

SWICA Organizzazione sanitaria

Dichiarazione sulla protezione dei dati santé24

Sommario

1. Introduzione	3	7. Diritti delle persone interessate	5
2. Base legale del trattamento dei dati	3	7.1 Diritto d'accesso	5
3. Titolare del trattamento	3	7.2 Diritto di rettifica.....	5
4. Raccolta e scopo del trattamento dei dati	3	7.3 Diritto alla cancellazione	5
4.1 Categorie di dati personali	3	7.4 Diritto alla limitazione del trattamento.....	5
4.2 Scopo del trattamento dei dati	4	7.5 Diritto di opposizione.....	5
4.3 RegISTRAZIONI su supporto sonoro	4	7.6 Decisioni individuali automatizzate e profilazione ..	5
4.4 Elaborazione della fattura	4	7.7 Diritto di revoca del consenso.....	6
5. Trasmissione di dati	4	7.8 Diritto di ricorso presso l'autorità di sorveglianza...	6
5.1 Scambio con terzi.....	4	7.9 Ufficio di contatto per l'esercizio dei diritti delle	6
5.2 Affidamento del trattamento dei dati		persone interessate	6
a un responsabile.....	4	8. Impiego dell'intelligenza artificiale (IA)	6
6. Durata della conservazione dei dati	4	9. Sicurezza dei dati	6
		10. Disposizioni finali	6
		10.1 Accesso alla dichiarazione sulla	
		protezione dei dati	6
		10.2 Clausola salvatoria	6
		10.3 Diritto applicabile e foro giuridico.....	6

Dichiarazione sulla protezione dei dati santé24

1. Introduzione

santé24 è un settore aziendale di SWICA che, dal punto di vista organizzativo, è separato dal resto di SWICA. santé24 è a disposizione 365 giorni all'anno per rispondere a qualsiasi domanda su prevenzione, malattia, infortunio e maternità. Maggiori informazioni su santé24 e sui suoi servizi sono disponibili qui: [santé24 – Consulenza medica 24 ore su 24 – santé24](#).

2. Base legale del trattamento dei dati

Utilizzando i nostri servizi l'utente fornisce a santé24 e ai suoi medici, terapisti e terapisti nonché al personale medico il suo consenso al trattamento dei propri dati nel quadro del mandato di cura. All'occorrenza richiediamo un esonero esplicito dal segreto professionale secondo l'art. 321 CP, qualora ciò sia necessario per lo scopo dell'attività. Un rifiuto può comportare una limitazione nell'esercizio del mandato di cura. La presente dichiarazione sulla protezione dei dati fornisce maggiori informazioni sulle operazioni di trattamento dei dati nel quadro del mandato di cura.

3. Titolare del trattamento

Il titolare del trattamento dei dati personali e in particolare dei dati sulla salute è santé24. Per domande sulla protezione dei dati o per esercitare i propri diritti nell'ambito della protezione dei dati è possibile rivolgersi all'ufficio per la protezione dei dati all'indirizzo datenschutz@swica.ch.

4. Raccolta e scopo del trattamento dei dati

4.1 Categorie di dati personali

Per poter offrire servizi di telemedicina, è necessario procedere al trattamento di dati personali. Le informazioni memorizzate nei dossier delle e dei pazienti di santé24 sono soggette al mantenimento del segreto professionale medico e vengono trattate solo in tal senso.

Nel quadro del contratto di cura e delle disposizioni legali, per adempiere allo scopo terapeutico e agli obblighi connessi, vengono trattati i seguenti dati personali:

- **Dati di contatto**
Nome, cognome, indirizzo, numero di avviamento postale, data di nascita, indirizzo e-mail, numero di telefono (mobile e fisso)
- **Documentazione della o del paziente**
Documentazione relativa all'informazione resa e al trattamento fornito alla o al paziente. Per trattamento si intendono in particolare esami, diagnosi, terapie e cure (secondo §13 della Legge sulla salute del Canton Zurigo)
- **Dati contrattuali**
Dati assicurativi, informazioni sul modello assicurativo e i relativi contenuti nonché sulle opzioni e varianti scelte
- **Dati tecnici**
Identificativi interni ed esterni, indirizzi IP, informazioni tecniche del sistema telefonico
- **Dati di marketing**
Risultati di sondaggi, indicazioni di offerte di santé24
- **Dati commerciali**
Dati dei conteggi
- **Dati sulla sfera personale della vita**
Ad esempio, dati sui rapporti di impiego, sulla situazione familiare, su possibili allergie, intolleranze a determinati alimenti, sulla situazione lavorativa e sulla situazione abitativa

4.2 Scopo del trattamento dei dati

Presso santé24 i dati vengono trattati per i seguenti scopi:

- per la consulenza generale sulla salute;
- per l'esecuzione del mandato di cura, compresa la gestione della cartella della o del paziente;
- per il rilascio di raccomandazioni sanitarie concrete e la segnalazione di servizi e misure di prevenzione;
- per la prescrizione di una consultazione presso un medico generico o uno specialista;
- per prescrivere un medicamento in presenza della relativa diagnosi;
- per il rilascio di un certificato medico;
- a scopi statistici;
- per l'ulteriore sviluppo del questionario sulle indicazioni;
- per la verifica del percorso terapeutico;
- a scopo di ricerca nel contesto delle valutazioni anonimizzate dei dati.

4.3 RegISTRAZIONI su supporto sonoro

Vengono registrate le chiamate telefoniche con santé24 sia in entrata che in uscita. Informazioni al riguardo viene fornita prima dell'inizio della chiamata telefonica. Continuando la conversazione telefonica, l'utente accetta che la chiamata venga registrata. Se non si desidera che la chiamata venga registrata, è possibile farlo sapere in qualsiasi momento durante la conversazione telefonica.

Le registrazioni saranno utilizzate esclusivamente per i seguenti scopi:

- per la formazione e la formazione continua del personale;
- per ottemperare ai requisiti di legge;
- per il controllo del processo terapeutico;

Ai sensi della legge sui pazienti e sui pazienti (Patientinnen- und Patientengesetz), le registrazioni devono essere conservati nella cartella clinica del paziente per almeno 10 anni dopo l'ultimo trattamento. A causa del termine di prescrizione civile per il danno alle persone (art. 128a CO), santé24 si riserva il diritto di conservare le registrazioni fino a 20 anni a fini probatori. L'accesso alle registrazioni è riservato esclusivamente alle collaboratrici e ai collaboratori autorizzati di santé24.

4.4 Elaborazione della fattura

La legge federale sull'assicurazione malattie (LAMaI) prevede che le e i pazienti ricevano una copia della fattura medica. Per motivi di semplicità, la copia della fattura viene inviata (sistema del terzo garante) all'indirizzo e-mail indicato. Per facilitare la leggibilità, il nome del medico è indicato nell'e-mail. La comunicazione relativa alle questioni amministrative può avvenire tramite l'indirizzo e-mail fornito (da un indirizzo @hin all'indirizzo del destinatario come @bluewin.ch, @gmail.com ecc.). Solo le copie delle fatture non consultabili in formato digitale vengono fornite in forma cartacea.

5. Trasmissione di dati

5.1 Scambio con terzi

Nell'ambito dei trattamenti di dati, previo accordo i dati possono essere inoltrati ad altri fornitori di prestazioni o raccolti da questi ultimi. Uno scambio di dati all'interno di santé24 è possibile per esigenze di sostituzione. Qualsiasi altra trasmissione di dati a terzi avviene solo in presenza di una procura o di un'autorizzazione legale.

5.2 Affidamento del trattamento dei dati a un responsabile

Nell'ambito della propria attività, santé24 affida a terzi (quali Microsoft, Genesys, ecc.) l'esecuzione di determinate operazioni di trattamento dei dati in Svizzera e all'estero (Spazio economico europeo). Tuttavia, santé24 rimane il titolare del trattamento dei dati e ne garantisce la liceità. Il terzo che agisce su mandato (responsabile del trattamento) può trattare i dati soltanto per le finalità per le quali santé24 lo ha autorizzato. santé24 garantisce contrattualmente che i dati possano essere trattati soltanto con le medesime modalità consentite a santé24. Le disposizioni della presente dichiarazione di protezione dei dati devono essere rispettate anche dal responsabile del trattamento. Inoltre, santé24 obbliga i responsabili del trattamento a garantire la sicurezza dei dati con adeguate misure tecniche e organizzative. Qualora i dati vengano comunicati in via eccezionale in Stati che non dispongono di un livello di protezione dei dati adeguato, santé24 obbliga il responsabile del trattamento ad attenersi a un livello di protezione dei dati adeguato mediante la stipula di clausole contrattuali tipo approvate dall'Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza. Non può essere escluso che, in via eccezionale, dati personali debbano essere trasmessi nell'ambito di procedimenti giudiziari all'estero o in presenza di un interesse pubblico preponderante.

6. Durata della conservazione dei dati

I dati vengono conservati da santé24 per un periodo di tempo giustificato dalle finalità, da una base legale o da altro motivo giustificativo. In particolare, la documentazione della o del paziente viene conservata per vent'anni dalla conclusione dell'ultimo trattamento medico o terapeutico.

7. Diritti delle persone interessate

7.1 Diritto d'accesso

Ogni persona interessata da un trattamento dei dati effettuato da santé24 ha il diritto di richiedere la conferma che sia in corso o meno un trattamento di dati personali che la riguardano. Se esistono dati trattati, santé24 fornisce le informazioni seguenti:

- copia di tutti i dati trattati, a meno che non vi siano legittimi interessi o diritti di terzi che vi si oppongano;
- lo scopo del trattamento dei dati;
- informazioni sul diritto di opposizione, sul diritto alla limitazione del trattamento e sul diritto di rettifica;
- informazioni sull'esistenza del diritto di ricorso all'autorità di sorveglianza;
- se i dati personali non vengono raccolti direttamente presso la persona interessata, tutte le informazioni disponibili sull'origine dei dati.

7.2 Diritto di rettifica

Ogni persona interessata da un trattamento dei dati effettuato da santé24 ha il diritto di richiedere la rettifica immediata dei dati personali inesatti che la riguardano. Inoltre, ogni persona interessata i cui dati vengono trattati da santé24, ha il diritto, tenendo conto dello scopo del trattamento, di chiedere che i suoi dati personali incompleti vengano integrati – anche per mezzo di una dichiarazione integrativa.

7.3 Diritto alla cancellazione

I dati contenuti nel dossier del paziente sono soggetti a un obbligo di conservazione di 20 anni e non possono essere cancellati durante questo periodo. Nonostante ciò, ogni persona interessata da un trattamento dei dati eseguito da santé24 ha il diritto di esigere da santé24 la cancellazione immediata dei dati personali che la riguardano per uno dei seguenti motivi:

- i dati personali non sono più necessari agli scopi per i quali sono stati raccolti;
- la persona interessata ritira il proprio consenso al trattamento dei dati e non vi sono altre motivazioni che giustificano il trattamento dei dati in questione;
- la persona interessata si oppone al trattamento dei dati e non vi sono interessi legittimi predominanti che giustificano la prosecuzione del trattamento;
- i dati sono stati trattati in modo illecito;
- la cancellazione è prescritta dalla legge.

7.4 Diritto alla limitazione del trattamento

Tutte le persone interessate da un trattamento dei dati effettuato da santé24 hanno il diritto di esigere da santé24 la limitazione di tale trattamento. La persona interessata può richiedere una limitazione delle attività di trattamento per uno dei seguenti motivi o in una delle seguenti circostanze:

- se la persona interessata contesta la correttezza dei dati personali, l'attività di trattamento deve essere limitata per il tempo necessario a santé24 per garantirne la correttezza;
- se i dati personali vengono trattati in modo illecito, ma la persona interessata non richiede l'eliminazione dei dati, bensì la limitazione del loro trattamento;
- qualora santé24 non abbia più bisogno dei dati personali, ma questi servano alla persona interessata per far valere, esercitare o difendere propri diritti;
- se la persona interessata si oppone al trattamento dei dati, esso viene interrotto fino a quando viene accertato se santé24 può far valere un interesse legittimo preponderante o un altro motivo giustificativo. Se viene revocata una limitazione delle attività di trattamento, santé24 ne informa preventivamente la persona interessata.

7.5 Diritto di opposizione

Ogni persona interessata da un trattamento dei dati eseguito da santé24 ha il diritto, in virtù della propria situazione personale, di opporsi al trattamento stesso, a meno che una disposizione di legge o un legittimo interesse non prevalgano sugli interessi, sui diritti e sulle libertà della persona interessata. Se i dati vengono impiegati a scopi di marketing diretto, la persona in questione ha il diritto di opporsi al loro trattamento. Questo vale anche per la profilazione, se questa è collegata alla pubblicità diretta. In tal caso santé24 non impiegherà più i dati a scopi di marketing diretto.

7.6 Decisioni individuali automatizzate e profilazione

Se la persona interessata è oggetto di un trattamento automatizzato, compresa la profilazione, nel quadro dell'adempimento di un contratto oppure in virtù di una base legale o per effetto dell'esplicito consenso della persona interessata, e se tale decisione produce effetti giuridici nei confronti della persona interessata, questa ha il diritto di richiedere a santé24 l'intervento di una persona che illustri tale decisione e dia alla persona interessata il diritto di opporsi alla decisione in questione.

7.7 Diritto di revoca del consenso

Qualsiasi consenso al trattamento dei dati concesso a santé24 può essere revocato, a meno che la prosecuzione del trattamento dei dati non sia giustificata da interessi legittimi o da una base legale. La revoca può avvenire con modalità semplicissime, se il trattamento dei dati è effettuato da santé24. Se un soggetto terzo ha ricevuto una procura o il diritto di consultazione dei dati, santé24 ha bisogno di ricevere la revoca della procura per iscritto. La liceità del trattamento dei dati resta inalterata fino al momento della revoca del consenso.

7.8 Diritto di ricorso presso l'autorità di sorveglianza

Oltre ai diritti esercitabili nei confronti di santé24, esiste anche il diritto di rivolgersi direttamente all'autorità incaricata della protezione dei dati.

7.9 Ufficio di contatto per l'esercizio dei diritti delle persone interessate

Per esercitare i diritti descritti vi preghiamo di contattare direttamente l'ufficio per la protezione dei dati all'indirizzo datenschutz@swica.ch. Per quanto attiene ai punti 7.1 a 7.4, si prega di presentare a santé24 una richiesta scritta e una copia di un documento d'identificazione d'azione, che sono necessari a santé24 per garantire che non vengano modificati o cancellati dati erroneamente. La richiesta e la copia del documento d'identificazione d'azione sono conservate per almeno undici anni.

8. Impiego dell'intelligenza artificiale (IA)

Per ottimizzare la nostra raggiungibilità telefonica e la qualità del servizio, utilizziamo uno strumento di intelligenza artificiale dell'azienda Genesys. Questo sistema ci supporta nell'identificazione di chi chiama, permettendo di svolgere in modo più efficiente i compiti di routine e di elaborare più rapidamente le richieste.

Prima dell'inizio della telefonata, l'utente viene informato dell'impiego dell'IA. L'utente ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento all'impiego dell'IA. In questo caso, l'elaborazione della richiesta avviene senza l'ausilio del sistema di IA. L'elaborazione avviene esclusivamente allo scopo di migliorare i nostri servizi e di elaborare le richieste in modo efficiente.

9. Sicurezza dei dati

santé24 adotta misure tecniche e organizzative adeguate al fine garantire la sicurezza dei dati. Ciò include la protezione da accesso non autorizzato, perdita, abuso o trasmissione non autorizzata delle informazioni personali. Le nostre misure di sicurezza vengono esaminate regolarmente e aggiornate in base agli ultimi sviluppi tecnologici. Ciononostante non possiamo garantire la sicurezza assoluta poiché nessuna modalità di trasmissione tramite internet o archiviazione elettronica è sicura al 100 per cento. Raccomandiamo pertanto di adottare le dovute precauzioni quando si trasmettono dati personali online.

10. Disposizioni finali

10.1 Accesso alla dichiarazione sulla protezione dei dati

La presente versione della dichiarazione di protezione dei dati è sempre pubblicamente accessibile sul sito Internet di SWICA e può essere consultata dalle persone in questione in qualsiasi momento sotto: [swica.ch/protezione-dei-dati](https://www.swica.ch/protezione-dei-dati).

10.2 Clausola salvatoria

Qualora singole disposizioni della presente dichiarazione sulla protezione dei dati non fossero valide, ciò non pregiudicherà le rimanenti disposizioni.

10.3 Diritto applicabile e foro giuridico

Il diritto applicabile alla presente dichiarazione sulla protezione dei dati è esclusivamente il diritto materiale svizzero, ad esclusione di eventuali norme sul conflitto di leggi. Con riserva di fori giuridici obbligatori per legge, per le controversie che dovessero derivare dalla presente dichiarazione sulla protezione dei dati è competente il Tribunale di Winterthur.

SWICA Health SA, versione 3.0 del 10 marzo 2026