



AS FO
Azienda sanitaria
Friuli Occidentale

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

via della Vecchia Ceramica, 1 - 33170 Pordenone (PN) - Italy
C.F. e P.I. 01772890933 PEC: asfo.protgen@certsanita.fvg.it

UFFICIO PRIVACY

Referente Privacy aziendale: dott. Alberto Fontana
SOC Direzione Amm.va dei Presidi Ospedalieri
tel. 0434 369323
email: alberto.fontana@asfo.sanita.fvg.it

Responsabile protezione dati: dott. Graziano de' Petris
email: dpo@asfo.sanita.fvg.it

Responsabile del procedimento: dott.ssa Anna Cignacco
SOC Affari Generali
tel. 0434 369327
email: anna.cignacco@asfo.sanita.fvg.it

Ai Delegati al trattamento dati

e p.c.

a tutto il personale AsFO

via e-mail

Oggetto: Indicazioni generali sul trattamento dei dati personali nei confronti dell'utenza.

Visto il Provvedimento del Garante per la Protezione dei Dati del 09.11.2005 "Strutture sanitarie: rispetto della dignità";

Visto il d.lgs. n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e successive modifiche e integrazioni;

Visto il Regolamento generale per la protezione dei dati personali n. 2016/679 dell'Unione Europea;

Visto il Regolamento del trattamento dati personali di ASFO (decreto n. 723 del 26.11.2020);

Ritenuto opportuno fornire al personale sanitario indicazioni generali sul trattamento dei dati personali nei confronti dell'utenza, distinguendo le indicazioni sul trattamento dei dati personali nell'ambito delle attività ambulatoriali da quelle sul trattamento dei dati personali nell'ambito delle attività di ricovero.

Ciò premesso, si forniscono le seguenti indicazioni generali.

INDICAZIONI GENERALI SUL TRATTAMENTO DATI PERSONALI DI UTENTI NELL'AMBITO DI ATTIVITÀ AMBULATORIALI

- 1) **Prenotazione/accettazione:** essendo tali attività effettuate dal CUP o dalle Segreterie/Sportelli, deve essere predisposta – tramite l'apposita segnaletica – la distanza di cortesia di 2 metri, salvo che le caratteristiche dei locali rendano opportuna una soluzione diversa (es., se la segreteria è situata in una stanza di ridotte dimensioni, in luogo della distanza di sicurezza può essere fatto entrare un utente alla volta); il CUP o le

Segreterie/Sportelli possono provvedere autonomamente alla richiesta della segnaletica tramite richiesta alla Tipografia.

- 2) **Informativa e consenso *privacy***: salvi i casi di urgenza (pronto soccorso), per motivi medico-legali i trattamenti sanitari non possono essere indicati nel *dossier* sanitario elettronico (Visore Referti) o visualizzati attraverso il fascicolo sanitario elettronico senza il consenso dell'utente; in occasione dell'accettazione, deve quindi essere verificato che l'utente abbia fornito tale consenso tramite i due moduli in uso (consenso base-*dossier* sanitario elettronico, consenso fascicolo sanitario elettronico); le indicazioni relative sono contenute nella Circolare di ASFO prot. n. 67869/AG dell'01.09.2021.
- 3) **Chiamata dell'utente**: ove si renda necessario un periodo di attesa, durante lo stesso e in occasione della chiamata, l'utente non va individuato con il suo nominativo, ma con un codice numerico o alfanumerico, di regola attribuitogli in occasione dell'accettazione; tale codice non deve invece essere utilizzato durante i colloqui con il personale sanitario e amministrativo; il codice non è necessario, ove l'utente acceda all'ambulatorio senza essere chiamato con il proprio nominativo (es. utenti che entrano uno alla volta senza chiamata nominativa).
- 4) **Visite, esami, trattamenti**: devono essere effettuati in un ambulatorio in cui siano presenti solo i sanitari che hanno in cura il paziente, i genitori dell'utente minore, il legale rappresentante/amministratore di sostegno dell'utente incapace ed eventuali terzi autorizzati dall'utente. Ove ciò non sia possibile, può essere utilizzato un paravento o analogo dispositivo.
- 5) **Colloqui con l'utente**: i colloqui, anche telefonici, con l'utente e/o con chi lo rappresenta legalmente (genitori, tutore, curatore, amministratore di sostegno) devono essere effettuati in locali ove vi siano solo sanitari coinvolti nel suo percorso di cura e terzi da lui eventualmente autorizzati, se del caso facendo uscire temporaneamente dal locale gli altri soggetti; ove ciò non sia possibile, il colloquio deve essere effettuato in modo da evitare il più possibile che possa essere udito da altri soggetti, ad esempio a congrua distanza da essi e tenendo un tono di voce basso; le informazioni all'utente sul piano terapeutico/percorso di cura possono essere fornite dal professionista autorizzato per competenza. L'utente va identificato, in particolare durante i colloqui telefonici. Il numero di telefono rilasciato dall'utente, in assenza di altre indicazioni, si deve presumere a lui riferito: si può pertanto lasciare un messaggio nella segreteria telefonica. Ove, invece, l'utente rilasci il numero di telefono di un'altra persona senza autorizzare a fornire comunicazioni alla stessa, si ritiene non opportuno lasciare un messaggio nella segreteria telefonica.
- 6) **Comunicazioni a terzi**: non va rilasciata alcuna informazione relativa allo stato di salute a soggetti terzi, tranne nel caso di autorizzazione dell'utente, possibilmente scritta; se verbale, va raccolta, ove possibile, alla presenza di un altro operatore di ASFO. Le comunicazioni devono essere effettuate da un professionista autorizzato per competenza.
- 7) **Comunicazioni tra operatori**: le comunicazioni sullo stato di salute dell'utente devono essere effettuate ad altri operatori sanitari solo per motivi di diagnosi/cura/riabilitazione/prevenzione o altri motivi connessi all'attività istituzionale e,

ove l'interlocutore non abbia in cura l'utente, se possibile in forma anonima (es. "ho un paziente che ha questa problematica, cosa ne pensi?").

- 8) **Liste utenti:** non devono essere affisse liste di utenti in locali aperti al pubblico.
- 9) **Documenti:** i documenti contenenti dati di salute dell'utente non devono essere posti in posizione visibile a soggetti diversi dai sanitari che hanno in cura l'utente; ove trasmessi all'utente o ad altri soggetti, i documenti devono essere inseriti in busta chiusa, che non deve contenere riferimenti alla struttura di provenienza; ove trasmessi a mezzo posta elettronica, i documenti devono essere allegati al messaggio (e non essere parte del testo), protetti da *password*, che deve essere comunicata all'interessato su un canale differente (es. SMS al numero di cellulare fornito dall'utente in fase di accettazione); tale modalità non si applica in caso di dati anonimi. I documenti clinici possono essere trasmessi via posta elettronica soltanto previa richiesta specifica dell'utente.

ULTERIORI INDICAZIONI SPECIFICHE PER IL PRONTO SOCCORSO

- 1) **Attesa utenti barellati in corsia:** deve essere, ove possibile, evitata l'attesa di utenti barellati in corsia nei seguenti casi:
 - utente in condizioni terminali;
 - utente con grave disabilità fisica o psichica;
 - in tutti gli altri casi in cui l'attesa possa ledere la dignità dell'utente.
- 2) **Presenza dell'utente in Pronto Soccorso:** la presenza dell'utente in Pronto Soccorso può essere comunicata, anche al telefono, ai familiari e al convivente che chiamino per averne notizie; questo genere di comunicazione riguarda solo la circostanza che sia in atto o si sia svolta una prestazione di pronto soccorso e non attiene a informazioni più dettagliate sullo stato di salute; l'interessato – se cosciente e capace – deve essere posto in condizione (es. in fase di accettazione) di fornire indicazioni circa i soggetti che possono essere informati della prestazione di pronto soccorso; occorre, altresì, rispettare eventuali sue indicazioni specifiche o contrarie.

INDICAZIONI GENERALI SUL TRATTAMENTO DATI PERSONALI DI UTENTI NELL'AMBITO DELL'ATTIVITÀ DI RICOVERO

- 1) **Accettazione:** ove, in caso di ricoveri programmati, si renda necessaria un'attesa allo sportello, deve essere predisposta – tramite l'apposita segnaletica – la distanza di cortesia di 2 metri da Segreteria/Sportelli stessi, salvo che le caratteristiche dei locali rendano opportuna una soluzione diversa (es., se la segreteria è situata in una stanza di ridotte dimensioni, in luogo della distanza di sicurezza può essere fatto entrare un utente alla volta); la Segreteria/Sportello può provvedere autonomamente alla richiesta della segnaletica alla Tipografia.
- 2) **Informativa e consenso *privacy*:** salvi i casi di urgenza (pronto soccorso), per motivi medico-legali i trattamenti sanitari non possono essere indicati nel *dossier* sanitario elettronico (Visore Referti) o visualizzati attraverso il fascicolo sanitario elettronico senza il consenso dell'utente; in occasione dell'accettazione, deve quindi essere verificato che

l'utente abbia fornito tale consenso tramite i due moduli in uso (consenso base-*dossier* sanitario elettronico, consenso fascicolo sanitario elettronico); le indicazioni relative sono contenute nella Circolare di ASFO prot. n. 67869/AG dell'01.09.2021.

- 3) **Ricovero in stanza singola:** il ricovero in stanza singola va, ove possibile, disposto nei seguenti casi:
- utente in condizioni terminali;
 - utente con grave disabilità fisica o psichica;
 - in tutti gli altri casi in cui la degenza in stanza con altri utenti possa ledere la dignità dell'utente;

ove ciò non sia possibile, va osservata la riservatezza dell'utente, anche ad es. utilizzando un paravento o analogo dispositivo.

- 4) **Visite, esami, trattamenti, colloqui con l'utente:** eventuali terzi non autorizzati dall'utente, salvo gli altri utenti ricoverati nella stessa stanza, devono essere fatti uscire temporaneamente dalla stanza. Ove ciò non sia possibile, può essere utilizzato un paravento o analogo dispositivo.

Le informazioni all'utente sul piano terapeutico/percorso di cura possono essere fornite dal professionista autorizzato per competenza.

- 5) **Comunicazioni a terzi:** le comunicazioni a terzi sullo stato di salute dell'utente possono essere fornite con la sua autorizzazione; le informazioni all'utente sul piano terapeutico/percorso di cura possono essere fornite dal professionista autorizzato per competenza.
- 6) **Comunicazioni tra operatori:** le comunicazioni sullo stato di salute dell'utente devono essere effettuate ad altri operatori sanitari solo per motivi di diagnosi/cura/riabilitazione/prevenzione o altri motivi connessi all'attività istituzionale e, ove l'interlocutore non abbia in cura l'utente, se possibile in forma anonima (es. *"ho un paziente che ha questa problematica, cosa ne pensi?"*).
- 7) **Liste utenti:** non devono essere affisse liste di utenti in locali aperti al pubblico.
- 8) **Documenti:** i documenti contenenti dati di salute dell'utente non devono essere posti in posizione visibile a soggetti diversi dai sanitari che hanno in cura l'utente; ove trasmessi all'utente o ad altri soggetti, i documenti devono essere inseriti in busta chiusa, che non deve contenere riferimenti alla struttura di provenienza; ove trasmessi a mezzo posta elettronica, i documenti devono essere allegati al messaggio (e non essere parte del testo), protetti da *password*, che deve essere comunicata all'interessato su un canale differente (es. SMS al numero di cellulare fornito dall'utente in fase di accettazione); tale modalità non si applica in caso di dati anonimi. I documenti clinici possono essere trasmessi via posta elettronica soltanto previa richiesta specifica dell'utente.
- 9) **Presenza dell'utente in reparto:** la presenza dell'utente in reparto può essere comunicata a terzi soltanto previa autorizzazione dell'utente; in caso di incoscienza/incapacità, la presenza può essere comunicata ai familiari e al convivente; l'interessato cosciente e capace deve essere, anche in questo caso, posto in condizione (es. all'atto del ricovero) di fornire indicazioni circa i soggetti che possono venire a conoscenza del ricovero e del

reparto di degenza; occorre, altresì, rispettare l'eventuale sua richiesta che la presenza nella struttura sanitaria non sia resa nota.

ULTERIORE INDICAZIONE SPECIFICA PER LE VISITE AI PAZIENTI DEI REPARTI DI RIANIMAZIONE

Visita agli utenti: la visibilità dell'utente ricoverato deve essere limitata ai soli familiari/conoscenti ovvero ad altri soggetti che per legge/ordine dell'Autorità debbano interloquire con lo stesso (es. Forze dell'Ordine, medico legale), anche tramite paraventi o dispositivi analoghi.

Eventuali criticità sull'osservanza delle indicazioni suesposte possono essere comunicate all'Ufficio Privacy (privacy@asfo.sanita.fvg.it) – tel. 0434.369327.

Si coglie l'occasione per rammentare che impropri trattamenti di dati personali dell'utente possono configurare responsabilità.

Cordiali saluti.

Il Direttore Generale
dr. Giuseppe Tonutti
(firmato digitalmente)