

Guida alla gestione delle richieste di informazioni e consegna di dati personali



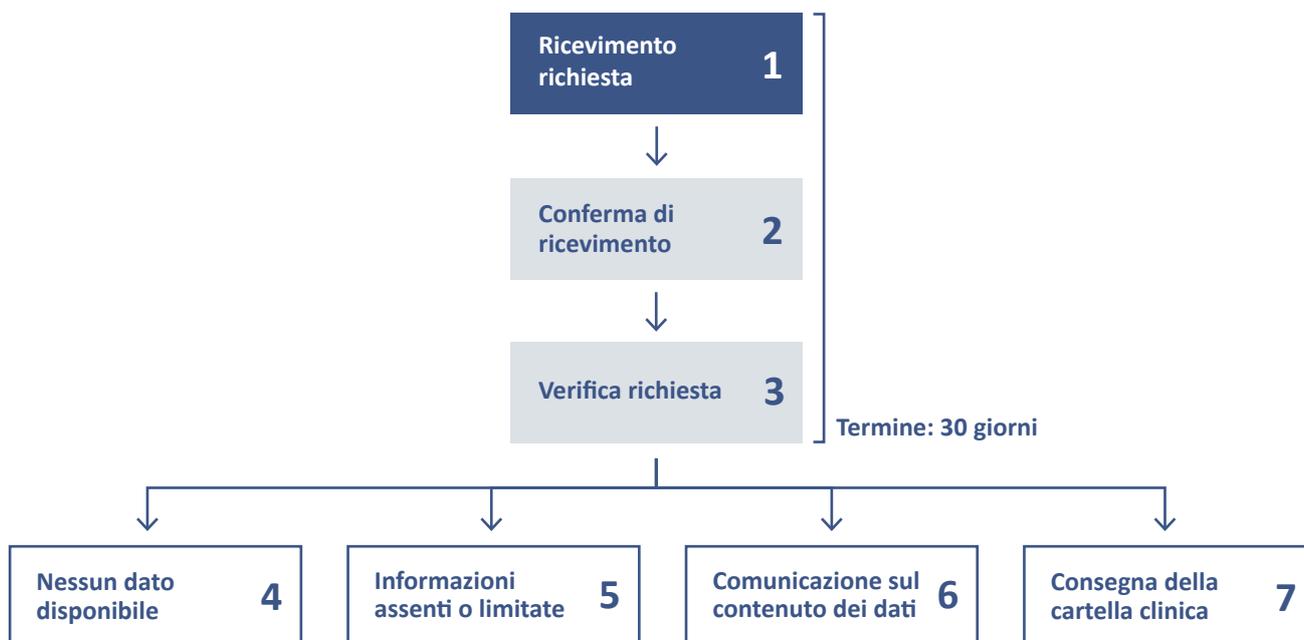
Versione 03/2023

Situazione di partenza

Ai sensi della Legge sulla protezione dei dati e delle leggi sanitarie cantonali, i pazienti hanno

- a. da un lato il diritto di richiedere **informazioni** su quali dati personali che li riguardino vengono trattati
- b. e, dall'altro lato, anche il diritto di farsi consegnare i propri dati personali (soprattutto quelli sanitari).

Ciascun paziente può richiedere al medico curante una copia della sua cartella clinica o di parte di essa. Tale diritto spetta a pieno titolo a tutti i pazienti capaci di discernimento. Un/Una paziente è capace di discernimento se è in grado di agire in modo ragionevole.



Ricevimento richiesta

1

Procedura

Integrazioni e modelli

Ricevimento richiesta di informazioni sui dati

Ricevimento di una richiesta di informazioni sui dati personali del/della richiedente. Il/La paziente ha diritto di accesso ai propri dati.

«Ai sensi dell'art. 25 della Legge federale sulla protezione dei dati del 25 settembre 2020 (LPD), vi prego di fornirmi per iscritto informazioni sui miei dati entro 30 giorni:

Firma del paziente»

Aspetti formali e canale di ricevimento della richiesta

Il est recommandé d'adresser les demandes par écrit. Il est également possible de mettre un formulaire à disposition sur le site Internet du cabinet médical.

«Gentile Richiedente, la ringraziamo molto per la sua richiesta di informazioni. La preghiamo di inviarcela nuovamente per posta allegando una copia firmata di un documento d'identità (carta d'identità o passaporto con foto), nonché il suo indirizzo privato.»

Conferma di ricevimento (facoltativa)

2

Procedura

Integrazioni e modelli

Se è possibile rispondere alla richiesta entro il termine previsto, la decorrenza del termine di 30 giorni dal ricevimento della richiesta deve essere documentata e scadenzata internamente, inviando eventualmente anche una conferma di ricevimento.

«Siamo lieti di confermarle il ricevimento della sua richiesta di informazioni.

Provvederemo a elaborarla nel minor tempo possibile e comunque entro il termine di legge di 30 giorni.»

Nella misura in cui, al ricevimento della richiesta, sia già evidente che non sarà possibile rispondere entro il termine di legge di 30 giorni, si consiglia di confermare alla persona richiedente il ricevimento della richiesta, comunicando anche quando può aspettarsi di ricevere una risposta.

«Purtroppo non ci è possibile esaminare la sua richiesta entro il termine di legge di 30 giorni. La sua richiesta verrà elaborata entro e non oltre il [xx.xx.20xx]. La ringraziamo per la comprensione.»

Verifica richiesta **3**

Procedura

Verifica dell'identità della persona richiedente

La richiesta viene effettuata in loco:

In caso di richieste effettuate direttamente in loco, l'identificazione deve avvenire tramite un documento ufficiale (ad es. carta d'identità o passaporto). Per i pazienti noti è possibile fare un'eccezione.

La richiesta viene inviata per iscritto:

In caso di richieste scritte (inviata per e-mail o per posta), ai fini della consegna deve essere allegata copia di un documento di identità ufficiale (ad es. carta d'identità o passaporto). Se la persona richiedente non ha inviato la copia di un documento o se i dati non corrispondono, è possibile contattare telefonicamente il/la paziente. Per motivi di sicurezza, per i contatti telefonici devono essere utilizzati, per quanto possibile, i dati contenuti nel sistema e non quelli indicati nell'e-mail o nella lettera. A causa del rischio di scambi di persona, quando si risponde a un'e-mail è necessario controllare con attenzione l'indirizzo del mittente e confrontarlo con le informazioni presenti nel sistema.

Integrazioni e modelli

Se l'identità non può essere verificata con assoluta certezza, l'invio di informazioni deve essere rifiutato indicando le motivazioni.

Per la comunicazione scritta a tale scopo può essere utilizzato il seguente testo di esempio:

«Sulla base dei documenti disponibili, non è possibile effettuare l'identificazione. Per questo motivo, ai sensi delle norme in materia di protezione dei dati, non ci è consentito fornirle informazioni in merito all'eventuale esistenza presso di noi di dati personali [che riguardino lei o la persona oggetto della richiesta] e al loro trattamento.»

Nessun dato disponibile

4

Procedura

Non vengono trattati dati della persona richiedente. Tale circostanza va quindi comunicata alla persona richiedente entro il termine di legge. Si consiglia di conservare la risposta negativa per un periodo di anno a scopo di prova.

Integrazioni e modelli

«Con riferimento alla sua richiesta di informazioni del [xx.xx.xxxx], le comunichiamo che non trattiamo dati personali che la riguardano, eccetto i dati che abbiamo ricevuto in relazione alla sua richiesta. Le facciamo notare che conserveremo per un periodo di 12 mesi la sua richiesta e la nostra risposta a titolo di prove della correttezza delle informazioni fornite.»

Procedura

La comunicazione delle informazioni può essere negata, limitata o differita se sussistono interessi contrari e preponderanti di terzi. Tale circostanza va verificata nel singolo caso e motivata. La richiesta può essere rifiutata, limitata o differita. La Legge sulla protezione dei dati prevede al riguardo i seguenti requisiti:

- se la richiesta non proviene dalla persona riguardo alla quale dovrebbero essere fornite informazioni;
- se il segreto professionale vieta la divulgazione di informazioni e non è presente una procura di rappresentanza;
- se gli interessi di terzi (ad es. di collaboratori o fornitori di servizi esterni) o gli interessi aziendali prevalgono su quelli della persona interessata; oppure
- se la richiesta di informazioni persegue uno scopo contrario alle norme in materia di protezione dei dati [1] o ha evidentemente carattere querulatorio [2].

Integrazioni e modelli

Nella misura in cui uno dei motivi elencati a sinistra sia pertinente e la richiesta di informazioni non venga accolta o venga accolta solo parzialmente, ciò deve essere comunicato alla persona richiedente entro il termine di legge di 30 giorni, indicandone il motivo.

«A causa [indicazione del motivo del rifiuto o della limitazione] [non possiamo fornirle informazioni/possiamo fornirle solo informazioni parziali] in merito all'eventuale esistenza di suoi dati personali presso di noi e al loro trattamento.»

In caso di differimento della richiesta:

«A causa [indicazione del motivo del differimento], al momento non ci è possibile fornirle informazioni in merito all'eventuale esistenza presso di noi di dati personali che la riguardino e al loro trattamento. La sua richiesta verrà elaborata entro e non oltre il [xx.xx.20xx]. La preghiamo di pazientare e la ringraziamo per la disponibilità.»

Aspetti formali della procura

Se la richiesta di informazioni viene presentata da un terzo, occorre verificare se esista una procura valida.

Se dalla procura non risulta chiaramente per quali informazioni la persona richiedente è stata autorizzata, è necessario consultare il/la paziente in questione.

La procura deve essere presentata per iscritto. Occorre verificare che la procura presentata contenga i seguenti dati:

- cognome, nome e data di nascita del rappresentante (a scopo identificativo)
- cognome, nome e data di nascita della persona interessata
- richiesta di informazioni concernente dati personali della persona interessata o richiesta di consegna dei dati del paziente o della sua cartella clinica
- data e firma della persona interessata
- In caso di dubbio si consiglia di richiedere un documento di identità.

La procura non dovrebbe risalire a più di 6 mesi prima. In caso contrario occorre richiedere una procura più recente.

[1] Per scopi contrari alle norme in materia di protezione dei dati, si possono intendere intenzioni dolose che puntino a utilizzare le informazioni fornite per danneggiare un collaboratore o un altro paziente.

[2] Con il termine «querulatorio» si intende un comportamento polemico o litigioso. Tale fattispecie sussiste, ad esempio, se una persona presenta la richiesta di informazioni con l'intento di fare causa all'azienda o di danneggiarne pubblicamente l'immagine.

Procedura

La paziente ha il diritto di accesso ai propri dati sanitari e personali che vengono trattati. In particolare alle seguenti informazioni

- i dati personali trattati in quanto tali (ad es. dati anagrafici, dati relativi alle cure, dati sanitari, dati personali raccolti nell'ambito di un rapporto di lavoro ecc.);
- lo scopo del trattamento (ad es. documentazione delle cure, gestione dell'operatività quotidiana, ecc.);
- il periodo di conservazione dei dati personali o, se ciò non è possibile, i criteri per la determinazione della sua durata;
- i dati disponibili sull'origine dei dati del paziente, nella misura in cui siano state messe a disposizione da terzi (ad es. dati di laboratorio);
- le informazioni relative ai soggetti ai quali i dati del/della paziente in questione sono stati trasmessi (ad es. medico incaricato del trattamento medico successivo).

Integrazioni e modelli

Facciamo riferimento alla sua richiesta di informazioni del _____ (ricevuta il _____) e siamo lieti di risponderle ai sensi dell'art. 25 LPD come segue.

- 1. Le confermiamo di aver trovato nella nostra collezione di dati _____ a suo nome. I documenti sono stati creati sulla base di/del/della _____.*
- 2. I dati sono stati trattati per i seguenti scopi _____.*
- 3. Si tratta di dati relativi a _____.*
- 4. Categoria dei soggetti coinvolti nella raccolta di dati: studio medico XY.*
- 5. Categoria dei destinatari dei dati: lei in quanto paziente e il/i medico/i curante/i e _____.*

I dati saranno archiviati presso di noi per il periodo di conservazione di 20 anni previsto dalla legge e verranno successivamente cancellati.

In linea di principio, il/la paziente ha il diritto di ricevere una copia della cartella clinica.

Prima di consegnare la copia, devono essere rimossi o resi illeggibili i dati relativi ad altre persone che non siano rilevanti per i fatti e i cui interessi e diritti verrebbero violati. I dati che violano i diritti e gli interessi di terzi devono essere resi illeggibili mediante oscuramento. Ciò è possibile, ad esempio, coprendo le zone del testo interessate prima di effettuare le fotocopie.

I dati devono essere resi illeggibili in modo tale che il processo di oscuramento non possa essere annullato rendendo nuovamente leggibile il contenuto. La semplice marcatura in nero in un file PDF, ad esempio, non è quindi sufficiente in quanto può essere successivamente rimossa.

Se viene consegnato l'originale, si consiglia di trattenerne una copia sia a causa dell'obbligo di conservazione che per scopi probatori. Occorre inoltre consultare la legge sanitaria cantonale applicabile e verificare se e a quali condizioni sia consentito consegnare l'originale. I dati del paziente devono essere comunicati alla persona interessata, con il suo consenso, da parte di un medico di fiducia da quest'ultima designato.

Aspetti formali relativi alle informazioni e alla consegna della cartella clinica

Le informazioni devono essere fornite in modo da preservare la riservatezza dei dati. Ciò è possibile attraverso i seguenti canali. Il canale da utilizzare deve essere concordato con la persona richiedente.

Aspetti formali relativi alle informazioni e alla consegna:

- Le informazioni riguardo ai dati personali o la consegna di questi ultimi devono avvenire mediante e-mail criptata al/alla destinatario/a avente diritto.
- La consegna deve avvenire personalmente o per posta al/alla destinatario/a avente diritto. L'avvenuta consegna deve essere annotata per iscritto nella cartella clinica.
- La consegna deve avvenire personalmente su un supporto mobile (ad es. CD/DVD, chiavetta USB) al/alla destinatario/a avente diritto. Per proteggersi da eventuali software dannosi, se il supporto dati mobile è fornito dalla persona richiedente, esso deve essere utilizzato solo se consegnato nella sua confezione originale o se preventivamente controllato per verificare in modo certo l'eventuale presenza di software dannosi.

Altre procedure e indicazioni

Conservazione

Per le richieste di informazioni rifiutate, differite o limitate, la Legge sulla protezione dei dati non prevede alcun obbligo di documentazione. Si consiglia tuttavia di conservare i documenti per un periodo di almeno un anno.

Con riferimento alla conservazione della documentazione e alle richieste di informazioni/ consegna della cartella clinica occorre garantire che vengano rispettati i requisiti in materia di protezione dei dati e, in particolare, di sicurezza dei dati (vedi a tale proposito anche la check-list per la conservazione).

Si raccomanda di documentare e conservare almeno i seguenti dati:

- nome della persona richiedente e dati di contatto;
 - data di ricevimento della richiesta;
 - richiesta;
 - data di invio delle informazioni o della risposta in merito al rifiuto, al differimento o alla limitazione delle informazioni;
 - risposta alla richiesta (ivi incluse le motivazioni in caso di rifiuto, differimento o limitazione);
 - eventualmente il tipo di identificazione.
-

Costi

L'invio di informazioni e, in particolare, la semplice fotocopiatura, stampa o spedizione non devono comportare alcun costo per il/la paziente. Di norma, la Legge sulla protezione dei dati prevede che le informazioni vengano fornite a titolo gratuito. In determinati casi possono essere addebitati costi fino a un massimo di CHF 300.–. Ai sensi della Legge sulla protezione dei dati, in casi eccezionali, al/alla paziente possono essere addebitati gli oneri aggiuntivi.

Procedura

Pertanto, nel caso la consegna della cartella clinica comporti costi aggiuntivi, il/la paziente deve essere informato/a preventivamente riguardo alla partecipazione ai costi o alla modifica della richiesta.

Se il/la paziente non conferma la partecipazione ai costi o non modifica la richiesta entro un termine di 10 giorni, la richiesta si intende ritirata.

Se la persona interessata conferma la partecipazione ai costi, il termine di 30 giorni per rispondere alla richiesta di informazioni inizierà a decorrere solo una volta trascorso il termine di 10 giorni.

Idealmente, lo studio medico dovrà definire preventivamente in quali casi può essere richiesta la partecipazione ai costi.

Lo studio medico potrebbe pretendere una partecipazione ai costi da parte della persona richiedente ad esempio nei seguenti casi:

- se gli oneri per la preparazione e l'invio delle informazioni sono particolarmente elevati;
- se la persona richiedente chiede nuovamente informazioni sugli stessi dati entro un periodo di 12 mesi.

Si raccomanda agli studi medici di implementare preventivamente una semplice procedura per la gestione delle richieste di informazioni. La partecipazione ai costi non può essere pretesa a causa di procedure complesse, se è teoricamente possibile una procedura più semplice. Sarebbe possibile, ad esempio, creare un registro delle attività di trattamento come una specie di inventario. Il registro deve fornire almeno una panoramica dei dati personali, dello scopo del trattamento e della categoria di soggetti cui appartiene la persona interessata (qui è possibile visualizzare un modello di registro delle attività di trattamento).

Una volta che la richiesta e l'identità sono state verificate, devono essere comunicati come minimo i dati della persona interessata prescritti dalla legge, di norma a titolo gratuito.

Integrazioni e modelli

«A causa [indicazione del motivo] l'elaborazione della sua richiesta comporta oneri sproporzionati ammontanti a CHF [XX]. Qualora lei non ci contatti entro e non oltre il [xx.xx.20xx], dichiarando di accettare la partecipazione ai costi o comunicandoci una modifica della sua richiesta, quest'ultima sarà considerata ritirata.»