

# Richieste d'accesso e di consegna relative a dati o cartelle cliniche

Chi tratta dati degni di particolare protezione come i dati sanitari ha dimestichezza con le lettere raccomandate, spesso contenenti un testo standard tratto da Internet, con la richiesta d'accesso relativa ai dati raccolti sulla persona richiedente. La seguente panoramica contiene tutte le informazioni necessarie e offre modelli per le risposte ai singoli passaggi della richiesta.

## Situazione iniziale

In base alla legge sulla protezione dei dati e secondo le leggi sanitarie cantonali, le pazienti e i pazienti hanno diritto:

- da un lato di richiedere informazioni per sapere quali dati personali che li riguardano vengono trattati, e
- di farsi consegnare i propri dati personali (in particolare i dati sanitari).



## Ricezione richiesta

1

### Procedura e informazione

#### Ricezione richiesta d'accesso ai dati

La richiesta ha per oggetto la comunicazione di informazioni sui propri dati personali. La paziente/il paziente ha diritto di accedere ai propri dati paziente.

#### Forma e canale di ricezione della richiesta

Si raccomanda di far presentare le richieste per iscritto. A tale scopo può essere messo a disposizione un modulo sul sito web dello studio.

### Proposta di testo

*«In base all'articolo 25 della Legge federale del 25 settembre 2020 sulla protezione dei dati (LPD), vi prego di fornirmi per iscritto informazioni sui miei dati entro il termine di 30 giorni.»*

Firma paziente

*«Gentile richiedente, grazie per la sua richiesta d'accesso. La preghiamo di inviarcela nuovamente per posta, allegando la copia di un documento d'identità firmato (carta d'identità o passaporto con foto) e il suo indirizzo privato.»*

Ogni paziente può richiedere al medico curante una copia della propria cartella clinica completa o di parti di essa. Questo diritto spetta in modo indipendente a tutte le pazienti e a tutti i pazienti capaci di discernimento. Una paziente/ un paziente è capace di discernimento se è in grado di agire ragionevolmente.

## Conferma di ricezione (facoltativa)

2

### Procedura e informazione

Se è possibile rispondere alla richiesta nei tempi previsti, occorre da un lato documentare e programmare a livello interno il termine di scadenza di 30 giorni dal ricevimento della richiesta e dall'altro disporre eventualmente l'invio di una conferma di ricezione.

Se al momento della ricezione della richiesta risulta già evidente che non sarà possibile rispondere alla stessa entro il termine legale di 30 giorni, si consiglia di confermare alla persona richiedente il ricevimento della richiesta e di comunicarle quando potrà contare su una risposta alla sua domanda.

### Proposta di testo

*«Siamo lieti di confermarle la ricezione della sua richiesta d'accesso ai dati. La sua richiesta sarà esaminata il prima possibile e comunque non oltre il termine di legge di 30 giorni.»*

*«Purtroppo non ci è possibile esaminare la sua richiesta entro il termine di legge di 30 giorni. La sua richiesta sarà tuttavia esaminata al più tardi entro il [xx.xx.20xx]. La ringraziamo per la sua comprensione.»*

## Verifica della richiesta

3

Verifica dell'identità della persona richiedente

### Procedura e informazione

- La richiesta avviene in loco:  
Nel caso di richieste effettuate direttamente in loco, l'identificazione deve avvenire tramite un documento ufficiale (p.es. carta d'identità, passaporto). Nel caso di pazienti noti si può fare un'eccezione.
- La richiesta avviene per iscritto:  
Nel caso di richieste scritte (via e-mail o per posta), per la consegna deve essere allegata una copia di un documento d'identità ufficiale (p.es. carta d'identità, passaporto). Se la persona richiedente non ha allegato una copia o se le informazioni non corrispondono, si può contattare la paziente/il paziente telefonicamente. Per motivi di sicurezza, per la presa di contatto telefonica si devono utilizzare per quanto possibile i dati contenuti nel sistema e non quelli riportati nell'e-mail o nella lettera. Dato il rischio di fare confusione, quando si risponde a una e-mail occorre controllare l'indirizzo del mittente con particolare attenzione e confrontarlo con le informazioni presenti nel sistema.

Se al momento della ricezione della richiesta risulta già evidente che non sarà possibile rispondere alla richiesta entro il termine legale di 30 giorni, si consiglia di confermare alla persona richiedente il ricevimento della richiesta e di comunicarle quando potrà contare su una risposta alla sua richiesta.

### Proposta di testo

Se l'identità non può essere verificata in maniera inequivocabile, si deve rifiutare di fornire l'informazione indicando il rispettivo motivo.

A tale scopo, in caso di comunicazione scritta si può utilizzare ad esempio il testo seguente:

*«Sulla base della documentazione disponibile non è possibile l'identificazione della sua persona. Di conseguenza, in base alle norme di protezione dei dati non ci è consentito fornirle informazioni circa il fatto se vengono trattati dati personali [su di lei/sulla persona oggetto della richiesta] né sulle relative modalità.»*

*«Purtroppo non ci è possibile esaminare la sua richiesta entro il termine di legge di 30 giorni. La sua richiesta sarà tuttavia elaborata al più tardi entro il [xx.xx.20xx]. La ringraziamo per la sua comprensione.»*

### Forma del mandato

Se la richiesta d'accesso è presentata da un soggetto terzo, occorre verificare se esiste un mandato valido. Se dal mandato non risulta in maniera evidente quali informazioni la persona richiedente è autorizzata a richiedere, occorre consultare la paziente o il paziente in questione. La presentazione del mandato di rappresentanza deve avvenire per iscritto.

Occorre verificare se il mandato presentato contiene le seguenti informazioni:

- Cognome e nome nonché data di nascita della rappresentanza (a scopo di identificazione)
- Cognome e nome nonché data di nascita della persona interessata
- Richiesta d'accesso relativa ai dati personali della persona interessata o richiestadi consegna dei dati paziente o della cartella clinica
- Data e firma della persona interessata

In caso di dubbio, si raccomanda di chiedere una prova d'identità. Il mandato non deve essere anteriore a 6 mesi. In caso contrario è necessario richiedere un mandato aggiornato.

## Non sono disponibili dati della persona richiedente

4

### Procedura e informazione

Non vengono trattati dati personali della persona richiedente. Questo deve essere quindi comunicato alla persona richiedente entro il termine previsto.

È consigliabile conservare la risposta negativa per la durata di un anno a scopo di prova.

### Proposta di testo

«In riferimento alla sua richiesta d'accesso del [xx.xx.xxxx], le comunichiamo che non trattiamo alcun dato personale che la riguarda. Fanno eccezione i dati che abbiamo ricevuto in relazione alla sua richiesta d'accesso. Facciamo presente che conserveremo la sua richiesta e l'informazione da noi fornita per la durata di 12 mesi in modo da poter dimostrare che l'informazione è stata fornita in maniera corretta.»

## Limitazioni dell'accesso

5

### Procedura e informazione

L'informazione può essere rifiutata, limitata o differita se vi si oppongono interessi preponderanti di terzi. Questo deve essere verificato e motivato nei singoli casi. La richiesta può essere rifiutata, limitata o differita. La legge sulla protezione dei dati prevede a questo riguardo le seguenti condizioni:

- la richiesta non proviene dalla persona sulla quale devono essere fornite informazioni;
- il segreto professionale vieta di fornire informazioni e non è stato presentato un mandato di rappresentanza;
- gli interessi di terzi (p.es. dipendenti o fornitori di servizi esterni) o gli interessi interni dell'azienda prevalgono sugli interessi della persona interessata oppure
- la richiesta d'accesso persegue uno scopo contrario alla protezione dei dati<sup>1</sup> o risulta querulosa<sup>2</sup>.

### Proposta di testo

- Se è dato uno dei motivi elencati a sinistra e la richiesta d'accesso non è accolta oppure non è accolta integralmente, questo deve essere comunicato alla persona richiedente entro il termine di legge di 30 giorni, indicando il rispettivo motivo.

«A causa di [specificare il motivo del rifiuto o della limitazione], non possiamo comunicarle [in maniera integrale] se vengono trattati dati personali che la riguardano ed eventualmente quali.»

- In caso di differimento della richiesta:  
«A causa di [indicare il motivo del rinvio], al momento non ci è possibile comunicarle se vengono trattati dati personali che la riguardano ed eventualmente quali. La sua richiesta sarà elaborata al più tardi entro il [xx.xx.20xx]. La preghiamo di avere pazienza e la ringraziamo per la sua comprensione.»

<sup>1</sup> Per scopi contrari alla protezione dei dati si possono intendere intenzioni dolose in cui le informazioni fornite sono utilizzate a danno di un membro del personale o di un'altra paziente o un altro paziente.

<sup>2</sup> Per queruloso si intende un atteggiamento orientato al conflitto. Questo è il caso ad esempio quando una persona presenta la richiesta d'accesso con l'intenzione di sporgere querela contro l'azienda o di danneggiarne pubblicamente l'immagine.

## Risposta alla richiesta d'accesso

6

### Procedura e informazione

La paziente o il paziente ha il diritto di accedere ai propri dati paziente o dati personali che sono oggetto di trattamento.

Nello specifico:

- i dati personali trattati in quanto tali (p.es. generalità, dati sui trattamenti, dati sanitari/dati personali raccolti nell'ambito di un rapporto di lavoro, ecc.);
- lo scopo del trattamento (p.es. documentazione del trattamento, disbrigo delle attività quotidiane, ecc.);
- la durata di conservazione dei dati personali o, se questo non è possibile, i criteri per stabilire tale durata;
- le informazioni disponibili sulla provenienza dei dati paziente, per quanto siano stati messi a disposizione da terzi (p.es. dati di laboratorio);
- l'informazione a chi sono stati trasmessi i dati paziente della paziente o del paziente in questione (p.es. medico incaricato delle cure successive).

### Proposta di testo

«In riferimento alla sua richiesta d'accesso del ..... (ricevuta il .....), siamo lieti di fornirle sulla base dell'art. 25 LPD la seguente risposta:

1. Confermiamo di aver trovato ..... a suo nome nella nostra raccolta dati. I documenti sono stati creati sulla base di .....
2. I dati sono stati trattati allo scopo di .....
3. Si tratta di dati .....
4. Categoria dei soggetti coinvolti nella raccolta: studio XY.
5. Categoria dei destinatari dei dati: lei come paziente nonché i medici curanti e .....
6. I dati rimarranno memorizzati presso di noi per il periodo di conservazione di 20 anni previsto dalla legge e saranno quindi cancellati.»

## Consegna della cartella clinica

7

Per principio, la paziente o il paziente ha diritto a ricevere una copia della propria cartella clinica. Prima della consegna della copia, devono essere rimosse o rese illeggibili le informazioni relative ad altre persone che non sono rilevanti per la fattispecie e di cui vengono violati gli interessi e diritti.

Le informazioni che violano i diritti e gli interessi di terzi devono essere omesse rendendole irriconoscibili. Questo può essere fatto coprendo ad esempio le parti rilevanti prima della fotocopiatura. Quando si rende irriconoscibile un'informazione, occorre fare attenzione che non possa essere ripristinata e che i contenuti non possano essere resi nuovamente leggibili. Non è quindi sufficiente ad esempio evidenziarle semplicemente in nero in un file PDF, perché l'evidenziazione può essere nuovamente rimossa.

Se viene consegnato l'originale, a causa dell'obbligo di conservazione e a fini probatori si raccomanda di trattenere una copia della cartella clinica. Inoltre, occorre consultare la legge sanitaria cantonale in vigore e verificare se e a quali condizioni è consentito la consegna dell'originale.

## Forma di informazione o consegna della cartella clinica

L'informazione deve avvenire in modo tale che venga salvaguardata la riservatezza dei dati. La riservatezza può essere salvaguardata mediante i seguenti canali. Il canale da utilizzare deve essere concordato con la persona richiedente.

Forma di informazione o di consegna:

- L'informazione o la consegna relativa a dati personali avviene mediante e-mail criptata indirizzata alla destinataria o al destinatario avente diritto.
- La consegna avviene di persona o per posta alla destinataria o al destinatario avente diritto. La consegna deve essere annotata per iscritto nella cartella clinica.
- La consegna avviene di persona su un supporto dati mobile (p.es. CD/DVD, chiavetta USB) alla destinataria o al destinatario avente diritto. Se il supporto dati mobile è messo a disposizione dalla persona richiedente, per proteggersi da malware deve essere utilizzato solo se è stato consegnato nella sua confezione originale o se è stato prima controllato in modo sicuro circa l'eventuale presenza di malware.

## Conservazione

La legge sulla protezione dei dati non prevede alcun obbligo di documentazione per le richieste d'accesso rifiutate, differite o limitate. Si raccomanda tuttavia di conservare la documentazione per almeno un anno.

Quando si conserva la documentazione relativa a richieste d'accesso/alla consegna di cartelle cliniche, occorre garantire il rispetto delle disposizioni di protezione dei dati e in particolare di sicurezza dei dati (si veda a questo riguardo anche la guida per la conservazione e l'archiviazione).

Si raccomanda di documentare e conservare almeno le seguenti informazioni:

- Nome della persona richiedente e dati di contatto
- Data di ricezione della richiesta
- Richiesta
- Data dell'informazione o della risposta relativa al rifiuto, al differimento o all'informazione limitata
- Risposta alla richiesta (inclusi i motivi in caso di rifiuto, differimento o limitazione)
- Eventualmente il tipo di identificazione

## Costi

La legge sulla protezione dei dati non prevede alcun obbligo di documentazione per le richieste d'accesso rifiutate, differite o limitate. Si raccomanda tuttavia di conservare la documentazione per almeno un anno.

### Procedura e informazione

La paziente/il paziente deve essere quindi informata/o in anticipo, indicando i motivi della partecipazione ai costi o dell'adeguamento della richiesta, qualora la consegna della cartella clinica dovesse comportare costi aggiuntivi.

Se la paziente/il paziente non prende posizione riguardo alla partecipazione ai costi o all'adeguamento della richiesta entro il termine di 10 giorni, la richiesta si considera ritirata.

### Proposta di testo

*«A causa di [indicazione del motivo], in relazione alla sua richiesta d'accesso dovremmo sostenere costi sproporzionati pari a CHF [XX]. Se non ci contatterà al più tardi entro il [xx.xx.20xx], dichiarandoci d'accordo con la partecipazione ai costi o comunicandoci un adeguamento della richiesta, la sua richiesta sarà considerata ritirata.»*

Se la partecipazione ai costi è confermata dalla persona interessata, il termine di 30 giorni, previsto per rispondere alla richiesta d'accesso, inizia a decorrere solo alla scadenza del termine di dieci giorni. È preferibile che lo studio definisca in anticipo in quali casi può essere richiesta la partecipazione ai costi.

Lo studio potrebbe richiedere una partecipazione ai costi da parte della persona richiedente ad esempio nei casi seguenti:

- l'impegno necessario per la preparazione e l'informazione risulta particolarmente elevato oppure
- la persona richiedente chiede entro dodici mesi nuovamente informazioni sugli stessi dati

Si raccomanda allo studio di implementare preventivamente una procedura semplice su come gestire le richieste d'accesso. La partecipazione ai costi non può essere giustificata adducendo procedure impegnative se era possibile adottare una procedura più semplice. Si potrebbe ad esempio creare un registro delle attività di trattamento come una sorta di inventario. Il registro fornisce perlomeno una panoramica dei dati personali, lo scopo del trattamento e la categoria delle persone interessate (si veda a questo riguardo anche il modello per un registro delle attività di trattamento).

Una volta verificata la richiesta e l'identità, vengono di norma comunicate gratuitamente almeno le informazioni sulla persona richiedente che sono richieste per legge.