Helsana

Dichiarazione sulla protezione dei dati e regolamento sul trattamento nel quadro della consulenza

sulla salute di Helsana Assicurazioni integrative SA

Versione del 1° gennaio 2021

1. Breve panoramica

Helsana vanta un'elevatissima competenza in fatto di salute così come di consulenza alla clientela. Impiegando in modo mirato questi punti di forza, siamo in grado di assistere la nostra clientela nella soluzione delle sue problematiche inerenti alla salute. La Consulenza sulla salute Helsana è un interlocutore neutrale che assiste la nostra clientela con una migliore qualità delle cure e una migliore assistenza in momenti particolari.

La Consulenza sulla salute può essere contattata chiamando un centralino di consulenza. L'utente ci comunica la sua problematica e riceve le nostre raccomandazioni entro 24 ore. Il servizio è a disposizione di tutti i/tutte le clienti che siano titolari di almeno un prodotto di assicurazione integrativa Helsana o che siano coperti da un'assicurazione d'indennità giornaliera di malattia Helsana. Le nostre raccomandazioni contengono informazioni basate sull'evidenza, che consentono di prendere decisioni informate su questioni inerenti alla salute, e forniscono consigli comportamentali. Tra i servizi offerti, forniamo assistenza:

- per orientarsi nel sistema sanitario;
- nell'ambito della comunicazione con il personale medico e altri gruppi professionali;
- per la ricerca di fornitori di prestazioni;
- per la ricerca di fornitori di prestazioni;
- nella gestione delle malattie e dei sintomi, nella messa in atto di un approccio utile a prevenire le malattie, nella promozione e nel mantenimento della salute e in particolari situazioni di vita.

La consulenza sulla salute non è una prestazione sanitaria e non è dunque in concorrenza con il personale medico o altri fornitori di prestazioni. Non interveniamo sul trattamento e non svolgiamo attività diagnostiche o terapeutiche, ossia non stabiliamo noi le azioni che la nostra clientela deve intraprendere, né raccomandiamo l'interruzione di un farmaco o la prosecuzione di una determinata cura. Per tali o simili questioni rinviamo al medico di famiglia o al/alla terapeuta responsabile. Per domande relative alla medicina d'urgenza e acuta resta responsabile la nostra consulenza medica.

In linea di principio Helsana tratta solo quei dati che la sua clientela le fornisce nel corso dello svolgimento della consulenza sulla salute. Questa offerta è fornita da Helsana Assicurazioni integrative SA (Helsana). Dato che per Helsana è molto importante tutelare i dati personali della propria clientela, la presente Dichiarazione sulla protezione dei dati fornisce informazioni su:

- chi è responsabile del trattamento dei dati;
- quali dati vengono raccolti e trattati;
- come e da chi sono raccolti e trattati i dati;
- per quale scopo e su quale base legale vengono trattati i dati;
- a chi vengono comunicati i dati;
- per quanto tempo vengono conservati i dati;
- quali sono i diritti delle persone interessate.

2. Applicabilità della Dichiarazione sulla protezione dei dati

La presente Dichiarazione sulla protezione dei dati spiega come sono raccolti e successivamente trattati i dati personali da parte di Helsana in relazione alla consulenza sulla salute. Allo stesso tempo, essa funge da regolamento sul trattamento ai sensi degli artt. 11 e 21 dell'Ordinanza relativa alla legge federale sulla protezione dei dati (OLPD). Resta riservato il diritto di raccogliere e trattare successivamente i dati personali contemplati da altre dichiarazioni sulla protezione dei dati o condizioni di utilizzo, derivanti dalle circostanze o disciplinati a norma di legge.

3. Titolare del trattamento, responsabile della protezione dei dati

Per la raccolta e il successivo trattamento di dati personali in relazione alla prestazione della consulenza sulla salute individuale, Helsana è il titolare del trattamento (in particolare ai sensi dell'art. 4 cpv. 7 del Regolamento generale sulla protezione dei dati dell'Unione europea [RGPD] e della Legge federale sulla protezione dei dati, come pure di eventuali altre disposizioni applicabili nel caso concreto).

2305_Einzel_Word_BUK_DSE_IT

Eventuali richieste, pretese o informazioni nell'ambito della legislazione sulla protezione dei dati concernenti Helsana possono essere indirizzate, allegando la copia di un documento di identità, al/alla responsabile di Helsana della protezione dei dati all'indirizzo seguente:

Helsana Assicurazioni integrative SA
Responsabile della protezione dei dati
Casella postale
8081 Zurigo

4. Raccolta, trattamento e utilizzo di dati personali

4.1 Persone interessate

Helsana raccoglie e tratta i dati personali di

- persone che sono assicurate con Helsana e che sono titolari di un prodotto di assicurazione integrativa;
- persone che sono assicurate per l'indennità giornaliera di malattia tramite il proprio datore di lavoro secondo la LCA;
- persone che si qualificano come mandatarie o rappresentanti legali (queste persone non devono necessariamente essere assicurate presso Helsana) e che intendono avvalersi di una consulenza sulla salute (dette collettivamente clienti).

4.2 Dati interessati

Helsana tratta segnatamente le categorie di dati personali della clientela riportate di seguito:

- Dati personali e informazioni di contatto ricavati dal rapporto assicurativo con Helsana: essi sono, in particolare, nome e cognome, sesso, data di nascita, numero della persona assicurata, lingua, indirizzo, numero di telefono, indirizzo e-mail, canale di interazione, copertura assicurativa, dati bancari e IBAN dell'indirizzo di pagamento memorizzato.
- Per l'identificazione delle persone assicurate per l'indennità giornaliera di malattia tramite il proprio datore di lavoro secondo la LCA, la Consulenza sulla salute raccoglie anche i nomi della relativa azienda assicurata.
- Dati relativi alla raccomandazione espressa e alla garanzia della qualità/al feedback della clientela: rientrano in questa categoria, tra l'altro, la corrispondenza e la comunicazione con Helsana, prevalentemente per telefono o per lettera (comprese le registrazioni della comunicazione), le valutazioni dei colloqui e la qualità della raccomandazione, e infine i dati ricevuti nel contesto del feedback della clientela.
- Dati che il/la cliente comunica volontariamente a Helsana per lo svolgimento della consulenza sulla salute: possono rientrare in questa categoria, in via non esaustiva, dati riguardanti la propria salute (p. es. sintomatologia, trattamenti e terapie svolte, fornitori di prestazioni già interpellati ecc.) nonché dati riguardanti la situazione finanziaria (p. es. reddito, indebitamento, attività lucrativa, professione ecc.).

5. Finalità del trattamento e base legale

Helsana Assicurazioni integrative SA tratta le informazioni fornitele dalla clientela per la sola finalità di prestare i servizi di consulenza specificati in precedenza e di garantirne la qualità, nonché per ottimizzare l'offerta. Lo stesso vale per tutte le altre informazioni derivanti dal rapporto assicurativo (cfr. punto 6). I dati raccolti per la consulenza individuale sulla salute sono trattati e conservati su sistemi appositi da un dipartimento separato. La consulenza sulla salute è quindi un servizio rigorosamente distinto dall'attività assicurativa. Il personale addetto al suo svolgimento (consulenti sulla salute) non ha accesso ai dati sulla salute dell'utente derivanti dall'attività assicurativa. Per contro, neanche il personale del reparto assicurativo può avere accesso ai dati acquisiti nell'ambito della consulenza sulla salute. I dati non vengono quindi utilizzati per il disbrigo dell'attività assicurativa.

6. Accesso ai dati personali ricavati dal rapporto assicurativo

Per poter fruire del servizio di consulenza sulla salute, al momento della telefonata viene innanzitutto identificata la persona del/della cliente, finalità per la quale sono utilizzati esclusivamente i dati personali e le informazioni di contatto menzionati più sopra e ricavati dal rapporto assicurativo in essere.

7. Comunicazione dei dati a terzi

Helsana gestisce la consulenza sulla salute in maniera distinta dalla propria attività assicurativa. In linea di principio i dati raccolti e trattati nell'ambito della consulenza sulla salute non vengono trasmessi né all'attività assicurativa di Helsana Assicurazioni integrative SA né tanto meno a terzi, e in particolare non alle altre società del gruppo Helsana. È fatta eccezione per la divulgazione all'attività assicurativa di Helsana dell'informazione relativa all'avvenuta consulenza sulla salute, ivi inclusa la data della presa di contatto. Non vengono tuttavia trasmesse informazioni in merito alla richiesta specifica. La divulgazione di tali informazioni ha il solo scopo di garantire un'assistenza completa alla clientela. Nell'ambito del colloquio, il nostro personale addetto alla consulenza sulla salute può invitare il/la cliente a contattare direttamente il nostro partner di telemedicina in caso di problematiche di medicina d'urgenza. Previo consenso del/della cliente espresso per il singolo caso, il personale addetto alla consulenza sulla salute può inoltrare direttamente la telefonata del/della cliente specificando il numero della persona assicurata e la richiesta.

8. Trasmissione dei dati all'estero

Helsana può trasmettere i dati comunicati dalla clientela per la consulenza sulla salute individuale e dati della persona assicurata eventualmente utilizzati in qualsiasi Paese del mondo, in particolare in tutti i Paesi in cui i prestatori di servizi di Helsana trattano i suoi dati (segnatamente i Paesi Bassi, Irlanda, Germania ecc.). Se i dati sono trasmessi in un Paese che non dispone di un'adeguata protezione dei dati, Helsana garantisce una protezione adeguata ricorrendo a sufficienti garanzie contrattuali, segnatamente sulla base di clausole contrattuali standard dell'UE, o basandosi sulle eccezioni riferite al consenso, all'esecuzione del contratto, o anche all'accertamento, all'esercizio o alla rivendicazione di pretese legali.

9. Conservazione dei dati

In linea di principio, Helsana archivia i dati personali relativi ai contratti della Consulenza sulla salute per la durata del rapporto contrattuale alla base di quest'ultima e per dieci anni oltre la fine del rapporto contrattuale, salvo nel caso concreto non sussista l'obbligo legale di un'archiviazione più lunga o più breve, qualora sia necessario a titolo di prova o laddove in base a un altro diritto applicabile non sussista un motivo valido per un'eccezione o sia indicata la cancellazione anticipata (segnatamente perché i dati non servono più o Helsana è obbligata a cancellarli). I documenti aziendali, comunicazioni comprese, vengono conservati per tutto il tempo in cui Helsana è interessata agli stessi (in particolar modo, se interessano come prova in caso di rivendicazioni, documentazione del rispetto di determinate prescrizioni legali e altre prescrizioni o se vi è un interesse a un'analisi impersonale) o è obbligata a farlo (per contratto, per legge o in virtù di altre prescrizioni). Restano riservati gli obblighi, per esempio, riguardo all'anonimizzazione o alla pseudonimizzazione dei dati.

10. Collezione di dati relativi alla consulenza sulla salute individuale

10.1 Struttura

La raccolta di dati relativi alla consulenza sulla salute prestata da Helsana Assicurazioni integrative SA può comprendere le seguenti categorie:

- Categoria della raccolta di dati notificata
- Dati di base
- Dati sullo stato di salute
- Dati sulla situazione finanziaria
- Dati sulla situazione sociale
- Dati sulla situazione professionale
- Garanzia della qualità
- Feedback della clientela

10.2 Utilizzo e accesso ai dati

10.2.1 Persone autorizzate all'accesso

Sono autorizzati ad accedere alla raccolta di dati:

- il personale di Helsana, se ciò è necessario per svolgere il proprio incarico;
- il personale amministratore di sistema di Helsana;
- prestatori di servizi cui sia stato conferito un mandato contrattuale (detti collettivamente persone autorizzate all'accesso).

10.2.2 Gestione delle persone autorizzate all'accesso

Della gestione delle persone autorizzate all'accesso si occupa in modo centralizzato l'IT di Helsana. Il personale interno viene registrato attraverso l'interfaccia HR e quello esterno attraverso il rispettivo sourcing. Le nuove identità e i rispettivi account vengono registrati solo se esiste un contratto di lavoro o un contratto di servizi valido.

10.2.3 Autorizzazione personale di accesso

Con l'entrata in servizio presso Helsana, ogni collaboratore/collaboratrice riceve le sue autorizzazioni di accesso alle informazioni in base al modello dei ruoli che deriva dalla sua funzione. Tutti gli altri diritti necessari devono essere richiesti individualmente. A tal fine è necessario che ogni richiesta venga confermata dal/dalla superiore diretto/a e anche, secondo il ruolo di autorizzazione, dalla persona che approva il ruolo.

10.2.4 Revoca dell'autorizzazione di accesso

L'autorizzazione di accesso alla raccolta di dati è valida soltanto finché il collaboratore/la collaboratrice in questione necessita dei dati per svolgere la propria mansione lavorativa. Se il collaboratore/la collaboratrice lascia l'azienda o assume nuove mansioni all'interno di Helsana, vengono revocate le autorizzazioni di accesso e vengono assegnate mediante il modello dei ruoli le autorizzazioni di accesso necessarie per lo svolgimento delle nuove mansioni.

10.2.5 Formazione delle persone autorizzate all'accesso

Le persone autorizzate all'accesso seguono corsi di formazione per i diversi sottosistemi e applicazioni.

10.2.6 Manuali e direttive sul trattamento dei dati per le persone autorizzate all'accesso

Per i sottosistemi sono disponibili apposite documentazioni. Il trattamento dei dati viene definito inoltre nelle direttive, nei regolamenti e nei manuali sulle prestazioni nonché nelle liste. Questi documenti vengono aggiornati regolarmente dalle unità organizzative competenti. Le gestioni specialistiche delle unità organizzative competenti creano, mediante istruzioni specifiche, un livello di valutazione delle prestazioni uniforme per tutto il territorio assicurativo della Svizzera.

10.2.7 Prestatori di servizi informatici

Se l'esercizio della raccolta di dati è stato esternalizzato a prestatori esterni di servizi informatici, questi si attengono nel proprio settore a regole analoghe.

11. Misure tecniche e organizzative

11.1 Controllo di accesso

Tutti i locali di Helsana in cui vengono elaborati dati personali che necessitano di particolare tutela sono protetti mediante un sistema elettronico o manuale dall'accesso di persone non autorizzate. I/Le responsabili redigono un verbale sulla gestione delle chiavi e sul controllo elettronico degli accessi. La persona incaricata della sicurezza fisica può richiederne la visione o le valutazioni in qualsiasi momento. Le zone protette determinano le misure di sicurezza da attuare: le postazioni di lavoro sono protette dall'accesso di terzi non autorizzati. I locali speciali e quelli sensibili, come le sale impianti e i centri di calcolo, sono protetti nel modo seguente:

- i supporti elettronici di dati nei centri di calcolo e i server decentralizzati gestiti dall'IT di Helsana sono protetti da maggiori requisiti di sicurezza fisica, affinché l'accesso venga consentito esclusivamente a persone appositamente autorizzate;
- i supporti elettronici di dati nei server e nei computer decentralizzati non gestiti dall'IT di Helsana sono protetti con misure di sicurezza paragonabili a quelle dei server e dei computer da essa gestiti.

11.2 Controlli dei supporti di dati personali

Le misure a livello informatico consentono di trattare i dati sui supporti elettronici esclusivamente alle persone autorizzate. Solo le persone autorizzate possono accedere alla raccolta di dati relativa alla consulenza sulla salute.

11.3 Autenticazione delle persone autorizzate all'accesso

L'accesso ai sottosistemi della raccolta di dati viene protetto attraverso l'inserimento dell'ID utente combinato a una password personale, la cui validità è limitata nel tempo.

11.4 Controllo della comunicazione dei dati

Le persone destinatarie a cui vengono comunicati dati personali attraverso dispositivi di trasmissione vengono identificate mediante le interfacce (ad es. consultazioni online della copertura effettuate dai fornitori di prestazioni attraverso l'uso della tessera di persona assicurata).

11.5 Trasmissione dei dati

La trasmissione dei dati tra i dispositivi terminali e il computer host è protetta dal protocollo di trasmissione.

11.6 Controllo dell'archiviazione

Le persone autorizzate all'accesso ricevono autorizzazioni specifiche per le modifiche dei campi dati di cui hanno bisogno per svolgere i loro compiti.

11.7 Requisiti tecnici dei terminali

L'accesso alla rete interna di Helsana è limitato, protetto e monitorato mediante misure di controllo specifiche. Le reti dei prestatori esterni di servizi informatici sono protette in modo analogo.

11.8 Misure per la protezione dei dati (riservatezza) concernenti i terminali)

I terminali sono collocati in zone protette. I dispositivi mobili contengono memorie di dati protette da un'efficace procedura di cifratura con password. I dati stampati vengono conservati in modo che terze persone (ad es. il personale addetto alle pulizie) non possano prenderne visione né copiarli. In applicazione di una direttiva interna, questi dati vengono conservati in contenitori chiusi a chiave o smaltiti tramite un distruggidocumenti o Datarec.

11.9 Verbalizzazione

Oltre al controllo degli accessi alla raccolta di dati mediante la procedura di autorizzazione e la protezione attraverso il riconoscimento dell'ID utente e la password, i singoli sottosistemi dispongono di una verbalizzazione del trattamento automatizzato, in modo da poter verificare a posteriori se il trattamento dei dati è avvenuto in conformità agli scopi per cui tali dati sono stati raccolti o comunicati. La verbalizzazione viene effettuata in applicazione dell'art. 10 OLPD: i verbali vengono conservati per 13 mesi in una forma che sia adeguata a un'eventuale revisione. Sono accessibili esclusivamente agli organi incaricati di verificare l'applicazione delle disposizioni per la protezione e la sicurezza dei dati e possono essere utilizzati soltanto a questo scopo. Nel caso dei prestatori esterni di servizi informatici, per la verbalizzazione vigono regole in parte simili a quelle menzionate, ma proprie.

11.10 Sviluppo

Le richieste di ulteriore sviluppo del sistema vengono raggruppate nonché definite, preventivate e realizzate come intervento di manutenzione, progetto di piccola entità o progetto. La procedura è disciplinata dalla «procedura progettuale Helsana».

11.11 Assistenza per le persone autorizzate all'accesso e obbligo di comunicazione

Per quanto concerne gli aspetti specialistici, le persone autorizzate all'accesso ricevono supporto dalle gestioni specialistiche dei rispettivi settori. Il supporto tecnico per i dispositivi terminali di dati e la rete viene prestato dall'IT di Helsana o commissionato. Le persone autorizzate all'accesso sono a conoscenza della classificazione dei livelli di sicurezza della raccolta di dati e delle disposizioni concernenti l'uso del sistema e dei relativi dati. Le disposizioni sono descritte nei manuali di istruzioni nella sezione dedicata alla sicurezza dell'informazione. Le persone autorizzate all'accesso sono a conoscenza delle possibili sanzioni in caso di violazioni della sicurezza dell'informazione commesse intenzionalmente o per negligenza. Tutte le persone autorizzate all'accesso sono tenute a segnalare le seguenti constatazioni al/alla process owner o al/alla rappresentante delle persone autorizzate all'accesso: – punti deboli e vizi osservati o presunti riguardo alla sicurezza del sistema; – misure di sicurezza non attuate o non rispettate; – eventi imprevisti che possono ripercuotersi sulla sicurezza dell'informazione.

11.12 Vigilanza e responsabilità

I/Le process owner dei sottosistemi controllano che le persone autorizzate all'accesso si attengano alle direttive e al presente regolamento sul trattamento dei dati, e i prestatori esterni di servizi informatici alle loro disposizioni contrattuali.

12. Diritti della clientela

Ogni persona interessata così come ogni cliente ha il diritto di richiedere informazioni a Helsana sui dati personali che lo/la concernono. Inoltre, ha il diritto di esigere da Helsana la rettifica, la cancellazione e la limitazione dei propri dati personali come pure di opporsi a un tale trattamento dei dati personali. Se il trattamento dei dati personali si basa su un consenso, tale consenso può essere revocato in qualsiasi momento dalla persona interessata. Negli Stati dell'UE e dello SEE in determinati casi la persona assicurata ha il diritto di ricevere i dati generati dall'uso dei servizi online in una forma strutturata, usuale e leggibile da computer, così da poter essere ulteriormente utilizzati e trasmessi. Le richieste relative a tali diritti devono essere inviate per iscritto, allegando la copia di un documento di identità ufficiale, all'indirizzo di contatto (cfr. punto 3). Helsana si riserva di limitare i diritti della persona interessata entro i limiti delle norme legali applicabili, ad es. non fornendo tutte le informazioni richieste o rifiutandosi di cancellarle. Se Helsana prende automaticamente una decisione che riguarda una singola persona e che produce effetti giuridici che la riguardano o la danneggia notevolmente in modo analogo, la persona in questione può rivolgersi al personale competente di Helsana per chiedere un riesame della decisione o esigere fin dal principio la valutazione da parte di una persona, se il diritto applicabile lo prevede. In tal caso, eventualmente, la persona interessata non può più utilizzare determinati servizi automatizzati. Tale persona viene informata di dette decisioni successivamente o in anticipo in separata sede. Ogni persona interessata ha il diritto di interporre ricorso presso l'autorità competente per la protezione dei dati.
In Svizzera tale autorità è l'Incaricato fed. della protezione dei dati e della trasparenza (www.edoeb.admin.ch).

13. Modifica della Dichiarazione sulla protezione dei dati

In qualsiasi momento Helsana ha il diritto di modificare senza preavviso o comunicazione la presente Dichiarazione sulla protezione dei dati. Si applica sempre la versione attuale pubblicata nel sito Internet. Se la Dichiarazione sulla protezione dei dati fa parte di un accordo con il/la cliente, in caso di aggiornamento Helsana può informarlo/a della modifica mediante e-mail o in altro modo idoneo. In assenza di contestazione entro 30 giorni la nuova Dichiarazione sulla protezione dei dati si riterrà accettata. In caso di contestazione, Helsana ha facoltà di disdire l'accordo in via straordinaria e senza preavviso.