

TUOTEMPO.COM

TRATTAMENTO DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY

L'impegno di Tuotempo al rispetto della Privacy è totale. Il servizio è interamente ospitato sui nostri computer in un Data Center di massima sicurezza ed affidabilità. Per accedere a Tuotempo si deve disporre di un Nome Utente e di una Password. Tutte le comunicazioni tra l'Utente ed il Sito di Tuotempo sono crittografate (protocollo SSL con chiave a 128bit) e quindi non accessibili a terzi.

Questo Documento elenca le attenzioni necessarie per utilizzare il servizio al meglio nel rispetto assoluto della Privacy dei vostri clienti o pazienti.

PROCEDURA OPERATIVA

1. QUALI INFORMAZIONI TUOTEMPO ACQUISISCE DAL MIO GESTIONALE?

tuOtempO acquisisce **solo** le informazioni strettamente necessarie per poter offrire un utile **servizio di comunicazione** a beneficio di clienti, pazienti e dottori.

L'acquisizione delle informazioni avviene mediante tuOtempO Sincro, uno strumento software che si installa sul computer che ospita il vostro Gestionale. tuOtempO Sincro ad intervalli prestabiliti, legge le informazioni e le trasmette ai server di tuOtempO dove risiedono solo per il tempo necessario a garantire l'invio dei messaggi.

Tuotempo Sincro permette di **scegliere** quali informazioni acquisire. Le informazioni indispensabili per offrire i servizi di base di Tuotempo sono due:

"Telefono o Email Cliente" e **"Data e ora appuntamento"**

Queste informazioni sono generalmente conservate dalla data del promemoria alla data dell'appuntamento.

tuOtempO Sincro è in grado di acquisire altri dati e di conservarli più a lungo. Chiaramente più informazioni si acquisiscono e conservano e più si possono personalizzare le comunicazioni ed i servizi. L'elenco completo delle informazioni che si possono acquisire e dei servizi connessi è nella tabella 1.

2. I DATI CHE TUOTEMPO ACQUISISCE SONO SENSIBILI?

Le informazioni acquisite sono dati **Personali e non Sensibili**, in quanto non rientrano nella definizione data nel Testo Unico della Privacy (dlgs 196/03):

"dati sensibili" = i dati personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare **lo stato di salute** e la vita sessuale;

I dati **diventano sensibili solo se associati ad una prestazione sanitaria**, perché potrebbero rivelare lo stato di salute dell'individuo o se il nome del centro o del dottore permettono di risalire ad una patologia (vedi la tabella 1 in fondo al documento). Se si sceglie di non acquisire la Prestazione Sanitaria ed eventualmente il nome del Dottore, i dati trasferiti su TUOTEMPO non sono sensibili.

3. COSA CAMBIA NEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI?

I clienti o pazienti vi hanno affidato le loro informazioni personali e vi hanno autorizzate ad utilizzarle. Siete quindi responsabili del trattamento dei dati personali.

A meno che non siate già stati autorizzati a condividere i dati con terze parti, è necessario chiedere il consenso ai clienti e pazienti per farvi autorizzare a condividere con TUOTEMPO SRL alcune loro informazioni. Per non ostacolare l'erogazione di nuovi utili servizi, la legge italiana ha previsto una procedura semplificata per le strutture sanitarie descritta nel punto 5.

4. DEVO CHIEDERE UNA AUTORIZZAZIONE PER INVIARE MESSAGGI AI MIEI PAZIENTI O CLIENTI?

Sì. Per inviare comunicazioni ai vostri pazienti o clienti è necessario aver ricevuto la loro autorizzazione. Per non ostacolare l'erogazione di nuovi utili servizi, la legge italiana ha previsto una procedura semplificata per le strutture sanitarie descritta nel punto 5.

5. COME POSSO FARMI AUTORIZZARE IL TRATTAMENTO DEI DATI E L'INVIO DEI MESSAGGI AI MIEI PAZIENTI O CLIENTI?

La procedura semplificata per le strutture sanitarie prevede la raccolta **orale del consenso di persona o al termine di una chiamata di prenotazione**.

E' sufficiente domandare al termine della chiamata di prenotazione l'autorizzazione "ad usare un servizio per inviare comunicazioni via SMS o Messaggio Vocale relative all'appuntamento". Quello che si chiede è un consenso orale. Il consenso orale è previsto dall'articolo 81 del dlgs 196 del 2003 (testo unico della privacy)

Art. 81 (Prestazione del consenso)

1. Il consenso al trattamento dei dati idonei a rivelare lo stato di salute, nei casi in cui e' necessario ai sensi del presente codice o di altra disposizione di legge, può essere manifestato **con un'unica dichiarazione, anche oralmente. In tal caso il consenso e' documentato, anziché con atto scritto dell'interessato, con annotazione dell'esercente la professione sanitaria** o dell'organismo sanitario pubblico, riferita al trattamento di dati effettuato da uno o più soggetti e all'informativa all'interessato, nei modi indicati negli articoli 78, 79 e 80 (con annotazione scritta e uniforme relativa all'informativa data e al consenso prestato con indicazione delle modalità, del soggetto, della data e dell'ora).

E' quindi importante **annotare** il consenso orale (di persona o al telefono) perché sia valido. Il consenso si può annotare elettronicamente **registrando lo stato della Privacy** di quel cliente o paziente nel vostro gestionale. Tuotempo Sincro alla lettura successiva acquisirà l'informazione.

Ad es. quando inseriamo l'appuntamento di Mario Rossi per il dott. Bianchi previsto per 28 Ottobre alle ore 12, inseriremo anche che Mario Rossi ha dato il consenso.

Il consenso orale, secondo l'articolo 81 del Testo Unico della Privacy, offre garanzie sufficienti. Ad ogni modo, coloro che vogliono avere maggiori garanzie, possono raccogliere il consenso scritto quando il cliente si presenta per l'appuntamento che ha prenotato. Il testo da far firmare cambia in funzione del tipo di cliente:

A) CLIENTE ESISTENTE

Si fa firmare una estensione del consenso:

"I dati da lei forniti verranno trattati per offrirle un servizio di prenotazione degli appuntamenti da lei richiesti, e per inviarle comunicazioni relative all'appuntamento o alle attività del nostro Centro attraverso l'invio di SMS, Email, Fax o Messaggio Vocale. I suoi dati potranno essere utilizzati da Tuotempo SRL con sede in Via Ugo Bassi 11, Bologna, Italia per lo svolgimento delle suddette attività di prenotazione e di invio delle comunicazioni. Titolare del trattamento è *"Nome ed Indirizzo*

del Centro". Le facciamo presente che, ai sensi dell'art.7 del 'Codice' Lei potrà esercitare il diritto di accesso ai Suoi dati personali, il diritto di farli aggiornare, rettificare, integrare nonché di ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima (ove possibile) o il blocco dei dati che vengono trattati in violazione della legge.

Io sottoscritto....., nato a, residente....., letta l'informativa che precede, ai sensi del **Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196**, presto il mio consenso al trattamento dei miei dati per poter usufruire dei servizi telematici su descritti di prenotazione delle visite e di informativa sugli appuntamenti."

B) NUOVO CLIENTE

Si aggiunge al documento di consenso per la Privacy utilizzato abitualmente il seguente testo:

"I dati da lei forniti verranno trattati per offrirle un servizio di prenotazione degli appuntamenti da lei richiesti, e per inviarle comunicazioni relative all'appuntamento o alle attività del nostro Centro attraverso l'invio di SMS, Email, Fax o Messaggio Vocale. I suoi dati potranno essere utilizzati da Tuotempo SRL con sede in Via Ugo Bassi 11, Bologna, Italia per lo svolgimento delle suddette attività di prenotazione e di invio delle comunicazioni."

6. COME VERIFICA TUOTEMPO IL CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI E ALL'INVIO DELLE COMUNICAZIONI?

I dati per ogni pazienti o cliente che si acquisiscono **non sono utilizzabili** in Tuotempo se il paziente o cliente non risulta aver dato il consenso della Privacy. L'informazione sul consenso è obbligatoria ed è acquisita da tuOtempO Sincro dal vostro Gestionale. Si può scegliere di non far acquisire affatto da Tuotempo i dati dei pazienti che non hanno dato il consenso.

TABELLA 1.

DATI DA ACQUISIRE E FUNZIONALITA' ASSOCIATE

Informazione	Descrizione	Esempio	Indispensabile o Opzionale?	Livello di Sensibilità	Limitazioni se assente.
Identificativo cliente o paziente.	Nome e Cognome oppure Codice	Mario Rossi	Opzionale. Può essere acquisito anche sotto forma di codice (ad es. cliente 2343454).	Basso. Dato Personale	Se acquisiamo solo il codice: -non si possono inserire i dati del paziente nel messaggio (ad es., "Sig. Rossi le ricordiamo") -non si possono inviare messaggi ad un singolo paziente o cliente selezionando il cognome. -le risorse o i dottori non possono vedere i nomi dei pazienti sulla loro agenda su Internet o ricevere via SMS l'agenda del giorno dopo.
Dati di contatto	Numero di casa, Cellulare, Email o Fax	051232434; 334565765; mrossi@libero.it	Un dato di contatto è Indispensabile	Basso. Dato Personale	Sempre presente.
Altre informazioni del cliente o paziente	Data di nascita, sesso, residenza, etc.	10.02.1964; M, Bologna,	Opzionali.	Basso. Dato Personale	In assenza di queste informazioni non sarà possibile inviare comunicazioni solo a gruppi di pazienti o clienti (ad es. "le donne" o le persone "nate dopo il").
Data e ora appuntamento	Data e ora dell'appuntamento.	16:30 del 12/06/08	Obbligatorio	Basso. Dato organizzativo.	
Consenso Privacy	Autorizzazione al trattamento dati ed invio messaggi.	Si o No	Obbligatorio	-	Sempre presente.
Nome del Centro	Nome del Centro che ospita l'appuntamento	Clinica "La salute"	Indispensabile	Dipende. Può essere alto se dal nome si può desumere una patologia.	Sempre presente.
Nome della Risorsa (Dottore, strumento diagnostico, ecc.)	Nome di chi eroga (ad es. Dottore) materialmente la prestazione	Fabio Bianchi	Opzionale. Può essere acquisito anche sotto forma di codice (ad es. risorsa 23).	Dipende. Può essere alto se dalla Risorsa si può desumere una patologia.	Non si potrà citare il nome della risorsa nei messaggi (ad es. "le ricordiamo l'appuntamento con il dott. Bianchi..")
Prestazione	Nome della Prestazione	Ecografia Addome	Opzionale e sconsigliato.	Alto. Dato Sensibile	Le operatrici o i dottori non possono vedere i nomi delle prestazioni sulla loro agenda su Internet o ricevere via SMS le prestazioni nell'agenda del giorno dopo.