

Dichiarazione sulla protezione dei dati e Regolamento per il trattamento

Helsana Assicurazioni SA

Versione 1.01 del 6 giugno 2018

1. Breve panoramica

L'assicurazione di base per le cure medico-sanitarie è obbligatoria per tutti gli abitanti della Svizzera. Insieme con altre casse malati, Helsana Assicurazioni SA (**Helsana**) è responsabile della gestione di questa assicurazione malattia obbligatoria e offre tutte relative prestazioni, prescritte a norma di legge. Per la gestione dell'assicurazione malattia, che comprende – a titolo di esempio – la corresponsione di prestazioni o l'incasso dei premi, Helsana tratta dati personali. Per «dati personali» si intendono tutte le informazioni che si riferiscono a una persona (fisica) determinata o determinabile. Si tratta principalmente dei dati di persone assicurate presso Helsana che comunicano a quest'ultima i propri dati personali. Tali dati comprendono, per esempio, informazioni di contatto, come nome, indirizzo o numero di telefono. Per espletare il proprio mandato a norma di legge, Helsana necessita anche di ulteriori dati personali, come data di nascita, numero AVS o di assicurato, nonché informazioni sullo stato di salute delle persone.

Dato che per Helsana è molto importante tutelare questi dati particolarmente degni di protezione, la presente Dichiarazione sulla protezione dei dati fornisce informazioni su:

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

2. Applicazione 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. Allo stesso tempo, serve come regolamento ai sensi degli artt. 11 e 21 dell'Ordinanza relativa alla legge federale sulla protezione dei dati (**OLPD**) in combinato disposto con l'art. 84b della legge federale sull'assicurazione malattie (**LAMal**).

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 i successivi trattamenti di dati personali in relazione alla gestione dell'assicurazione malattia obbligatoria 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).

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

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

Nella misura in cui Helsana ricade nel campo di applicazione dell'RGPD, Active-Assets A² GmbH è il suo responsabile della protezione dei dati ai sensi dell'art. 37 RGPD come pure il suo rappresentante secondo l'art. 27 RGPD. I suoi dati di contatto sono:

Active-Assets A² GmbH
Gottlieb-Daimler-Str. 5
78467 Costanza
Germania
privacy@helsana.ch

4. Raccolta, trattamento e utilizzo di dati personali

4.1 Interessati

Helsana raccoglie e tratta i dati personali di

- persone che sono o erano assicurate presso Helsana o un altro assicuratore malattia del gruppo Helsana;
- persone che vengono indicate in qualità di capofamiglia, pagatore o persona autorizzata (queste persone non devono necessariamente essere assicurate presso Helsana);
- persone che sono state assegnate a Helsana o a un altro assicuratore malattia del gruppo Helsana dai cantoni, al fine di assolvere l'obbligo di assicurazione (cfr. art. 6 LAMal);
- partecipanti alle ricerche di mercato o ai sondaggi di opinione o sul grado di soddisfazione organizzati da Helsana;
- persone potenzialmente o effettivamente interessate ai prodotti e servizi di Helsana

(detti collettivamente **clienti**).

Inoltre Helsana raccoglie e tratta i dati di fornitori di prestazioni, medici di fiducia, prestatori di servizi, distributori e altri partner di affari di Helsana come pure dei loro collaboratori e contatti (**partner**).

Helsana tratta segnatamente le categorie di dati personali dei clienti riportate di seguito.

- **Dati personali e informazioni di contatto:** rientrano in questa categoria in particolare, ma non esclusivamente, nome e cognome, sesso, data di nascita, età, stato civile, numero AVS e numero di assicurato, lingue, nazionalità, attinenza cantonale e comunale, indirizzo (e-mail), numero di telefono, dati concernenti la salute, familiari, ecc.
- **Dati in relazione alla comunicazione:** rientrano in questa categoria informazioni come canale di comunicazione preferito, corrispondenza e comunicazione con Helsana per lettera, e-mail, telefono, portale online per i clienti (myHelsana) o altre modalità (comprese le registrazioni della comunicazione), soddisfazione del cliente, ecc.
- **Dati contrattuali:** tipo di assicurazione e copertura, tipo ed estensione delle prestazioni, data di entrata e di uscita, sospensioni, franchigie.
- **Dati in relazione alla liquidazione delle prestazioni:** rientrano in questa categoria, fra l'altro, fornitori di prestazioni, diagnosi, rapporti medici, informazioni dei medici di fiducia, costi delle prestazioni, relazioni bancarie e postali, pagamenti, dati di assicuratori terzi, informazioni in relazione a richieste di chiarimenti, fatture del fornitore di prestazioni.
- **Dati in relazione al calcolo e alla riscossione dei premi:** rientrano in questa categoria segnatamente i premi assicurativi, la fatturazione dei premi, la riduzione cantonale dei premi, i dati relativi a procedure di incasso ecc.
- **Dati in relazione a controversie legali:** rientrano in questa categoria in particolare i dati concernenti ricorsi e divergenze sulle prestazioni o sui relativi contratti, come per esempio regressi e controversie, come pure i dati relativi agli atti di procedure giudiziarie e amministrative, ecc.
- **Dati in relazione all'utilizzo del portale online per i clienti myHelsana:** rientrano in questa categoria in particolare indirizzo IP e altri identificatori (ad es. indirizzo MAC dello smartphone o di computer, cookie), dati di accesso (password comprese), data e durata del rapporto contrattuale di assicurazione, data, ora e numero di visite del sito Internet, pagine e contenuti consultati, pagine Internet di provenienza.
- **Dati in relazione al marketing di prodotti e servizi:** rientrano in questa categoria informazioni come iscrizioni/disdette di newsletter, documentazioni ricevute e attività speciali, preferenze e interessi personali, ecc.
- **Dati in relazione al case management:** informazioni su salute, datore e rapporto di lavoro, circostanze mediche, sociali e specifiche del posto di lavoro e relativo bisogno di sostegno, ecc.

(detti collettivamente **dati del cliente**).

Inoltre, Helsana tratta segnatamente le seguenti categorie di dati personali dei partner:

- **dati di fornitori di prestazioni, prestatori di servizi e altri partner di affari nonché informazioni sui loro collaboratori e contatti**, in particolare dati di contatto, informazioni sulla funzione, sui rapporti avuti con tali persone, informazioni su attività di marketing (ad es. ricevimento di newsletter), informazioni su operazioni commerciali, richieste, offerte, proposte, condizioni e contratti (in particolare in relazione a convenzioni tariffali), informazioni su formazioni e attività professionale, ecc. (**dati dei partner**).

Nel quadro della loro relazione di affari i clienti dovranno mettere a disposizione i dati necessari o prescritti a norma di legge per allacciare e gestire il rapporto contrattuale e per assolvere i relativi obblighi contrattuali. Senza tali dati di regola Helsana non sarà in grado di stipulare né eseguire il contratto con il cliente in questione. Questo vale per analogia anche per i dati dei partner, nella misura in cui si tratti di

rapporti di affari con prestatori di servizi, fornitori e partner di affari di Helsana; in linea di principio, tali rapporti non possono essere allacciati né gestiti senza informazioni sui loro collaboratori e altri contatti. Altrettanto obbligatoria è la registrazione degli accessi ai servizi richiamabili tramite il sito Internet (in particolare in relazione al portale per i clienti myHelsana) e la relativa raccolta dei dati del collegamento (come l'indirizzo IP); tale raccolta avviene automaticamente durante l'utilizzo e non è possibile disattivarla per singoli visitatori o clienti.

4.2 Fonti dei dati

I dati personali vengono raccolti soprattutto mediante la comunicazione diretta con i clienti (lettere, formulari di contatto e di proposta, e-mail, telefono o in altro modo) come pure nel quadro dell'utilizzo del sito Internet.

Tuttavia, i dati personali possono essere raccolti anche indirettamente, in particolare tramite

- persone e uffici autorizzati dal cliente;
- altri assicuratori (malattia) all'interno e all'esterno del gruppo Helsana (art. 84a LAMal);
- fornitori di prestazioni e medici di fiducia;
- lo scambio di informazioni nel quadro dell'assistenza giudiziaria e amministrativa (art. 32 della legge federale sulla parte generale del diritto delle assicurazioni sociali [LPGA]);
- fonti di pubblico dominio (ad es. Internet, stampa, media, registri);
- l'acquisto di informazioni complementari da fonti di dati di terzi (ad es. commercianti di indirizzi).

4.3 Responsabile del trattamento dei dati e uffici coinvolti

L'assicurazione malattia obbligatoria è gestita soprattutto dai collaboratori dei servizi clienti regionali e delle agenzie generali/dei punti vendita. Per adempiere a tale compito, essi trattano i dati personali, compresi quelli degni di particolare protezione contenuti nella collezione di dati di Helsana (cfr. punto 9).

Per la gestione dell'assicurazione malattia obbligatoria, nel quadro delle attività di trattamento dei dati (le **attività dati**) descritte qui di seguito i collaboratori hanno accesso ai dati necessari per svolgere il proprio compito specifico:

- gestione dei canali di vendita e sostegno alle vendite;
- sviluppo dell'offerta;
- attività con nuovi clienti;
- servizio clienti;
- amministrazione contratti;
- management delle prestazioni;
- acquisto prestazioni;
- assicurazione del personale;
- servizio dei medici di fiducia;
- scienze della salute;
- incasso, finanze, attuariato;

- compensazione dei rischi;
- audit, risk, legal e compliance;
- management IT e gestione sicurezza dati;
- fondazione di previdenza per il personale;
- acquisti.

A garantire il rispetto delle disposizioni delle direttive e dei regolamenti per il trattamento dei dati in relazione alle attività dati presso Helsana sono i cosiddetti process owner. Questi devono garantire che tutti i dati della loro applicazione vengano messi a disposizione solo nell'ambito definito dalla legge.

4.4 Decisioni singole automatizzate

Nel quadro della liquidazione delle prestazioni vengono prese da Helsana decisioni singole automatizzate. Se clienti o fornitori di prestazioni presentano a Helsana una fattura, la verifica se la prestazione ricevuta rientra nel catalogo delle prestazioni a norma di legge (art. 24 e segg. LAMal, art. 33 e segg. OAMal e Ordinanza sulle prestazioni OPre) e quindi anche la decisione se sussista il diritto alla prestazione avviene in modo automatizzato. In tal caso non viene effettuata alcuna profilazione, dato che solo le fatture vengono controllate in base ai dati di contratti e alle tariffe (cfr. punto 4.5). Se in relazione a una procedura di incasso è stato avviato un procedimento d'esecuzione, gli ulteriori passi (domanda di continuazione dell'esecuzione, domanda di fallimento, domanda di realizzazione, ecc.) sono automatizzati, in quanto questi vengono attivati allo spirare del termine corrispondente qualora il debito non sia ancora stato pagato.

Tali decisioni singole automatizzate vengono prese perché sono necessarie ai fini dell'adempimento del contratto di assicurazione fra il cliente ed Helsana ed esistono misure adeguate per tutelare i diritti e i legittimi interessi delle persone interessate (cfr. punto 11).

4.5 Profilazione

Presso Helsana, i dati personali sono trattati in maniera automatizzata per valutare determinati aspetti personali che si riferiscono a persone fisiche (profilazione) segnatamente nei settori seguenti o per gli scopi seguenti:

- attività di vendita e sondaggi fra i clienti, come pure management delle offerte;
- analisi del comportamento di pagamento e dei costi.

Helsana analizza secondo determinati criteri i dati ottenuti da diverse fonti, in particolar modo allo scopo di stabilire quali prodotti potrebbero interessare determinate persone o di sviluppare prodotti ad hoc per soddisfare le esigenze specifiche di determinate persone.

5. Scopo e basi legali del trattamento dei dati

5.1 Dati dei clienti

I dati dei clienti vengono raccolti innanzitutto ai fini dell'ordinaria esecuzione dell'assicurazione malattia obbligatoria conformemente ai seguenti scopi di legge (art. 84 LAMal):

- sorvegliare l'osservanza dell'obbligo di assicurarsi;

- calcolare e riscuotere i premi;
- stabilire il diritto alle prestazioni, nonché calcolare, versare e coordinare le prestazioni con quelle di altre assicurazioni sociali;
- stabilire il diritto a riduzioni dei premi conformemente all'art. 65 LAMal, nonché calcolare e concedere tali riduzioni;
- far valere una pretesa di regresso nei confronti di terzi responsabili;
- allestire statistiche;
- assegnare o verificare il numero di assicurato dell'assicurazione vecchiaia e superstiti;
- calcolare la compensazione dei rischi;
- effettuare comunicazioni a terzi ai sensi dell'art. 84a LAMal.

Inoltre, i trattamenti dei dati servono in particolare e nella misura ammessa dalla legge (anche) agli scopi seguenti:

- tutela di clienti, collaboratori e altre persone specialmente in caso di minacce concernenti i collaboratori, protezione dei dati, dei segreti e dei valori patrimoniali affidati a Helsana, nonché sicurezza dei sistemi e degli edifici di Helsana;
- in relazione ai servizi offerti, alla stipulazione e all'esecuzione di contratti, alla cura e allo sviluppo delle relazioni con i clienti, alla comunicazione, al servizio e al supporto clienti, a promozioni, pubblicità e marketing (compresi la newsletter e l'invio di materiale pubblicitario);
- amministrazione, esercizio e perfezionamento del sito Internet (compresa la messa a disposizione di funzionalità che presuppongono identificatori o altri dati personali) e di ulteriori sistemi IT, controlli di identità.
- rispetto dei criteri legali e normativi nonché delle regole interne di Helsana, esercizio e messa in atto di vari diritti, difesa da pretese legali, processi civili, ricorsi, lotta agli abusi, per scopi concernenti inchieste o procedimenti legali e per rispondere alle richieste di informazioni da parte delle autorità;
- controllo di qualità, ricerca di mercato, perfezionamento di prodotti e servizi, allestimento di statistiche, preventivi, registrazioni e informazioni per il management e altri rapporti su clienti, operazioni, attività, offerte e qualsiasi altro aspetto commerciale di Helsana ai fini della gestione e dello sviluppo dell'azienda, della sua offerta e delle sue attività, project management;
- vendita o acquisto di settori aziendali, società o parti di società e altre operazioni di diritto societario con il relativo trasferimento di dati dei clienti;
- per altri scopi, se un obbligo legale richiede il trattamento o al momento della raccolta dei dati tali scopi erano riconoscibili od opportuni in considerazione delle circostanze,

(detti collettivamente **scopo di elaborazione dei clienti**).

Helsana utilizza i dati dei clienti a scopo di elaborazione dei medesimi in virtù delle basi legali seguenti:

- adempimento del contratto;
- adempimento di un obbligo legale di Helsana;
- autorizzazione del cliente (in particolare nella misura in cui il trattamento avviene a motivo di una richiesta concreta, che può essere revocata in qualsiasi momento, ad esempio per ricevere una newsletter a cui il cliente si è iscritto);

- legittimi interessi di Helsana, in particolare
 - protezione efficiente ed efficace di clienti, collaboratori e altre persone nonché protezione di dati, segreti e valori patrimoniali di Helsana e di quelli che le sono stati affidati, sicurezza dei sistemi e degli edifici di Helsana;
 - rispetto dei criteri legali e normativi e delle regole interne di Helsana;
 - assistenza efficiente ed efficace dei clienti, cura dei contatti e altre comunicazioni con i clienti anche al di fuori dell'esecuzione del contratto;
 - mantenimento e organizzazione sicura, efficiente ed efficace dell'esercizio dell'azienda, compreso un esercizio sicuro, efficiente ed efficace e il buon esito di un ulteriore sviluppo del sito Internet e di altri sistemi informatici;
 - vendita e fornitura di prodotti e servizi anche in relazione a persone che non sono direttamente partner contrattuali (come ad es. beneficiari);
 - conduzione e sviluppo razionale dell'azienda;
 - comprensione di comportamenti, attività, preferenze ed esigenze dei clienti, studi di mercato;
 - miglioramento efficiente ed efficace dei prodotti e servizi esistenti e sviluppo di nuovi prodotti e servizi;
 - realizzazione di pubblicità e marketing;
 - esercizio del sito Internet e di altri sistemi di Helsana;
 - buon esito della vendita o dell'acquisto di settori aziendali, società o parti di società e altre operazioni di diritto societario;
 - interesse a impedire truffe, crimini e delitti nonché alle indagini in relazione a tali reati e altri comportamenti inopportuni, trattamento di azioni legali e procedimenti nei confronti di Helsana, partecipazione a procedimenti legali e collaborazione con autorità nonché qualsiasi rivendicazione, esercizio o difesa di diritti legali.

5.2 Dati dei partner

Nella misura consentita dalle disposizioni applicabili in materia di protezione dei dati Helsana può trattare i dati dei partner in particolare per gli scopi seguenti: stipulazione ed esecuzione di contratti e altri rapporti di affari con i partner, promozioni, pubblicità e marketing, comunicazione, invito a eventi e partecipazione ad azioni per i partner, svolgimento di attività congiunte, rispetto dei criteri legali e normativi nonché delle regole interne di Helsana, esercizio e messa in atto di vari diritti, difesa da pretese legali, processi civili, ricorsi, lotta alle frodi e agli abusi, per scopi concernenti inchieste o procedimenti legali e per rispondere alle richieste di informazioni da parte delle autorità, per la vendita o l'acquisto di settori aziendali, società o parti di società e altre operazioni di diritto societario con il relativo trasferimento di dati dei partner. Tutto questo sulla medesima base come spiegato più sopra per i dati dei clienti.

6. Comunicazione dei dati a terzi

6.1 Obbligo del segreto

Tutti i collaboratori di Helsana sottostanno all'obbligo del segreto (art. 33 LPGGA). In caso di violazione dell'obbligo del segreto i collaboratori sono perseguibili in base a una disposizione penale speciale (art. 54 LVAMal). I collaboratori sono informati sulle sanzioni e inoltre quando entrano in servizio presso Helsana firmano una dichiarazione di segretezza e sull'obbligo del segreto.

6.2 Eccezioni all'obbligo del segreto

Le eccezioni all'obbligo del segreto sono definite dalla legge (artt. 84 e 84a LAMal e art. 32 LPGa) e sono applicabili – purché non vi siano interessi privati preponderanti che vi si oppongono – in particolare al trattamento di dati personali da parte di

- terzi su mandato di Helsana;
- altri terzi, se nel caso concreto la persona interessata ha dato il suo consenso scritto oppure non è possibile chiedere il consenso o in base alle circostanze il consenso si può presumere, in quanto nell'interesse della persona assicurata;
- altri organi dell'assicurazione malattia o sociale, se necessario per espletare i propri compiti legali o se sussiste un obbligo legale di rendere noti i dati;
- altre autorità, tribunali e pubblici uffici (ad es. in relazione all'imposta alla fonte, alle statistiche della Confederazione, a una denuncia penale, per impedire un reato o per l'incasso dei premi).

I dati impersonali possono essere resi noti se ciò corrisponde a un interesse preponderante. Se è garantito l'anonimato delle persone interessate, è consentito pubblicare i dati di interesse generale.

6.3 Categorie di terzi

Nella misura in cui le disposizioni legali applicabili (alla protezione dei dati) lo consentono, Helsana può trasmettere i dati dei clienti e dei partner alle seguenti categorie di terzi che trattano i dati personali per il rispettivo scopo specifico su mandato di Helsana o per propri scopi:

- interessati (in particolare assicurati) e terzi da questi delegati;
- capofamiglia del contratto (se indicato) per quanto concerne i dati dei familiari coassicurati;
- ulteriori società del gruppo Helsana (per esempio con Helsana Assicurazioni integrative SA nel quadro del controllo di una proposta di assicurazione per assicurazioni integrative);
- altri assicuratori (malattia) al di fuori del gruppo Helsana;
- organizzazioni di categoria, federazioni, organizzazioni e altri organismi;
- fornitori di prestazioni, medici di fiducia, ufficio dell'ombudsman;
- prestatori di servizi (all'interno e all'esterno del gruppo Helsana), ivi compresi i responsabili del trattamento su mandato;
- fornitori e altri partner di affari;
- acquirenti o interessati all'acquisto di settori aziendali, società o altre parti di Helsana;
- media;
- pubblico, ivi compresi i visitatori di siti Internet e media sociali di Helsana;
- autorità e pubblici uffici locali, nazionali o esteri (in particolare organi della Confederazione e dei Cantoni, uffici AI, ecc.);
- altre parti in procedimenti legali possibili o reali.

7. Trasmissione di dati all'estero

Helsana può trasmettere i dati dei clienti e dei partner all'interno di Helsana, come pure a terzi in qualsiasi Paese del mondo, in particolare in tutti i Paesi, in cui i prestatori di servizi di Helsana trattano i suoi

dati (segnatamente nei Paesi Bassi, in Irlanda, in Germania). Se i dati sono trasmessi in un Paese senza un'adeguata protezione dei dati, Helsana garantisce una protezione adeguata ricorrendo a sufficienti garanzie contrattuali, segnatamente sulla base di clausole contrattuali tipo dell'UE, Binding Corporate Rules o basandosi sulle eccezioni del consenso, dell'esecuzione del contratto, dell'accertamento, dell'esercizio o della rivendicazione di pretese legali, dell'interesse pubblico preponderante, dei dati pubblicati da clienti, visitatori o partner o perché necessario per tutelare l'incolumità delle persone in questione. Inviando la copia di un documento ufficiale di identità all'indirizzo di contatto sopra indicato (cfr. 3), il cliente, il visitatore o il partner può chiedere una copia delle garanzie contrattuali o sapere dove si può ritirare una tale copia. Helsana si riserva il diritto di annerire alcune parti di tali copie per motivi di protezione dei dati o di segretezza.

Le trasmissioni di dati all'estero avvengono in particolare nei confronti dell'Istituzione comune, che serve da organo di collegamento fra Helsana e gli organi dell'assicurazione sociale degli Stati dell'UE, segnatamente per coordinare il conteggio delle prestazioni (art. 95a LAMal e art. 19 dell'Ordinanza sull'assicurazione malattie).

8. Conservazione dei dati

In linea di principio Helsana archivia i dati dei clienti relativi ai contratti e i dati dei partner per la durata del rapporto contrattuale e per dieci anni oltre la fine del rapporto contrattuale, se nel caso concreto non vige l'obbligo legale di un'archiviazione più lunga o più breve, se è necessario a titolo di prova o se in base a un altro diritto applicabile sussiste un motivo valido per un'eccezione o è indicata una cancellazione anticipata (segnatamente perché i dati non servono più o Helsana è obbligata a cancellarli).

Per i dati aziendali contenenti dati di clienti o di partner (ad es. protocolli, log) si applicano in linea di principio termini di archiviazione più brevi, di 13 mesi al massimo.

I documenti aziendali, comunicazioni comprese, vengono conservati per tutto il tempo in cui Helsana è interessata agli stessi (per esempio, in particolar modo, se interessano come prova in caso di pretese, 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 base ad altre prescrizioni). Restano riservati gli obblighi per esempio riguardo all'anonimizzazione o alla pseudonimizzazione dei dati.

9. Collezioni di dati Helsana

9.1 Struttura

La collezione di dati di Helsana è strutturata in base alle attività dati e comprende le categorie seguenti:

- gestione dei canali di vendita e sostegno alle vendite;
- sviluppo dell'offerta;
- attività con nuovi clienti;
- servizio clienti;
- amministrazione contratti;
- management delle prestazioni;
- acquisto prestazioni;
- assicurazione del personale;

- servizio dei medici di fiducia;
- scienze della salute;
- incasso, finanze, attuariato;
- compensazione dei rischi;
- audit, risk, legal e compliance;
- management IT e gestione sicurezza dati;
- fondazione di previdenza per il personale;
- acquisti.

Diverse interfacce, come ad es. MediData, consentono il contatto diretto con prestatori di servizi e fornitori di prestazioni esterni, ad es. per la fatturazione diretta del fornitore di prestazioni con Helsana. Esiste inoltre un'interfaccia con la quale determinati fornitori di prestazioni possono verificare online la copertura assicurativa di un assicurato. La protezione dei dati e la relativa sicurezza vengono garantite attraverso un'efficace procedura di autenticazione nonché con moderne tecnologie di cifratura e trasmissione.

9.2 Utilizzo e accesso ai dati

9.2.1 Persone autorizzate all'accesso

Al sistema d'informazione di Helsana hanno diritto di accedere:

- collaboratori di Helsana, se ciò è necessario per svolgere il proprio incarico «Gestione dell'assicurazione malattia»;
- sistemisti di Helsana;
- prestatori di servizi cui sia stato conferito un mandato contrattuale;

(detti collettivamente **persone autorizzate all'accesso**).

9.2.2 Gestione delle persone autorizzate all'accesso

Della gestione delle persone autorizzate all'accesso si occupa in modo centralizzato l'IT di Helsana. I collaboratori interni vengono registrati attraverso l'interfaccia HR e quelli esterni attraverso il rispettivo sourcing. Nuove identità, account compresi, vengono registrate soltanto se esiste un contratto di lavoro o di servizio valido e i relativi diritti sono stati autorizzati dal superiore gerarchico.

9.2.3 Autorizzazione personale di accesso

Con l'entrata in servizio presso Helsana, ogni collaboratore riceve le sue autorizzazioni di accesso alle informazioni in base al modello dei ruoli, secondo la funzione assegnatagli. Tutti gli altri diritti devono essere richiesti personalmente mediante il portale delle autorizzazioni. A tal fine è necessario che ogni richiesta venga confermata dal superiore diretto e anche, secondo il ruolo di autorizzazione, dall'approvatore del ruolo.

9.2.4 Revoca dell'autorizzazione di accesso

L'autorizzazione di accesso al sistema di informazione Helsana è valida soltanto finché l'utente in questione necessita dei dati per svolgere la propria funzione lavorativa. Se il collaboratore lascia l'azienda o assume nuove mansioni all'interno di Helsana, l'autorizzazione di accesso viene revocata e le autorizzazioni di accesso necessarie per lo svolgimento delle nuove mansioni vengono assegnate mediante il modello dei ruoli.

9.2.5 Formazione delle persone autorizzate all'accesso

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

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

Per i sottosistemi sono disponibili apposite documentazioni. Il trattamento di dati viene definito inoltre nelle direttive, nei regolamenti e nei manuali sulle prestazioni nonché nelle liste. Questi vengono aggiornati regolarmente dalle unità organizzative competenti.

Le unità organizzative competenti creano, mediante istruzioni specifiche, un livello di valutazione delle prestazioni secondo la LAMal uniforme per tutto il territorio assicurativo della Svizzera.

9.2.7 Prestatori di servizi informatici

Se l'esercizio del sistema di informazione Helsana è stato esternalizzato a prestatori esterni di servizi informatici, nel proprio settore questi si attengono a regole analoghe.

10. Misure tecniche e organizzative

10.1 Controllo di accesso

Tutti i locali di Helsana in cui vengono trattati dati personali degni di particolare protezione sono protetti mediante un sistema elettronico o manuale dall'accesso di persone non autorizzate. I responsabili tengono un verbale sull'amministrazione delle chiavi e sul controllo elettronico di accesso. L'incaricato della sicurezza fisica può richiederne la visione o le valutazioni in qualsiasi momento. Le zone protette determinano le misure di sicurezza: 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 applicando 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.

10.2 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 al sistema d'informazione di Helsana.

10.3 Autenticazione delle persone autorizzate all'accesso

L'accesso ai sottosistemi del sistema d'informazione di Helsana viene protetto dall'ID utente combinato a una password personale, la cui validità è limitata nel tempo.

10.4 Controllo della comunicazione dei dati

I destinatari a cui vengono comunicati dati personali attraverso dispositivi di trasmissione vengono identificati mediante le interfacce (ad es. consultazioni online della copertura effettuate dai fornitori di prestazioni attraverso l'uso della tessera di assicurato).

10.5 Trasmissione di dati

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

10.6 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 secondo la LAMaI.

10.7 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.

10.8 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. gli addetti 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.

10.9 Verbalizzazione

Oltre al controllo degli accessi al sistema di informazione Helsana mediante la procedura di autorizzazione e alla 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 forma adeguata alla revisione. Sono accessibili esclusivamente agli organi incaricati di verificare l'applicazione delle disposizioni per la protezione e la sicurezza dei dati e possono es-

sere utilizzati soltanto a questo scopo. Nel caso dei prestatori esterni di servizi informatici, per la verbalizzazione vigono le loro regole, in parte simili a quelle menzionate.

10.10 Sviluppo

Le richieste per un ulteriore sviluppo del sistema vengono raggruppate e definite, preventivate e realizzate come intervento di manutenzione, piccolo progetto o progetto. La procedura è disciplinata nell'ambito della «procedura progettuale Helsana».

10.11 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 erogato dall'IT di Helsana o commissionato.

Le persone autorizzate all'accesso sono informate sulla classificazione della sicurezza del sistema di informazione Helsana e sulle disposizioni concernenti l'uso del sistema e dei suoi 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 process owner o al rappresentante delle persone autorizzate all'accesso:

- punti deboli e vizi osservati o presunti in materia di sicurezza del sistema;
- misure di sicurezza non attuate o non rispettate;
- eventi imprevisti che possono ripercuotersi sulla sicurezza dell'informazione.

10.12 Vigilanza e responsabilità

I 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.

11. Diritti dei clienti, dei visitatori e dei partner

Ogni interessato, cliente, visitatore e partner ha nei confronti di Helsana il diritto di ottenere informazioni sui dati personali che lo concernono. Inoltre ha il diritto di esigere da Helsana la rettifica, la cancellazione e la limitazione dei dati personali che lo concernono 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 del 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 nei confronti di una singola persona una decisione che produce effetti giuridici che la riguardano o la danneggia notevolmente in modo analogo, la persona in questione

può parlare con un collaboratore competente di Helsana e chiedergli 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 (<http://www.edoeb.admin.ch/edoeb/it/home.html>).

12. Modifica della Dichiarazione sulla protezione dei dati

Helsana può modificare la presente Dichiarazione sulla protezione dei dati in qualsiasi momento senza preavviso né comunicazione. Si applica sempre la versione attuale pubblicata nel sito Internet.

Se la Dichiarazione sulla protezione dei dati fa parte di un accordo con clienti e partner, in caso di aggiornamento Helsana può informarli della modifica mediante e-mail o in altro modo idoneo. In assenza di contestazione entro 30 giorni si ritiene che la nuova Dichiarazione sulla protezione dei dati sia stata accettata. In caso di contestazione, Helsana ha facoltà di disdire l'accordo in via straordinaria e senza preavviso.

* * * * *