

Les services de MediData permettent aux clients de gagner en efficacité et en rentabilité pour leurs opérations électroniques et physiques

Innovation, sécurité, rapidité et fiabilité

Depuis un quart de siècle, MediData est une valeur sûre dans le domaine de la santé en Suisse. Une grande majorité des prestataires, assureurs et cantons, pour leurs activités d'assurance, misent sur les compétences de l'entreprise basée à Root, dans le canton de Lucerne. MediData a fêté ces derniers jours la première année d'existence du Portail patient. L'envoi de documents non structurés est très récent et l'accompagnement des clients dans le cadre de la nouvelle loi sur la protection des données est en plein essor.

«Nous vivons une période de défis, qui demande beaucoup d'efforts en matière de créativité», estime Robert Meyer, responsable des ventes chez MediData, «mais c'est justement ce qui motive énormément nos spécialistes. Nous pouvons ainsi montrer que nous méritons la confiance de nos clients.» – C'est ce que nous avons voulu savoir plus précisément auprès de «clinicum». Aussi avons-nous demandé des informations à des spécialistes internes et externes.

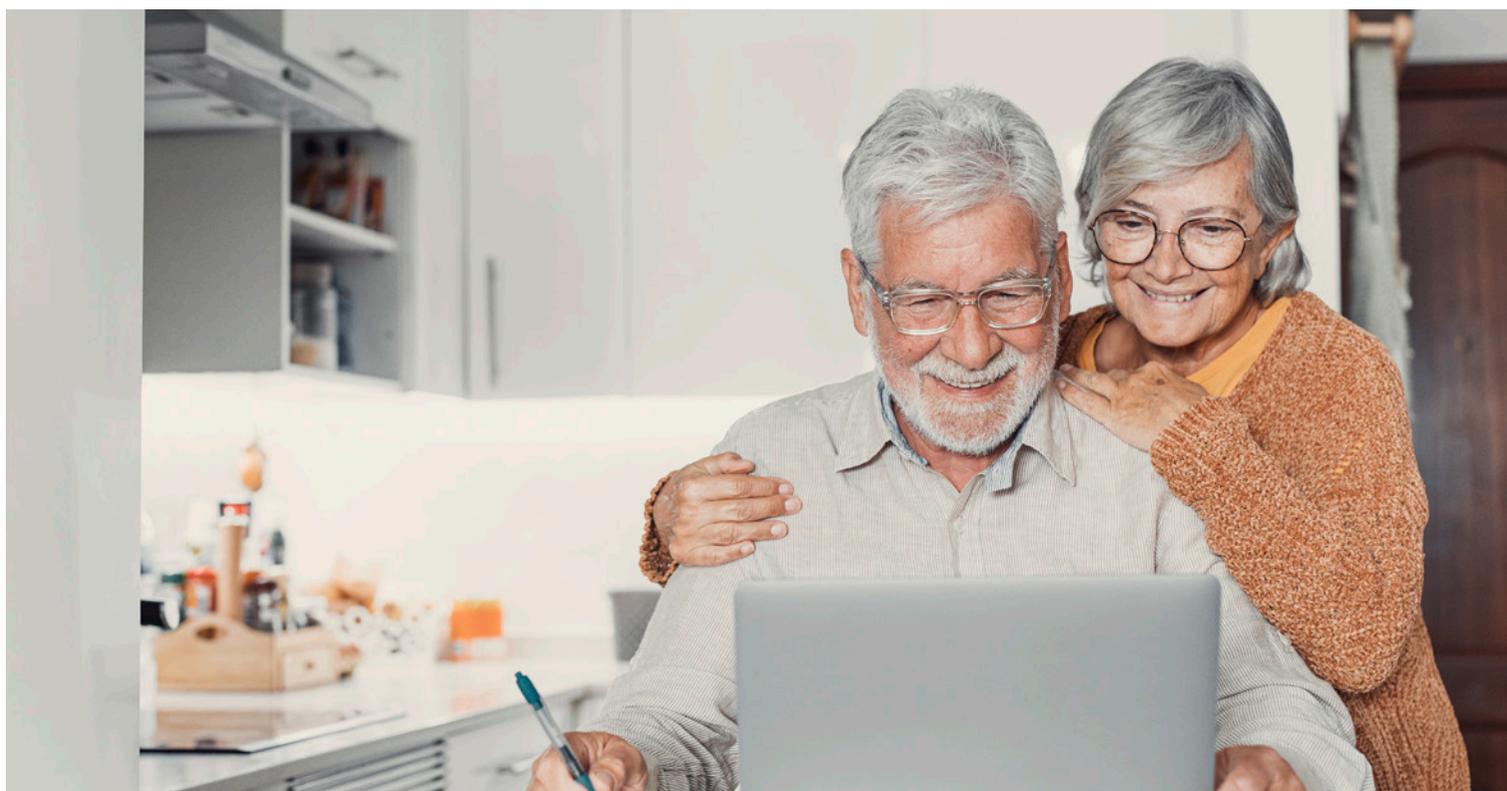
Copies de factures: une obligation maîtrisée avec panache

Depuis un peu plus d'un an, tous les prestataires doivent envoyer des copies de factures à leurs

patient-e-s. Au sein du réseau de MediData, le Portail patient constitue une solution efficace et peu chronophage. Les prestataires (en Tiers payant) envoient les copies, tout comme les factures Tiers garant, directement depuis le logiciel de leur cabinet. Quelques clics suffisent: il n'est plus nécessaire d'imprimer et d'emballer les documents. Le passage à la poste relève lui aussi de l'histoire ancienne. Depuis le début de l'année 2023, les factures Tiers garant peuvent en outre être envoyées via eBill aux quelque 2.4 millions d'utilisateurs eBill déjà enregistrés. En fonction des besoins de chaque destinataire, MediData recherche le mode de distribution le plus avantageux pour tous les prestataires. L'adresse e-mail et le numéro de téléphone portable des patient-e-s sont nécessaires pour

l'envoi électronique via le Portail patient. Une authentification sécurisée en deux étapes est alors effectuée avant que la copie de la facture ne puisse être ouverte. La version de base du Portail patient est gratuite. La version Premium, disponible à un tarif avantageux, permet un paramétrage et des évaluations plus poussés; il est en outre possible de paramétrer de manière facultative l'envoi de la copie par la poste si elle n'est pas récupérée. «Depuis le lancement du Portail patient en avril 2022, nous avons envoyé plus de quatre millions de copies de factures et factures Tiers garant par voie électronique», déclare Stefan Imhof, Product Manager du Portail patient de MediData. «Il s'agit d'une véritable success story qui nous a déjà permis d'atteindre 1.9 million de personnes en Suisse. Le taux

Simplicité, rapidité et sécurité: avec le Portail patient de MediData, on peut recevoir des copies de factures par voie électronique et rester pleinement informé.





Grande satisfaction chez MediData (de g. à dr.): Robert Meyer, responsable des ventes, Dominic Périsset, responsable du projet Envoi de documents, Nadine Camenzind, responsable du projet nLPD et Stefan Imhof, Product Manager du Portail patient, offrent à leurs clients des services à forte valeur ajoutée.

d’envoi en version papier aux destinataires ne souhaitant pas utiliser la voie électronique a fortement diminué. Cela dépend également de la capacité d’un hôpital ou d’un autre prestataire à maîtriser ses données et à informer ses patient-e-s via le Portail patient. Pour les clients qui utilisent notre Portail patient Premium, le taux de copies en version papier est en moyenne inférieur à 30%. De plus, l’installation de notre solution est très simple: elle s’appuie sur le décompte de prestations et il n’est donc pas nécessaire de créer une nouvelle interface avec le système administratif de nos clients.»

Un allègement considérable

Roger Wohler, chef d’équipe des applications administratives de l’hôpital cantonal de Baden, fait également part d’expériences positives: «Nous utilisons le Portail patient de MediData depuis le milieu de l’année dernière. Nous envoyons en principe toutes les factures via MediData, en effectuant le tri suivant: si l’adresse

e-mail et le numéro de portable des patient-e-s sont disponibles, la copie de la facture ou les factures des prestations supplémentaires hors tiers payant sont envoyées par voie électronique; dans le cas contraire, elles sont imprimées au centre d’impression de MediData et envoyées par courrier. Lors de leur admission à l’hôpital, les patient-e-s réagissent différemment au guichet, mais en principe de manière positive. Les plus jeunes fournissent généralement leurs données sans problème, les personnes plus âgées se montrent plus réticentes. Souvent, la complexité d’une copie de facture ou de son contenu n’est pas tout à fait comprise. Depuis que les copies sont devenues obligatoires, nous recevons parfois des demandes de précisions. Souvent, cela se limite à demander si un règlement est nécessaire ou non. Nous recevons par ailleurs quelques appels téléphoniques de patient-e-s qui désirent savoir si l’e-mail envoyé par MediData provient vraiment de nos services et s’il est sécurisé. À ce sujet, MediData offrira à l’avenir la possibilité de personnaliser l’e-mail.

Nous espérons ainsi que le courrier électronique sera perçu comme un moyen de communication encore plus sûr.» Lors de l’introduction du Portail patient, il y a certes eu quelques adaptations ou corrections techniques au sein du système ERP, jusqu’à ce que le système de règles correspondant puisse émettre les paramètres XML corrects. «Mais, de manière générale, les exigences étaient claires et ont pu être mises en œuvre sans problème», souligne Roger Wohler. «Aujourd’hui, nous nous félicitons de la grande réduction de la charge administrative. L’envoi intégralement électronique qui évite au personnel interne de devoir imprimer, emballer et envoyer des factures ou des copies est un avantage décisif.»

Envoi de documents: un nouveau service vertueux

Dominic Périsset, responsable du projet Envoi de documents chez MediData, et son équipe sont en plein lancement de produit: «En complé-

weita Penser plus loin. Agir durablement.

DÉSINFECTION DURABLE & RAPIDE !

Les nouvelles lingettes Bio Descosept Sensitive de Dr. Schumacher sont idéales pour la désinfection rapide quotidienne dans tous les domaines de l’hygiène ! Cette solution durable en non-tissé 100% biodégradable sera bientôt disponible chez nous.

Plus d’informations sur les produits Dr. Schumacher sur notre Weita-Webshop www.weita.ch

BIENTÔT DISPONIBLE



Roger Wohler, chef d'équipe des applications administratives de l'hôpital cantonal de Baden

ment du décompte numérique de prestations, qui a fait ses preuves depuis des décennies, nous parlons ici de documents non structurés les plus divers au format PDF. Grâce au réseau de MediData, l'envoi de documents se fait très facilement. Par ailleurs, l'envoi n'est pas limité aux professionnels de santé ou aux thérapeutes. Au contraire, des éditeurs de logiciels actifs dans le domaine de la santé ont trouvé leur bonheur avec cette offre.» Les factures, rapports et informations contenant des données non structurées proviennent par exemple de dentistes, de chirurgiens esthétiques, d'organisations d'aide et de soins à domicile (pour leurs prestations d'aide ménagère), de foyers pour des prestations supplémentaires en dehors du simple logement, de physiothérapeutes avec des abonnements de fitness ou encore d'hôpitaux pour des services dans le cadre de l'hôtellerie, de la restauration des visiteurs ou encore dans le domaine social.

Le canal de distribution peut être sélectionné au choix pour chaque transmission. Le document parvient aux destinataires rapidement, de manière conforme avec la protection des données et sous forme électronique via eBill, le Portail patient ou, plus classiquement, par voie postale. «Ce qui est formidable, c'est que nous avons déjà reçu de très nombreuses demandes pendant la phase pilote», se réjouit Dominic Périsset. «De nombreux éditeurs de logiciels veulent intégrer notre solution à leur système, ce qui se fait très facilement. De plus, nous travaillons à des conditions extrêmement avantageuses, que nous pouvons proposer grâce à des quantités élevées. Nous allégeons considérablement la charge de travail de nos

clients et faisons preuve de flexibilité. Et bien sûr, MediData utilise aussi cette solution.»

nLPD: les nombreuses facettes de la sécurité

Les entreprises du domaine de la santé traitent de grandes quantités de données personnelles, généralement sensibles. Pour cette raison, il existe un risque énorme d'enfreindre la nouvelle loi sur la protection des données (nLPD) si les prestataires ne s'adaptent pas. Et le travail à ce sujet ne manque pas. Nadine Camenzind, responsable du projet nLPD chez MediData: «L'effort à fournir est d'autant plus important si l'entreprise est particulièrement concernée en raison de son activité et dépend également de la mesure dans laquelle elle s'est déjà adaptée à la nouvelle loi sur la protection des données. Les entreprises qui sont déjà en conformité avec le RGPD n'ont que peu de modifications à opérer. En revanche, celles qui exercent leur activité exclusivement en Suisse et qui n'ont rien entrepris en la matière à ce jour doivent s'y mettre dès à présent, les exigences renforcées devant être satisfaites dès le 1er septembre. Parmi les aspects qui concernent spécifiquement le domaine de la santé, nous pouvons citer:

- l'obligation d'informer lors de la collecte de données personnelles et l'extension de la communication de renseignements (en rendant compte de tout ce qui est saisi),
- la vérification de la conformité des contrats,
- la révision de la déclaration de protection des données et du registre des activités de traitement (en ce qui concerne toutes les étapes médicales et administratives, y compris par exemple dans le domaine des RH), ainsi que
- la vérification du traitement des données par rapport aux nouvelles dispositions. Cela concerne les aspects techniques et organisationnels (Privacy by design) ainsi que la garantie, par le biais de pré-réglages appropriés, que le traitement de données personnelles est limité au minimum nécessaire pour l'utilisation prévue (Privacy by default).

Pour les nouveaux traitements de données, les risques du projet pour la sphère privée doivent être évalués et minimisés à l'avance. Il s'agit ici d'analyser les impacts sur la protection des données. Enfin, il est conseillé d'élargir les procédures de notification en cas de violation pour la protection des données, d'examiner les mesures à prendre en cas de violation de données (risques de piratage), de créer un poste de conseiller interne en matière de protection des données et, enfin, de former les collaborateurs.»

L'équipe de projet prend la chose au sérieux

La protection des données des clients revêt une importance capitale pour MediData depuis des décennies. En effet, le traitement responsable des informations et des données est un critère essentiel pour la réussite de l'entreprise. L'intégralité de l'entreprise (processus, systèmes et services) est donc régulièrement contrôlée et approuvée par un organisme de certification indépendant conformément à la norme ISO 27001 et à l'ordonnance OCPD. Les aspects juridiques, mais aussi organisationnels et techniques sont pris en considération. «Cela signifie que nous sommes bien positionnés en ce qui concerne la nouvelle LPD», se réjouit Nadine Camenzind. «Comme nous prenons ce sujet très au sérieux, nous avons constitué une équipe de projet qui accorde la priorité absolue à cette dimension et aplanit les éventuelles divergences.» Nadine Camenzind poursuit: «Il est particulièrement important pour nous de donner l'exemple afin que nos clients aient un partenaire fiable à leurs côtés, car ils sont tenus de transmettre les données de manière sûre et conforme. En tant que maillon de cette chaîne de livraison, MediData assume cette responsabilité et s'efforce de garantir la sécurité des informations et la protection des données. Ainsi, nous exploitons, en guise de socle solide, une gestion de la protection des données qui répond parfaitement aux exigences du Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence. Enfin, et surtout, MediData contribue également à l'adaptation du paysage contractuel puisque des accords de traitement des commandes incluant une liste des mesures techniques et organisationnelles (TOM) sont désormais souvent exigés. MediData soutient ici ses clients en les déchargeant entièrement de cette tâche.

Avenir et durabilité

«Ces trois services importants – Portail patient, envoi de documents et accompagnement dans le cadre de la nouvelle loi sur la protection des données – sont caractéristiques de notre volonté d'offrir une gestion et un transfert des données à la pointe de la technologie et avec une sécurité maximale», conclut Robert Meyer. «Notre objectif est d'optimiser en continu la mise en réseau numérique de tous les acteurs du système de santé suisse et donc l'efficacité de leur collaboration. Nous pouvons ainsi, grâce à nos solutions informatiques, établir des ponts entre prestataires, assureurs, cantons et patient-e-s.»

Informations complémentaires

www.medidata.ch