

## Mention d'information

# Outil de gestion de la relation avec le public

## MEDIALOG+

Afin de rendre un meilleur service à son public, la Caisse nationale d'assurance maladie a mis en place à l'intention des organismes de l'Assurance Maladie, l'outil MEDIALOG+. Cet outil permet aux agents de l'Assurance Maladie d'avoir accès aux informations des clients de l'Assurance Maladie afin de répondre plus rapidement aux demandes de ces derniers.

Les informations traitées sont :

- Pour les assurés et leurs ayants droit :
  - Des données d'identification : NIR, noms, prénoms, date de naissance,
  - Les adresses postale, mail, téléphone avec éventuellement l'autorisation d'envoyer des messages d'information,
  - Les éléments relatifs aux droits ouverts dont CMU, ACS et ALD et la caisse de rattachement,
  - Les derniers remboursements, tels qu'ils figurent sur les décomptes, les participations forfaitaires et les franchises, les créances éventuelles,
  - La présence et l'identification du médecin traitant,
  - Les revenus de remplacement,
  - L'information sur la carte vitale, la CEAM,
  - Les notions de courriers et messages envoyés et reçus, les contacts et rendez-vous.
  
- Pour les professionnels de santé et les établissements de soins :
  - Des données d'identification : NIR, noms, prénoms, date de naissance, numéro RPPS,
  - Les adresses postale, mail avec autorisation de contact, téléphone (fixe et portable) avec autorisation de contact
  - L'organisme de rattachement.
  
- Pour les employeurs :
  - Des données d'identification : raison sociale, numéro SIRET
  - Les adresses postale, mail avec autorisation de contact, téléphone (fixe et portable) avec autorisation de contact
  - L'organisme de rattachement,
  - Le contact du référent (nom, prénom, service, téléphone direct).
  
- Pour les agents de l'Assurance Maladie ayant enregistré le contact :
  - Les données d'identification : nom, prénom,
  - La caisse de l'agent.

Ainsi, les agents ont accès, sur une seule application, aux informations d'identification, dont le NIR, aux éléments du dossier et aux échanges précédents.

L'accès à ces informations est réservé aux agents des caisses d'assurance maladie (Conseillers Informatique Service, Délégués de l'Assurance Maladie, Infirmiers du Service Médical, Agents de la Relation Professionnel de Santé et agents assurance maladie GRC) ainsi qu'à un nombre très restreint d'administrateurs de la Caisse nationale d'assurance maladie, en charge des opérations de consultation et de traitement des données voire de supervision et qui interviennent dans l'amélioration de la gestion de la relation client, individuellement habilités par leur Directeur et dans le respect du secret professionnel et la limite du besoin d'en connaître. Les traces techniques d'accès font l'objet d'un enregistrement.

Les données sont conservées pour la durée nécessaire à leur gestion et ne sont pas conservées plus de deux années.

Conformément aux dispositions du Règlement Européen sur la Protection des Données (RGPD), vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données qui vous concernent ainsi que d'un droit à leur limitation. Le droit d'opposition ne s'applique pas à ce traitement qui répond à une obligation légale. Il est en revanche possible de refuser d'être contacté pour des campagnes sortantes.

Ces droits s'exercent sur demande écrite adressée au Directeur de la caisse de rattachement de la personne concernée ou à son Délégué à la Protection des Données (DPO).

En cas de difficultés dans l'application des droits énoncés ci-dessus, toute personne peut également introduire une réclamation auprès de l'autorité indépendante en charge du respect de la protection des données personnelles.

Commission Nationale Informatique et Libertés – CNIL – TSA-80715-75334 PARIS CEDEX 07

**[Vous pouvez retrouver cette information sur ameli.fr](https://www.ameli.fr)**