

Dati aggiornati al 1° aprile 2019

Informativa riguardante la protezione dei dati

Gestione dei dati degli utenti di concordiaMed

- I. Descrizione del servizio di consulenza sulla salute 24 ore su 24 concordiaMed
- II. Informazioni generali sul trattamento dei dati presso concordiaMed
- III. Quali dati sono raccolti?
- IV. Come sono trattati i dati?
- V. I vostri diritti
- VI. Sicurezza dei dati
- VII. Contatti e indirizzi

- I. Descrizione del servizio di consulenza sulla salute 24 ore su 24 concordiaMed

Il servizio di consulenza telefonica concordiaMed è curato dalla Monvia SA su incarico della CONCORDIA Assicurazione svizzera malattie e infortuni SA e della CONCORDIA Assicurazioni SA.

Tutti gli assicurati della CONCORDIA hanno diritto di telefonare a concordiaMed, a prescindere dal proprio modello assicurativo. Il servizio è gratuito.

- II. Informazioni generali sul trattamento dei dati presso concordiaMed

Il trattamento dei dati personali degli utenti del servizio telefonico concordiaMed interessa esclusivamente i dati necessari per la consulenza medica, che è prestata sulla base del contratto assicurativo tra le persone assicurate e la CONCORDIA. Sono rilevati solo i dati personali che gli utenti dichiarano volontariamente, necessari per lo svolgimento dei compiti e delle prestazioni connessi al servizio. Lo stesso principio si applica per analogia alle informazioni fornite dai rappresentanti legali in caso di minorenni o persone sotto tutela.

- III. Quali dati sono raccolti?

Per ogni consulenza prestata da concordiaMed è creato un data set in cui sono archiviati la domanda dell'utente, i suoi dati anamnestici e il consiglio dato. Inoltre sono registrati il numero di telefono dell'utente, l'orario della telefonata e dati statistici sulla consulenza. La prima volta che un utente chiama concordiaMed è creato inoltre un data set con le sue generalità (numero d'assicurazione, data di nascita, indirizzo, modello assicurativo). Questi dati identificativi sono poi collegati di volta in volta con il data set della consulenza.

Tutte le conversazioni telefoniche sono registrate. L'utente che si avvale del servizio acconsente alla registrazione della conversazione, che viene poi archiviata quale parte integrante della cartella clinica del paziente. Se l'utente invia a concordiaMed per email immagini, fotografie o altro, anche tutti questi documenti sono depositati nella cartella clinica.

IV. Come sono trattati i dati?

Esistono disposizioni legali per la gestione e la conservazione delle cartelle cliniche elettroniche. La cartella clinica è salvata, se non sussistono obblighi di conservazione più lunghi, per dieci anni.

I dati raccolti nel quadro della consulenza telefonica, compresi le registrazioni delle conversazioni ed eventuali documenti inviati, sono trattati e conservati esclusivamente da concordiaMed o da aziende informatiche da lei incaricate con sede in Svizzera. I dati degli utenti non sono inoltrati né alla CONCORDIA né ad altri terzi. Dopo aver completamente anonimizzato i dati, concordiaMed è autorizzata a utilizzarli e scambiarli con terzi ai fini di controllo della qualità, nel quadro di formazioni interne o per scopi statistici. I dati degli utenti non sono in alcun caso utilizzati per scopi pubblicitari.

V. I vostri diritti

Avete il diritto di essere informati per iscritto in merito ai vostri dati personali trattati da concordiaMed. Avete parimenti il diritto di chiedere la cancellazione e la rettifica dei dati nonché la limitazione del loro trattamento nonché il diritto alla portabilità dei dati e di opposizione al loro trattamento, salvo che obblighi legali o contrattuali vi si oppongano.

In caso di violazione della legislazione sulla protezione dei dati avete inoltre la possibilità di presentare un reclamo all'autorità competente.

VI. Sicurezza dei dati

Per i dati sanitari la legge prescrive il rispetto dei massimi standard di sicurezza possibili. concordiaMed e le aziende informatiche da lei incaricate si attengono a questi standard contrattualmente definiti.

Se un utente desidera inviare dei documenti per email, concordiaMed offre la possibilità di utilizzare la piattaforma sicura HIN. Se l'utente rinuncia all'uso della piattaforma, concordiaMed si attiene alla volontà del cliente.

VII. Contatti e indirizzi

MONVIA AG, Neuweg 10, CH-6003 Lucerna,
Tel.: +41 41 268 15 00, email: info@monvia.ch

CONCORDIA, Bundesplatz 15, CH-6002 Lucerna,
Tel.: +41 41 228 01 11, email: info@concordia.ch


Degna di fiducia

Bundesplatz 15
6002 Lucerna
Telefono +41 41 228 01 11
www.concordia.ch
info@concordia.ch