

Gegevensbeveiliging en continuïteit van de dienstverlening

Nuance Dragon Medical Cloud Services voor België,
Nederland en Luxemburg.

Inhoudsopgave

Inleiding

Speciaal ontwikkeld voor beveiliging, naleving en flexibiliteit

Volledige inzet voor strenge beveiligingsnormen

Beveiligde toegang tot Microsoft Azure-datacentra

Beveiligingsmaatregelen van Nuance

- Ontwikkeld voor beveiliging
- Gegevenstransmissie - codering tijdens de overdracht
- Spraakgestuurde clientprogramma's van Nuance streamen
- Retentie en gebruik van gegevens
- Hoge beschikbaarheid en continuïteit van de dienstverlening

Conclusie

Nuance streeft er voortdurend naar te voldoen aan de hoge vereisten die onze klanten in de zorg stellen aan beveiliging en continuïteit van de dienstverlening.

Inleiding

Nuance Dragon Medical One is een spraakherkenningsoplossing in de cloud voor het dicteren van medische gegevens in het EPD (elektronische patiëntendossier) en andere systemen. Dit programma biedt een consistente ervaring op maat. Medische professionals kunnen overall, met hun stem, alle gegevens van de patiënt op een natuurlijke en efficiënte wijze vastleggen.

Dragon Medical Embedded voor het EPD of mobiele apps is een spraakherkenningsoplossing in de cloud die in oplossingen van partners kan worden geïntegreerd voor een gebruiksvriendelijke invoer van de medische documentatie.

PowerMic Mobile is de perfecte aanvulling. Met deze app verandert een smartphone in een hoogwaardige microfoon van hoge kwaliteit en een navigatiehulpmiddel voor het opstellen van medische documentatie.

Wij bieden een optimale beveiliging en een redundante infrastructuur met hoge beschikbaarheid, zodat medische professionals snel, nauwkeurig, beveiligd en zonder onderbreking met medische spraakherkenning kunnen werken.

Speciaal ontwikkeld voor beveiliging, naleving en flexibiliteit

Nuance werkt met Microsoft Azure voor het hosten van Dragon Medical One, Dragon Medical Embedded en PowerMic Mobile. Microsoft Azure is een platform voor cloudservices via een omvangrijk, wereldwijd netwerk van meerdere terabytes. Azure-services bieden een hoge beschikbaarheid van 24x7x365 en een gegarandeerde uptime van ten minste 99,5%. Voor Dragon Medical One, Dragon Medical Embedded en PowerMic Mobile wordt gebruik gemaakt van een

netwerk met twee verschillende locaties in Frankrijk. De Microsoft-datacentra voldoen zowel aan SOC Type 1 als SOC Type 2.

Volledige inzet voor strenge beveiligingsnormen

Microsoft Azure is een HDS-gecertificeerde cloudservice met meerdere beveiligingslagen die ervoor zorgen dat gegevens privé blijven en beschermd worden. Tot deze beveiliging behoren onder andere fysieke barrières, auditing en logboekbeheer, codering, identiteits- en toegangsbeheer en controle op bedreigingen.

Microsoft Azure werkt met strenge beveiligingsnormen en -methoden om de privacy en beveiliging van gegevens te waarborgen, zoals Denial of Service, inbraakdetectie en routinematige penetratietesten. Met een red teaming-aanpak wordt de detectie van bedreigingen voortdurend verbeterd. Meer informatie over Microsoft Azure in Frankrijk is beschikbaar op <https://azure.microsoft.com/fr-fr/>

Microsoft Azure ondersteunt inspanningen voor de naleving van een groot aantal internationale en branchespecifieke vereisten die van toepassing zijn op de verzameling en het gebruik van persoonsgegevens, waaronder:

- Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
- Internationale standaarden waaronder ISO 27001, ISO 27017, en ISO 27018

Beveiligde toegang tot Microsoft Azure-datacentra

- **Fysieke toegang.** Medewerkers van Nuance hebben geen fysieke toegang tot Microsoft-datacentra en dat is ook niet nodig. Voor de beveiliging van de Azure-datacentra gebruikt Microsoft geavanceerde, beveiligde methoden voor fysieke toegang
- **Tweeledige verificatie/jump hosts.** Bij digitale toegang tot het datacentrum moeten bevoegde medewerkers hun identiteit verifiëren met behulp van tweeledige verificatie. Bovendien vindt toegang tot onze productie-omgeving plaats via een tussenliggende jump host om toegang door onbevoegden te voorkomen.

Beveiligingsmaatregelen van Nuance

Beveiligingsmaatregelen van Nuance zijn ontwikkeld voor de bescherming van gegevens van klanten en bedrijven. Voorbeelden:

Ontwikkeld voor beveiliging

We houden ons aan kaders die binnen de branche universeel worden toegepast, zoals Microsoft SDL (Microsoft Security Development Lifecycle) en BSIMM (Building Security in Maturity Model). Ons SDLC-programma (Software Development Lifecycle) regelt het toezicht op het ontwerp en de implementatie van onze softwareprogramma's om te waarborgen dat deze zonder beveiligingsproblemen worden ontworpen en ontwikkeld. Daarnaast voorziet het programma in het testen van de beveiliging en richtlijnen voor productontwikkelaars.

Nuance gebruikt services van derden voor de bescherming van Nuance-cloudservices tegen infectie met virussen of malware, en voert regelmatig penetratietesten uit. Ook voert Nuance wekelijks interne en externe scans uit om potentiële beveiligingsproblemen te identificeren. Eventuele problemen worden met de hoogste prioriteit verholpen.

Gegevenstransmissie - codering tijdens de overdracht

Spraakgestuurde clientprogramma's van Nuance streamen audio in realtime naar Dragon Medical Cloud Services voor spraakherkenningsverwerking. Alle communicatie tussen clientprogramma's en Dragon Medical Cloud Services verloopt via HTTPS met TLS 1.2 en een 256-bits AES-coderingsalgoritme. Audio wordt nooit lokaal op een clientapparaat opgeslagen. Herkende tekst wordt gecodeerd en direct geretourneerd naar het doelprogramma dat voor permanente opslag wordt gebruikt.

Gegevensopslag - codering van data-at-rest

Nuance beschermt alle klantgegevens met door codering van data-at-rest. Dragon Medical Cloud Services gebruikt door Azure beheerde schijven met SSE (Storage Service Encryption) voor de opslag van alle tekst en audio van klanten. Metagegevens van klanten, zoals licentiegegevens en gebruikersaccounts, worden in SQL Server-databases opgeslagen met de Azure-functie voor transparante gegevensversleuteling. Deze Azure-services werken beide met 256-bits AES-codering om het hoogste beveiligingsniveau voor data-at-rest te garanderen.

Retentie en gebruik van gegevens

Audiobestanden en tekst worden gebruikt voor de dienstverlening en voor het trainen en optimaliseren van de spraakengine voor profielen van individuele gebruikers. Dat maakt de spraakherkenning voor iedere gebruiker nóg nauwkeuriger. Voor Dragon Medical One en Dragon Medical Embedded zijn geen metagegevens van patiënten nodig. Ook wordt er geen specifieke informatie aan individuele patiënten gekoppeld.

Hoge beschikbaarheid en continuïteit van de dienstverlening

Dragon Medical One-services worden uitgevoerd in een actief-actief configuratie met voortdurende gegevensrePLICATIE tussen twee Azure datacentra in Frankrijk. In het onwaarschijnlijke geval dat een datacentrum uitvalt, worden de activiteiten door Nuance naar het andere datacentrum gerouteerd. Er wordt dan een RPO (Recovery Point Objective) van 15 minuten gerealiseerd en een Maximale Toelaatbare Uitval (MAO: Maximum Allowable Outage) van 6 uren.

In elk datacentrum biedt de systeemarchitectuur van Dragon Medical Cloud Services de volgende functies voor hoge beschikbaarheid:

- Volledig redundante netwerkinfrastructuur, inclusief load balancers en switches.
- Meerdere geclusterde toepassings servers.
- Netwerkopslag voor hoge beschikbaarheid met glasvezelverbindingen.
- Geclusterde databaseservers.
- Geclusterde serverfarm voor spraak.

Conclusie

Nuance werkt voortdurend aan het verbeteren van de beveiligingsstrategie en -functies. U kunt erop rekenen dat de medische gegevens die u aan ons toevertrouwt, privé blijven en beschermd worden.

Wij bieden een optimale beveiliging en een redundante infrastructuur met hoge beschikbaarheid, zodat medische professionals snel, nauwkeurig, beveiligd en zonder onderbreking kunnen werken. Het resultaat is een dienstverlening die uw medewerkers verwachten en waarop uw patiënten recht hebben.

MEER INFORMATIE

netherlands.nuance.com/healthcare



Over Nuance Communications, Inc.

[Nuance Communications](https://www.nuance.com) (Nuance) is een technologiepionier en marktleider op het gebied van oplossingen voor Conversational AI en Ambient Intelligence. 77 procent van de Amerikaanse ziekenhuizen en 85 procent van de Fortune 100 over de hele wereld vertrouwt op Nuance als full-service partner. Wij creëren intuïtieve oplossingen die het menselijk vermogen om anderen te helpen versterken.