

Allegato 1. 3 - Istruzioni specifiche per il personale sanitario destinate sia ai “Designati” che agli “Incaricati” al trattamento dei dati personali

PREMESSA

Le presenti istruzioni – specifiche per il personale sanitario che svolge la propria attività lavorativa in contesti, quali, l’ambito ospedaliero, ambulatori, distretti, strutture territoriali, ecc. - hanno lo scopo di chiarire e diffondere regole/misure comportamentali, organizzative e tecniche cui i professionisti “Designati” e gli “Incaricati” al trattamento devono attenersi nello svolgimento delle operazioni di trattamento dei dati personali all’interno dell’organizzazione aziendale, al fine di ridurre e contenere i rischi di danneggiamento, dispersione o perdita di dati a causa di un uso non corretto o illecito dei sistemi informatici e degli archivi cartacei.

1. ISTRUZIONI GENERALI

1.1. - Segreto professionale o d’ufficio

I “Designati” e gli “Incaricati” al trattamento sono tenuti a mantenere la necessaria riservatezza sulle informazioni di cui vengono a conoscenza nello svolgimento della propria attività lavorativa e professionale e nel corso delle operazioni di trattamento, evitando di comunicare informazioni e dati a terzi.

Tutto il personale del comparto e della dirigenza – appartenente al ruolo medico, sanitario, tecnico - e chiunque presti la propria attività lavorativa in ambito sanitario (anche in veste di consulente, libero/professionista, tirocinante, volontario, specializzando, personale convenzionato) presso le strutture dell’Azienda è tenuto al segreto professionale o al segreto d’ufficio, ossia a non rivelare e/o agevolare in qualsiasi modo, senza giusta causa, la conoscenza di notizie, dati o banche dati di cui - in ragione e in occasione del proprio stato o ufficio - sia venuto a conoscenza. L’eventuale violazione di tale obbligo può comportare l’applicazione di sanzioni di natura deontologica e disciplinare, nonché una responsabilità di natura amministrativa, civile e penale, secondo quanto previsto dalla legge.

1.2. - Tutela della dignità della persona

Deve essere sempre tutelata la dignità di tutti i soggetti che usufruiscono di prestazioni sanitarie, con particolare riguardo alle fasce deboli (ad es. disabili fisici o psichici, minori e anziani), pazienti sieropositivi o affetti da infezione da HIV, pazienti sottoposti a trattamenti medici invasivi, soggetti particolarmente vulnerabili (ad es. interruzione volontaria di gravidanza o vittime di atti di violenza sessuale o di genere).

Nelle terapie intensive o nei reparti che consentono la visione dei pazienti attraverso sistemi di videosorveglianza sanitaria devono essere utilizzati paraventi o altri accorgimenti che limitino la visibilità dell’interessato, durante l’orario di visita, ai soli familiari e conoscenti.

1.3. - Riservatezza nei colloqui e nel corso di prestazioni sanitarie

Durante i colloqui con l’interessato o con soggetti dallo stesso individuati, o durante l’esecuzione di prestazioni sanitarie, vanno adottate opportune cautele per evitare che le informazioni sulla salute possano essere

conosciute da terzi. Analoghe cautele vanno adottate in occasione della raccolta di dati anamnestici, qualora ciò avvenga in situazioni di promiscuità.

Tutti i professionisti e operatori devono evitare di discutere sulle condizioni cliniche dei pazienti in pubblico, nei luoghi comuni (es. corridoi, bar, ascensore), in presenza di estranei o mediante o utilizzando altre modalità - quali social network, videoconferenza pubblica - ricorrendo a riferimenti che rendano direttamente o indirettamente identificabile la persona.

1.4. – Comunicazioni sulla presenza del Paziente in Ospedale

Utilizzando la modulistica appositamente predisposta, l'interessato – se cosciente e capace – all'atto del ricovero o dell'accesso in Pronto Soccorso deve essere informato e posto in condizione di fornire indicazioni circa i soggetti che possono ricevere notizie sul suo stato di salute e/o sulla sua presenza presso le diverse strutture dell'Azienda.

Deve essere rispettata l'eventuale decisione dell'interessato di non rendere nota la sua presenza in ospedale.

1.5. - Comunicazione all'interessato o a terzi legittimati

La comunicazione al paziente di informazioni sul suo stato di salute deve essere effettuata solo da personale medico o da altro operatore sanitario che intrattenga rapporti diretti con il paziente (ad esempio personale infermieristico autorizzato dal responsabile della Struttura).

Le informazioni sullo stato di salute possono essere fornite a soggetti diversi dall'interessato solo se espressamente individuati dal medesimo, mediante la modulistica in uso, oppure nei casi previsti dalla legge.

Pertanto, prima di dare informazioni a terzi legittimati (ad esempio: coniuge, convivente, figli, genitori, fratelli, ecc.) occorre verificare che il paziente non abbia espresso volontà contraria o abbia identificato solo particolari soggetti destinatari dell'informazione, accertandosi - per quanto possibile - dell'identità dei soggetti richiedenti.

Nel caso di pazienti minori con genitori separati con affidamento esclusivo, la comunicazione di notizie al genitore non affidatario può avvenire solo previo consenso esplicito di quello affidatario.

Con specifico riferimento alle categorie particolari di dati personali, le notizie da fornire, specie se destinate a soggetti terzi (es. medico di famiglia), devono limitarsi ai soli elementi pertinenti e necessari per le finalità di cura.

1.6. – Rilascio notizie a mezzo telefono o ad organi di stampa

È vietato fornire dati e informazioni di carattere sanitario tramite telefono ad eccezione dei pazienti e delle persone da questi autorizzate e solo se si abbia certezza assoluta dell'identità del chiamante.

Nel caso in cui giungano richieste telefoniche di dati sanitari da parte dell'Autorità Giudiziaria o degli organi di polizia occorre verificare preliminarmente l'identità del soggetto richiedente richiamando l'interlocutore al numero da questi comunicato.

È fatto divieto di comunicare dati personali o sanitari agli organi di stampa; le eventuali richieste di informazioni devono essere inoltrate alla Direzione Generale per il tramite dell'URP.

1.7. - Distanze di cortesia

Tutti i punti di accettazione e front office devono rispettare una distanza di cortesia, evidenziata da una striscia gialla di segnalazione posta a terra e da un avviso o cartello per l'utenza, sia per operazioni amministrative allo sportello (prenotazione, accettazione, ritiro referti), sia per l'acquisizione di dati personali comuni e sensibili/particolari.

1.8. - Ordine di chiamata

Gli utenti in attesa di visita o di accertamenti (ad es. analisi cliniche o indagini di radiologia) non devono essere chiamati direttamente per nome o cognome ma mediante chiamata non nominativa (eliminacode, numero di prenotazione CUP o attribuzione di un codice numerico o alfanumerico al momento dell'accettazione).

1.9. - Liste di pazienti

È vietata l'affissione di liste di pazienti nei locali destinati all'attesa o comunque aperti al pubblico, con o senza la descrizione del tipo di patologia sofferta.

1.10. - Cartella clinica e documentazione sanitaria

In caso di trasferimento interno dei pazienti ricoverati tra i diversi Presidi o Strutture o nel caso di consulenza o accertamenti diagnostici, la documentazione sanitaria del paziente deve essere riposta in buste o raccoglitori chiusi e non trasparenti, in modo da non permettere la lettura dei dati sensibili da parte di personale non autorizzato.

La documentazione deve essere presa in custodia dal personale sanitario incaricato e da questi consegnata alla struttura di destinazione o restituita alla struttura di provenienza al termine della prestazione o consulenza.

I documenti e i supporti elettronici portati in visione dal paziente devono essere conservati rispettando le regole del rispetto del segreto professionale e, al momento della dimissione o alla conclusione della visita, riconsegnati al paziente.

1.11. - Ritiro referti

Qualsiasi documento relativo ad attività sanitarie (quali referti di esami di laboratorio o di esami strumentali, referti di Pronto Soccorso e di visite ambulatoriali, lettere di dimissione) deve essere consegnato in busta chiusa direttamente all'Interessato.

Il ritiro della documentazione sanitaria è ammesso anche da parte di persona diversa dall'interessato purché munita di delega scritta e con consegna in busta chiusa.

Per gli accertamenti HIV non è consentito il ritiro mediante delega.

1.12. - Attestazione di presenza in ospedale

Le dichiarazioni attestanti la visita, l'esame o il ricovero effettuati (es. giustificativo per il datore di lavoro) devono essere formulate in maniera tale che dalle stesse non possano derivare, per gli estranei, informazioni riguardanti lo stato di salute della persona interessata. L'attestazione deve essere generica e non deve

riportare indicazioni sulla struttura di erogazione, né il timbro con la specializzazione del sanitario o ogni altra informazione da cui si possa evincere la patologia trattata.

2. DOCUMENTAZIONE CARTACEA E SANITARIA

2.1. - Tenuta e custodia

I documenti contenenti dati personali o dati relativi alla salute del Paziente, devono essere custoditi dai “Designati” e dagli “Incaricati” al trattamento in modo da non essere accessibili a persone prive di autorizzazione (es. locali non accessibili al pubblico, armadi o cassetti chiusi a chiave).

I documenti contenenti dati personali o dati relativi alla salute del Paziente non devono rimanere incustoditi su scrivanie o tavoli di lavoro.

In caso di locali aperti al pubblico, le cartelle e i fascicoli devono essere tenuti sulla propria scrivania facendo sì che i dati non siano visibili a persone non autorizzate.

In caso di assenza o allontanamento, anche temporaneo, dalla postazione di lavoro, è vietato lasciare incustoditi fascicoli, cartelle o documenti cartacei contenenti dati relativi alla salute del Paziente. In tal caso occorre chiudere la propria stanza, qualora rimanga incustodita senza personale all’interno, oppure riporre la documentazione in un armadio o cassetto chiuso a chiave.

2.2. - Comunicazione e trasmissione

I documenti contenenti dati personali non devono essere condivisi, comunicati o inviati a colleghi che non ne necessitano per lo svolgimento delle proprie mansioni lavorative (anche se tali professionisti o operatori sono a loro volta “Incaricati” al trattamento).

I documenti contenenti dati personali devono essere consegnati ai destinatari utilizzando buste chiuse o raccoglitori sigillati a garanzia dell’integrità - oppure effettuando la consegna personalmente - in modo da ridurre al minimo la possibilità che soggetti terzi non autorizzati possano prendere visione del contenuto.

La trasmissione di documentazione sanitaria al domicilio del paziente - su richiesta dello stesso - deve avvenire in busta chiusa ed evitando di riportare sulla busta esterna riferimenti a specifici servizi/strutture dell’Azienda che possano rivelare lo stato di salute dell’interessato o il tipo di patologia.

Nel trasporto della documentazione tra un ufficio e l’altro, occorre adottare precauzioni per evitare la visibilità dei dati personali da parte di estranei (ad es. carpette o faldoni anonimi).

In caso di dati riservati o relativi alla salute occorre accertarsi che il tipo di spedizione sia idoneo a garantire l’integrità della documentazione e la ricezione certa da parte del destinatario.

È proibito trasportare all'esterno del posto di lavoro qualsiasi documentazione contenente dati personali comuni e appartenenti a categorie particolari, salvo motivate esigenze di servizio e fermi restando gli obblighi di custodia.

2.3. - Archiviazione e distruzione

I documenti cartacei contenenti dati sensibili e/o giudiziari devono essere utilizzati dai “Designati” e dagli “Incaricati” al trattamento solo per il tempo necessario allo svolgimento dei relativi compiti istituzionali e poi riposti in archivi o locali ad accesso controllato o, nei casi previsti, affidati al servizio di archiviazione.

Qualora sia necessario disfarsi di documenti cartacei contenenti dati personali, questi devono essere distrutti utilizzando gli appositi distruggidocumenti o, in loro assenza, strappandoli manualmente in modo da non essere più ricomponibili o leggibili.

