copiare, modificare o cancellare i dati. Ciò è reso possibile dal processo di legittimazione, che garantisce che i collaboratori ricevano solo i diritti per i dati necessari per il loro lavoro.

I documenti cartacei vengono trattati e custoditi secondo le disposizioni interne.

5.3. Controllo dei trasporti

Tutti i collegamenti e gli accessi che vengono trasportati nella rete Visana utilizzano protocolli sicuri. È possibile collegare ai sistemi IT solo memorie di dati definite. Questi vengono codificati secondo gli standard.

L'ordine di stampa per la stampa individuale di documenti viene autorizzato direttamente nella stampante, con una scheda chip personale del collaboratore.

Lo smaltimento dei documenti cartacei avviene mediante speciali container chiusi (distruggi-documenti) gestiti da ditte autorizzate, anch'esse soggette alla protezione dei dati.

5.4. Controllo delle comunicazioni

I partner collegati alla rete di Visana sono conosciuti e identificati inequivocabilmente. Mediante provvedimenti tecnologici si garantisce che istituzioni e persone non conosciute non possano accedere a queste aree.

Il trasferimento dati a uffici esterni o interni avviene mediante connessioni o tecniche codificate. In questo modo si può garantire la possibilità di identificare i destinatari.

5.5. Controllo della memoria

L'accesso e il trattamento dei dati sono consentiti solo ai collaboratori autorizzati mediante un apposito piano di legittimazione. Ogni modifica dei dati viene protocollata.

5.6. Controllo degli utenti

Ogni accesso ai sistemi di elaborazione dei dati tramite il computer di lavoro è consentito solo tramite scheda chip personale, nome utente e password. Ogni accesso viene protocollato.

5.7. Controllo degli accessi

Entrate, uscite e mutazioni dei collaboratori e delle rispettive autorizzazioni sono soggette a un procedimento regolamentato. I collaboratori ricevono i soli diritti necessari per svolgere il proprio lavoro. I diversi diritti di sistema vengono riuniti in gruppi di autorizzazioni (ruoli) e assegnati ai collaboratori mediante un apposito sistema (Identity Management System). Tutti i processi di assegnazione delle autorizzazioni vengono protocollati. Le autorizzazioni per i dati degni di particolare protezione richiedono un ulteriore processo di autorizzazione (secondo visto elettronico).

5.8. Controllo dei dati inseriti (protocollatura)

I dati inseriti vengono protocollati. I protocolli vengono custoditi secondo le disposizioni interne. I protocolli sono accessibili unicamente agli uffici delegati al controllo delle disposizioni per la protezione e la sicurezza dei dati e possono essere utilizzati solo per questa finalità.

6. Diritti d'accesso

Ognuno può chiedere a Visana se stia trattando dati sulla propria persona e quali dati stia trattando in particolare. Il diritto d'accesso è disciplinato dall'art. 25 LPD. Le richieste di informazioni devono essere inviate per iscritto via e-mail a datenschutz@visana.ch o per lettera al seguente indirizzo, allegando una copia di un documento d'identità ufficiale:

Visana Services AG
Datenschutzberater
Weltpoststrasse 19
3000 Bern 16

Se, a seguito della richiesta di informazioni, viene appurato che Visana sta trattando dati personali, Visana ne invia una copia alla persona che ha effettuato la richiesta, generalmente entro 30 giorni.

7. Gestione della qualità e sistema di controllo interno

L'osservanza della protezione dei dati viene sorvegliata costantemente mediante audit; in caso di infrazione vengono adottate le misure del caso. La garanzia del rispetto della protezione dei dati fa parte del sistema di controllo interno (SCI) di Visana. I rapporti di audit (conformità in materia di protezione dei dati) sono inseriti nel rapporto integrale sulla gestione dei rischi e del controllo, che viene sottoposto alla Direzione generale e al Consiglio di amministrazione.

8. Pubblicazione

Ai sensi dell'art. 84b LAMal, il presente regolamento sul trattamento viene pubblicato in Internet su www.visana.ch/protezione-die-dati. Il regolamento sul trattamento viene aggiornato periodicamente e può essere modificato in qualsiasi momento.

9. Entrata in vigore

Il presente regolamento sostituisce tutti i regolamenti precedentemente pubblicati.

Berna, 1.3.2024

Allegato 1: Elenco delle abbreviazioni

Termine	Spiegazione
LPGA	Legge federale sulla parte generale del diritto delle assicurazioni sociali
CRM	Customer Relationship Management
DMS	Document Management System (sistema di gestione dei documenti)
LPD	Legge federale sulla protezione dei dati
DWH	Data Warehouse
LAMal	Legge federale sull'assicurazione malattie
OAMal	Ordinanza sull'assicurazione malattie
SwissDRG	Swiss Diagnosis Related Groups (gruppi di casi riferiti alle diagnosi)
LAINF	Legge federale sull'assicurazione contro gli infortuni
MF	Medico di fiducia
SMF	Servizio medico di fiducia
OPDa	Ordinanza sulla protezione dei dati