Condizioni generali di Post Sanela Health AG per l'utilizzo della cartella informatizzata del paziente della comunità di riferimento Sanela

Post Sanela Health AG
Pfingstweidstrasse 60b | 8005 Zurigo
+41 44 272 08 08 | info@post-sanela.ch | www.post-sanela.ch

1. INTRODUZIONE

1.1 CAMPO DI APPLICAZIONE

Le seguenti «Condizioni generali di Post Sanela Health AG per l'utilizzo della cartella informatizzata del paziente della comunità di riferimento Sanela» sono valide nella versione rispettivamente in vigore per l'utilizzo presente e futuro della cartella informatizzata del paziente («CIP») tra utenti privati[1] (denominati di seguito «utenti della cartella») e Post Sanela Health AG, che mette a disposizione la CIP in quanto società di gestione della comunità di riferimento Sanela* (denominata di seguito «Post Sanela Health»).

La versione attualmente in vigore delle CG può essere consultata e scaricata da www.post-sanela.ch.

1.2 COMUNITÀ DI RIFERIMENTO SANELA*

Una «comunità di riferimento» ai sensi della Legge federale sulla cartella informatizzata del paziente del 19 giugno 2015 (LCIP) è un'unità organizzativa formata da strutture sanitarie e professionisti della salute. È responsabile dell'infrastruttura tecnica e dell'organizzazione di impresa per la messa a disposizione della cartella informatizzata del paziente («piattaforma CIP»).

1.3 POST SANELA HEALTH AG

Post Sanela Health AG gestisce la comunità di riferimento Sanela* come società di gestione. Eroga servizi per fornitori di servizi nel settore sanitario e per la popolazione di tutta la Svizzera.

1.4 LA CARTELLA INFORMATIZZATA DEL PAZIENTE

La cartella informatizzata del paziente («CIP») comprende una serie di servizi sanitari elettronici (eHealth services) su un archivio elettronico sicuro per i dati sanitari dell'utente della cartella. L'inserimento dei dati è effettuato da professionisti della salute e dall'utente della cartella stesso.

L'utente della cartella può concedere diritti di accesso ai documenti conservati nella propria CIP a singoli professionisti della salute o a gruppi di professionisti della salute.

1.5 IDENTITÀ ELETTRONICA

Se l'utente della cartella desidera accedere personalmente alla propria CIP necessita di un'eID.

A tale riguardo, vengono trasmessi dati di identificazione dell'utente della cartella al produttore del mezzo di identificazione elettronica scelto dall'utente. L'utente della cartella prende atto di tale trasmissione.

Spetta all'utente della cartella reperire e utilizzare un'eID.

Post Sanela Health AG indica sul proprio sito web quali eID possono essere utilizzati per usare la CIP.

1.6 CONCLUSIONE DI UN CONTRATTO

L'apertura della cartella viene effettuata personalmente presso un punto di apertura o mediante una soluzione online messa a disposizione da Post Sanela Health AG. Durante il processo di apertura l'utente della cartella viene informato circa il tipo e la modalità di trattamento dei dati e sui relativi effetti nell'ambito della CIP e sugli obblighi di diligenza correlati alla cartella. Il contratto per la CIP personale dell'utente della cartella si perfeziona quando i dati necessari sono stati raccolti ed è presente il consenso scritto dell'utente della cartella.

2. PRESTAZIONI E MISURE DI POST SANELA HEALTH AG

2.1 DISPOSIZIONI GENERALI

Post Sanela Health AG mette a disposizione dell'utente della cartella i servizi CIP per l'utilizzo

[1] Per motivi di leggibilità, nel testo si è optato per la forma maschile. Tutte le formulazioni si riferiscono a persone di tutti i generi.

della piattaforma CIP descritti nella dichiarazione di consenso.

Per l'intera durata del contratto, l'utente della cartella riceve il diritto non esclusivo e non trasferibile di accedere con applicazioni comuni (ad es. app per cellulare con browser Internet) alla piattaforma CIP e a una connessione Internet e di utilizzarla per lo scopo previsto dalla legge.

Post Sanela Health AG coinvolge altre imprese nella realizzazione e nell'esercizio della piattaforma CIP. Il software e i dati (incl. dati personali) sono gestiti nel centro di calcolo di un'impresa terza in Svizzera.

2.2 MANUTENZIONE

Post Sanela Health AG si occupa della manutenzione della piattaforma CIP. Durante gli orari d'esercizio elimina i guasti che rientrano nel proprio ambito di responsabilità entro tempi ragionevoli. Post Sanela Health AG è autorizzata a interrompere o limitare l'esercizio della piattaforma CIP per eliminare guasti, eseguire interventi di manutenzione, introdurre nuove tecnologie, ecc.

2.3 INTERRUZIONI

Post Sanela Health AG si impegna per assicurare un'elevata disponibilità della propria piattaforma CIP. Tuttavia non fornisce alcuna garanzia circa un funzionamento della piattaforma esente da interruzioni e guasti.

Anche se il software viene sviluppato in modo accurato, non è possibile evitare completamente errori, i quali vengono eliminati nell'ambito di interventi di manutenzione o di assistenza.

2.4 RISCHI DURANTE L'UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA CIP; MISURE DI POST SANELA HEALTH AG

Post Sanela Health AG adotta provvedimenti per proteggere dati e sistemi dagli attacchi di terzi. Tuttavia non può garantire,

- che la piattaforma CIP sia completamente protetta da accessi o intercettazioni non autorizzati;
- che software dannoso, spyware, attacchi di hacking o phishing, ecc. non compromettano l'utilizzo della piattaforma CIP, non danneggino l'infrastruttura dell'utente della cartella o non gli provochino danni di altro tipo.

2.5 CONTENUTI

Post Sanela Health AG non si assume alcuna responsabilità per contenuti impostati da professionisti della salute per l'utente della cartella nella propria CIP o caricati dall'utente della cartella stesso, in particolare non risponde della loro correttezza, completezza, attualità, legittimità e adeguatezza, e disponibilità. Post Sanela Health AG non è in alcun caso responsabile della correttezza dei contenuti medici.

Post Sanela Health AG è autorizzata a utilizzare processi e altre misure per proteggere l'infrastruttura di Post Sanela Health AG, degli utenti delle cartelle e di terzi da contenuti e software illeciti o altrimenti dannosi.

3. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE DELLA CARTELLA

3.1 DOMICILIO

L'utente della cartella deve essere residente in Svizzera. In caso di trasferimento del domicilio all'estero, il contratto si risolve automaticamente. In questo caso l'utente della cartella è obbligato ad annullare la propria CIP.

3.2 USO GRATUITO

L'utente della cartella può, in linea di principio, utilizzare la CIP gratuitamente. Post Sanela Health AG si riserva il diritto di offrire in futuro altri servizi a pagamento.

3.3 PASSWORD

L'utente della cartella è tenuto a scegliere una password sicura per la propria eID. Inoltre deve conservare password, codici di identificazione, dati di login, ecc. al sicuro e non renderli accessibili a nessuno.

3.4 Uso conforme alla legge e al contratto

L'utente della cartella assicura di utilizzare unicamente la propria CIP personale e che la CIP non venga utilizzata a suo nome da altre persone.

L'utente della cartella è responsabile dell'uso conforme alla legge e al contratto della propria CIP. La trasmissione, la memorizzazione o la messa a disposizione di contenuti illeciti sono da intendersi contrari alle disposizioni di legge o contrattuali.

Se una persona viene autorizzata come sostituto ad accedere alla CIP di una persona terza e a gestirla di conseguenza, si applicano analogamente le condizioni delle presenti CG.

Qualora si sospetti un uso contrario alle disposizioni di legge o contrattuali della piattaforma CIP, l'utente della cartella è tenuto fornire informazioni sull'utilizzo su richiesta di Post Sanela Health AG.

3.5 Apparecchiature presso l'utente della cartella

L'utente della cartella è responsabile della connessione Internet tra l'utente della cartella e la piattaforma CIP nonché dell'hardware e del software necessari allo scopo (ad es. server, router, PC, collegamento alla rete, browser, dispositivo mobile).

L'utente della cartella deve occuparsi della manutenzione dell'infrastruttura necessaria nella propria sede (apparecchi, hardware, software come browser, ecc.). È responsabile dell'acquisto, delle apparecchiature, della funzionalità, della sicurezza e della conformità legale di tutti questi elementi.

3.6 Manutenzione da remoto

Se durante un contatto presso un punto di contatto di Post Sanela Health AG l'utente di una cartella richiede supporto e fornisce esplicitamente la propria autorizzazione, Post Sanela Health AG è autorizzata ad accedere al dispositivi elettronico (ad es. laptop, tablet o simili) dell'utente della cartella a scopo di configurazione, manutenzione o ottimizzazione dei propri servizi e a consultare, modificare, aggiornare o cancellare i dati tecnici o il software ivi presenti. Nell'ambito della manutenzione da remoto Post Sanela Health AG vede i dati dell'utente della cartella direttamente correlati alla configurazione dell'apparecchio e all'utilizzo della CIP. Tutti gli accessi durante la manutenzione da remoto vengono registrati.

Post Sanela Health AG non risponde per eventuali danni verificatisi all'infrastruttura dell'utente della cartella dopo la manutenzione da remoto, a condizione che non siano imputabili in modo dimostrabile alla manutenzione da remoto di Post Sanela Health AG.

3.7 Misure di protezione

L'utente della cartella protegge la propria infrastruttura e i dati dall'accesso non autorizzato da parte di terzi. Adotta misure, conformi allo stato della tecnica, per prevenire che la propria infrastruttura venga utilizzata per la diffusione di contenuti illeciti o dannosi (in particolare software dannoso, come ad es. virus, trojan, worm, ecc.). In genere Post Sanela Health AG consiglia di non aprire allegati di mittenti di e-mail sconosciuti.

Se un collegamento dell'utente della cartella danneggia o mette a rischio la piattaforma CIP, Post Sanela Health AG può sospendere le proprie prestazioni senza preavviso e senza alcuna compensazione nonché bloccare l'accesso dell'utente della cartella alla piattaforma CIP.

4. Abusi

Se si sospetta un comportamento contrario alle disposizioni di legge e contrattuali, Post Sanela Health AG può fermare l'utente della cartella dal proseguire l'uso contrario alle disposizioni di legge e contrattuali, può modificare, limitare o sospendere le proprie prestazioni senza preavviso e senza alcuna compensazione nonché risolvere il contratto immediatamente e senza alcuna compensazione. Lo stesso vale anche qualora l'utente della cartella fornisca dati non pertinenti o incompleti al momento della stipula del contratto.

5. PROTEZIONE DEI DATI

5.1 GESTIONE DEI DATI

Per la gestione dei dati Post Sanela Health AG si attiene alla legislazione vigente, in particolare al diritto sulla protezione dei dati, alla LCIP e EPDG e alle relative disposizioni esecutive corrispondenti.

Post Sanela Health AG raccoglie, memorizza e tratta solo dati necessari per la messa a disposizione della piattaforma CIP, per la fornitura di altri servizi, per la gestione e la cura della relazione con l'utente della cartella, per garantire un'elevata qualità del servizio e per la sicurezza di impresa e infrastruttura.

Post Sanela Health AG tratta i dati dell'utente della cartella in particolare per i seguenti scopi (elenco non esaustivo):

- per verificare i requisiti per la stipula di un contratto;
- per adempiere agli obblighi contrattuali nei confronti dell'utente della cartella;
- per la manutenzione e lo sviluppo dell'interfaccia utente o per la creazione e lo sviluppo di servizi;
- per l'autenticazione e l'autorizzazione dell'utente della cartella;
- per evitare un uso illecito della piattaforma CIP da parte dell'utente della cartella o di terzi.

5.2 TRASMISSIONE DI DATI A TERZI

In linea di principio Post Sanela Health SA non trasmette dati dell'utente della cartella a terzi. Nel caso in cui l'utente della cartella abbia il proprio domicilio in uno dei cantoni che hanno stipulato con Post Sanela Health SA un contratto relativo al sostegno finanziario per le aperture delle cartelle, i dati dell'utente della cartella riportati di seguito vengono tuttavia inoltrati al relativo ufficio cantonale per la verifica e la plausibilizzazione.

- Cognome, nome
- Data di nascita
- Via, numero civico
- NPA, località
- Numero AVS

5.3 DIRITTI DELL'UTENTE DELLA CARTELLA

L'utente della cartella può vantare in qualsiasi momento il diritto di accesso, rettifica, cancellazione e limitazione del trattamento dei dati. A tale proposito, l'utente della cartella prende atto del fatto che l'eventuale cancellazione dei suoi dati o la limitazione del trattamento può comportare la sospensione dei servizi CIP di Post Sanela Health SA. I dati di contatto del consulente per la protezione dei dati di Post Sanela Health SA sono reperibili all'indirizzo «https://www.post-sanela.ch/it/footer/protezione-dei-dati».

6. PROPRIETÀ INTELLETTUALE

Per l'intera durata del contratto, l'utente della cartella riceve il diritto non trasferibile e non esclusivo di utilizzare e usufruire della piattaforma CIP. Tutti i diritti sulla proprietà intellettuale esistente o derivante dall'adempimento del contratto relativa a servizi e prodotti di Post Sanela Health AG restano di proprietà di Post Sanela Health AG o dei terzi autorizzati.

7. RESPONSABILITÀ DI POST SANELA HEALTH AG

Fatta salva la responsabilità di legge o contrattuale per danni causati da negligenza grave o dolo, Post Sanela Health AG esclude qualsiasi responsabilità per danni dovuti all'utilizzo della piattaforma CIP o di altri servizi e per danni derivanti da una mancata disponibilità permanente o temporanea della piattaforma CIP o dei servizi. In particolare, Post Sanela Health AG non risponde di perdite di dati nella CIP.

Post Sanela Health AG non è responsabile in alcun modo di azioni effettuate presso terzi a causa dei dati trasmessi.

8. DURATA E DISDETTA

Il contratto ha durata illimitata. L'utente della cartella può annullare la propria CIP in qualsiasi momento, conferendo l'ordine di annullamento nella propria CIP (revoca del consenso). In questo modo tutti i dati saranno immediatamente

cancellati da Post Sanela Health AG e non saranno più disponibili.

Se l'utente della cartella desidera continuare a utilizzare i propri documenti memorizzati nella CIP, deve scaricarli nella propria infrastruttura prima della cancellazione.

In caso di decesso, i dati saranno cancellati 2 anni dopo la notifica a Post Sanela Health AG.

9. Modifica delle CG

Post Sanela Health AG si riserva il diritto di modificare le CG in qualsiasi momento.

Le CG riviste sono valide, a partire dalla loro entrata in vigore tramite la pubblicazione sul sito web www.post-sanela.ch di Post Sanela Health AG, per tutte le relazioni contrattuali esistenti e future tra Post Sanela Health AG e l'utente della cartella.

10. Foro competente e diritto applicabile

Il contratto è soggetto al diritto svizzero.

Il foro competente è la sede di Post Sanela Health AG. Sono fatte salve eventuali disposizioni cogenti in merito al foro competente.

Post Sanela Health AG, CG versione 1.91, 31.05.2025