



**DALLA PARTE**

**DEL PAZIENTE**

**PRIVACY:  
LE DOMANDE  
PIÙ FREQUENTI**

privacy



**GARANTE  
PER LA PROTEZIONE  
DEI DATI PERSONALI**

	<b>IL PAZIENTE INFORMATO</b>	4
	<b>INFORMAZIONI SULLA SALUTE</b>	6
	<b>IN ATTESA</b>	8
	<b>TELECAMERE E INTERNET</b>	10
	<b>LA SALUTE DEI DIPENDENTI</b>	12
	<b>HIV</b>	14
	<b>SANITÀ ELETTRONICA</b>	16
	<b>I TERMINI PIÙ USATI</b>	18

# Dalla parte del paziente

Alle persone che entrano in contatto con medici e strutture sanitarie per cure, prestazioni mediche, acquisto di medicine, operazioni amministrative, devono essere garantite la più assoluta riservatezza e il rispetto della dignità.

I dati personali in grado di rivelare lo stato di salute delle persone sono infatti di particolare delicatezza, per questo definiti “dati sensibili”, e non possono essere diffusi. Ad essi il Codice sulla protezione dei dati personali attribuisce una tutela rafforzata e stabilisce le regole per il loro trattamento in ambito sanitario, tenendo sempre conto del ruolo professionale dei medici e del personale paramedico.

Questa guida raccoglie le risposte alle domande più frequenti che vengono poste all’attenzione dell’Autorità da pazienti e personale sanitario offrendo anche un quadro delle principali indicazioni fornite dal Garante nel corso del tempo. L’intento è quello di agevolare le attività degli operatori del settore e di contribuire a migliorare le condizioni di vita quotidiana di chi accede a farmacie, studi medici, ospedali e a qualunque altro luogo di analisi o cura.

Chi volesse approfondire gli aspetti legati alla tutela della privacy in ambito sanitario può consultare il Codice della privacy, la documentazione e i provvedimenti pubblicati sul sito internet [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it) oppure può contattare direttamente gli uffici del Garante.

## **IL PAZIENTE INFORMATO**

### **OCCORRE CHIEDERE IL CONSENSO AL PAZIENTE PRIMA DI ACQUISIRE E UTILIZZARE INFORMAZIONI SULLA SUA SALUTE?**

Sì. Gli organismi sanitari pubblici e privati (ospedali, case di cura...), come pure gli esercenti le professioni sanitarie (farmacisti, medici, infermieri...), devono fornire al paziente una informativa sul trattamento dei dati personali che lo riguardano e acquisire il consenso al loro uso.

### **... E SE IL PAZIENTE NON È IN GRADO DI DARE IL CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI, MA DEVE ESSERE SOTTOPOSTO A CURE?**

Non è necessario dare un previo consenso all'uso dei dati nei casi di rischio imminente per la salute, o quando vi è impossibilità fisica o incapacità di agire, di intendere o di volere del paziente. In questi casi il consenso al trattamento dei dati personali può essere espresso, se ne è in grado, dal paziente stesso, successivamente alla prestazione sanitaria ricevuta, o da un terzo (ad esempio un familiare, un convivente, un responsabile della struttura presso cui dimora).

### **QUALI INFORMAZIONI DEVONO ESSERE FORNITE AL PAZIENTE?**

L'informativa data all'interessato deve indicare chi è il soggetto (ad esempio il medico) che raccoglie i suoi dati, quali sono gli scopi e le modalità del trattamento, l'ambito di circolazione



dei dati e se il paziente è obbligato o meno a fornirli. Deve contenere anche indicazioni sulle modalità con cui la persona interessata può esercitare i diritti riconosciuti dalla legge, come la richiesta di integrazione, aggiornamento o cancellazione dei dati trattati.

### **L'INFORMATIVA DEVE SEMPRE ESSERE FORNITA IN FORMA SCRITTA?**

No, l'informativa può essere data una tantum anche oralmente. È comunque preferibile che venga fornita per iscritto, magari attraverso un pieghevole, oppure affiggendone il testo in un luogo facilmente visibile, come nella sala d'attesa dell'ambulatorio.

Il Garante ha predisposto un modello semplificato di informativa per i medici di famiglia e i pediatri. Tale informativa, se non è diversamente specificato, vale anche per i trattamenti correlati, come ad esempio quello effettuato dal medico specialista cui è stato richiesto un accertamento specifico, o dal farmacista che fornisce il medicinale.

## **INFORMAZIONI SULLA SALUTE**

### **PUÒ IL MEDICO INFORMARE ALTRE PERSONE SULLO STATO DI SALUTE DI UN SUO ASSISTITO?**

È possibile, ma il paziente deve aver indicato a chi desidera che siano fornite tali informazioni.

### **SE UNA PERSONA VIENE PORTATA AL PRONTO SOCCORSO O RICOVERATA, CHI PUÒ AVERE NOTIZIE?**

L'organismo sanitario può dare informazioni, anche per telefono, sulla presenza di una persona al pronto soccorso o sui degenti presenti nei reparti solo ai terzi legittimati, come parenti, familiari, conviventi, conoscenti, personale volontario. L'interessato, se cosciente e capace, deve essere preventivamente informato (ad esempio

al momento dell'accettazione) e poter decidere a chi possono essere comunicate notizie sulla propria salute. Occorre comunque rispettare l'eventuale richiesta della persona ricoverata a non rendere note neppure ai terzi legittimati la sua presenza nella struttura sanitaria o le informazioni sulle sue condizioni di salute.



## **LE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO POSSONO RICEVERE INFORMAZIONI SUI LORO ASSISTITI?**

Sì, ma devono osservare tutte le regole che le strutture sanitarie prevedono per il proprio personale interno al fine di garantire il rispetto della dignità della persona e il massimo livello di tutela dei pazienti, nonché il segreto professionale.

## **L'ESITO DELLE ANALISI O LE CARTELLE CLINICHE DA CHI POSSONO ESSERE RITIRATI?**

I referti diagnostici, le cartelle cliniche, i risultati delle analisi e i certificati rilasciati dagli organismi sanitari possono essere consegnati in busta chiusa anche a persone diverse dai diretti interessati purché munite di delega scritta.

## **È POSSIBILE CONOSCERE I DATI CONTENUTI NELLA CARTELLA CLINICA DI UN DEFUNTO?**

Può accedere ai dati personali del defunto chi abbia un interesse proprio, o agisca a tutela della persona deceduta o per ragioni familiari meritevoli di protezione.



## IN ATTESA

### A CHE SERVE LA “DISTANZA DI CORTESIA”?

Per garantire la riservatezza dei colloqui. Presso gli sportelli di ospedali e delle aziende sanitarie o nelle farmacie devono essere previsti appositi spazi - spesso segnalati con una riga gialla - oltre i quali gli utenti possano attendere il proprio turno.

### NELLE SALE D'ASPETTO IN CHE MODO IL PAZIENTE DEVE ESSERE AVVISATO DEL PROPRIO TURNO?

Nei locali di grandi strutture sanitarie i nomi dei pazienti in attesa di una prestazione o di documentazione (ad esempio delle analisi cliniche) non devono essere divulgati ad alta voce. Occorre adottare soluzioni alternative: per esempio, attribuendo un codice alfanumerico al momento della prenotazione o dell'accettazione.

### ... E QUANDO SI È DAL MEDICO DI BASE?

I medici di base, gli studi medici privati e i medici specialisti che hanno un rapporto personalizzato con i loro assistiti, possono chiamarli per nome.

### ALL'INGRESSO DEI REPARTI POSSONO ESSERE AFFISSE LE LISTE DEI PAZIENTI IN ATTESA DI UN INTERVENTO?

No. Non è giustificata l'affissione di liste di pazienti in attesa di intervento in locali aperti al pubblico, con o senza la descrizione della patologia sofferta. Non devono essere resi visibili ad estranei neanche documenti sulle condizioni cliniche del malato, come le cartelle infermieristiche poste vicino al letto di degenza.





## **QUALI PRECAUZIONI DEVE ADOTTARE IL PERSONALE SANITARIO PER TUTELARE LA PRIVACY DEI PAZIENTI?**

Il personale sanitario deve evitare che le informazioni sulla salute possano essere conosciute da soggetti non autorizzati, a causa di situazioni di promiscuità derivanti dall'organizzazione dello spazio dei locali o dalle modalità utilizzate. Il Garante ha prescritto a questo scopo specifici accorgimenti per garantire la riservatezza dei pazienti

sia durante l'orario di visita, sia all'atto della prescrizione di ricette mediche o del rilascio di certificati. Tra questi accorgimenti va ricordato, ad esempio, l'uso di paraventi o simili nei reparti di rianimazione, volti a limitare la visibilità del malato ai soli familiari e conoscenti.



## **TELECAMERE E INTERNET**

### **POSSONO ESSERE INSTALLATE DELLE TELECAMERE IN OSPEDALI E LUOGHI DI CURA?**

L'eventuale controllo di ambienti sanitari e il monitoraggio di pazienti ricoverati in particolari locali (ad esempio nelle unità di rianimazione o in reparti di isolamento) devono essere limitati ai casi di comprovata indispensabilità, derivante da specifiche esigenze di cura e tutela della salute degli interessati.



### **CHI PUÒ VEDERE LE IMMAGINI RIPRESE NEI LUOGHI DI CURA?**

La visione delle immagini deve essere consentita solo al personale autorizzato (ad esempio a medici e infermieri) e ai familiari dei ricoverati (familiari, parenti, conoscenti). Particolare attenzione deve essere riservata alle modalità di accesso alle riprese video di ricoverati in reparti dove non sia consentito a parenti e amici di recarsi personalmente (ad esempio in rianimazione): a questi ultimi può essere consentita, con gli adeguati accorgimenti tecnici, la visione dell'immagine solo del proprio congiunto o conoscente. Non bisogna quindi collocare i monitor in locali liberamente accessibili al pubblico. La diffusione di immagini idonee a rivelare lo stato di salute è infatti vietata.

### **IL PAZIENTE PUÒ OTTENERE LA COPIA DELLA REGISTRAZIONE VIDEO DEL PROPRIO INTERVENTO?**

L'interessato ha diritto di accedere a tutti i dati personali che lo riguardano, in qualunque documento, supporto anche visivo o archivio essi siano contenuti,

senza dover fornire giustificazioni della necessità di ottenere tali informazioni. Può così accedere anche alle fotografie scattate prima e dopo gli interventi chirurgici e chiederne copia, così come può ottenere il video dell'operazione e ogni altra informazione che lo riguardi.

### **L'ELENCO DEI DEGENTI DI UN OSPEDALE PUÒ ESSERE PUBBLICATO SUL WEB?**

È vietata la diffusione di dati idonei a rivelare lo stato di salute. Non possono quindi essere resi disponibili a chiunque su internet i dati anagrafici, l'indicazione delle diagnosi o i risultati delle analisi cliniche delle persone che si recano presso un ospedale.

### **È POSSIBILE CARICARE FOTO O ALTRE INFORMAZIONI RELATIVE A DEGENTI SULLA PROPRIA PAGINA DI FACEBOOK O DI ALTRI SOCIAL NETWORK?**

Attenzione a non pubblicare dati personali, ad esempio nomi o fotografie,



di pazienti sulle proprie pagine di social network. Anche se spesso si pensa di condividerle solo con amici, magari colleghi sanitari, si rischia invece di diffonderle a un numero imprecisato di utenti della rete, violando così la privacy delle persone coinvolte.

### **LE GRADUATORIE DEI DISABILI BENEFICIARI DI UN CONTRIBUTO PUBBLICO POSSONO ESSERE DIVULGATE SU SITI INTERNET DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE?**

È sempre vietato diffondere informazioni sulla salute di una persona. Senza venir meno al principio della trasparenza, la pubblica amministrazione deve evitare di pubblicare oltre alla lista dei beneficiari di contributi o di altre agevolazioni anche ulteriori informazioni delicate, quali il tipo di patologia associata al singolo individuo.

# LA SALUTE DEI DIPENDENTI

## IL DATORE DI LAVORO PUÒ CHIEDERE CHE NEI CERTIFICATI MEDICI SIA INDICATA LA DIAGNOSI DELLA MALATTIA DEL DIPENDENTE?

Il datore di lavoro non è legittimato a raccogliere certificati di malattia dei dipendenti con l'indicazione della diagnosi. In assenza di specifiche deroghe previste da leggi o regolamenti, il lavoratore assente per malattia deve fornire un certificato contenente esclusivamente la prognosi con la sola indicazione dell'inizio e della durata dell'infermità.

## QUALI INFORMAZIONI DEVONO ESSERE CONTENUTE NEI CERTIFICATI MEDICI CHE ATTESTINO L'IDONEITÀ AL SERVIZIO?

Nei certificati medici legali che attestano l'idoneità al servizio di un lavoratore, deve essere riportato il solo giudizio medico legale senza diagnosi, anziché il verbale integrale della visita collegiale.





## **IL DATORE DI LAVORO PUÒ PUBBLICARE INFORMAZIONI SULLA SALUTE DEI PROPRI DIPENDENTI?**


Sia le imprese private, sia la pubblica amministrazione devono tutelare con la massima diligenza le informazioni sulla salute dei propri dipendenti, così come quelle dei dirigenti, evitando che vengano divulgate. L'utilizzo ingiustificato di questi dati può creare disagio alla persona o esporla a conseguenze indesiderate.

# HIV

## IL MEDICO PUÒ CHIEDERE AL SUO PAZIENTE SE È SIEROPOSITIVO?

Coloro che esercitano la professione sanitaria non possono raccogliere, al momento dell'accettazione, informazioni sulla sieropositività del paziente che si rivolge allo studio medico, a meno che ciò non risulti indispensabile per il tipo di intervento o terapia che si deve eseguire. In ogni caso, il dato sull'infezione da Hiv (virus dell'immunodeficienza) deve essere raccolto direttamente dal medico, non dal personale amministrativo e sempre con il consenso del paziente.





## **IN QUESTO CASO, COME SI CONCILIA LA TUTELA DELLA PRIVACY CON LA SICUREZZA DEL PERSONALE MEDICO?**

La normativa di settore prevede che siano adottate specifiche misure di protezione dal contagio nei confronti di ogni paziente, a prescindere dalla conoscenza dello stato di sieropositività. L'esigenza di ottenere informazioni sull'infezione da Hiv fin dal momento dell'accettazione non può dunque essere giustificata dalla necessità di attivare tali misure. Nel caso in cui il medico venga a conoscenza di un caso di Aids o di Hiv, oltre a rispettare specifici obblighi di segretezza e non discriminazione nei confronti del paziente, ha l'obbligo di adottare ogni misura individuata dal Codice della privacy per garantire la sicurezza dei dati sanitari.

# SANITÀ ELETTRONICA

## IL PAZIENTE È OBBLIGATO AD ADOTTARE IL FASCICOLO SANITARIO ELETTRONICO?

No. Il paziente deve poter scegliere, in piena libertà, se far costituire o meno un fascicolo sanitario elettronico (Fse), con tutte o solo alcune delle informazioni sanitarie che lo riguardano.

Deve quindi ricevere un'adeguata informativa che chiarisca chi (medici di base, del reparto ove è ricoverato, farmacisti...) ha accesso ai suoi dati e come possono essere utilizzati.

E deve poter manifestare un consenso autonomo e specifico, distinto da quello che si presta a fini di cura della salute.

Al paziente deve essere inoltre garantita la possibilità di "oscurare" la visibilità di alcuni eventi clinici. Se il paziente non vuole aderire al Fse deve comunque poter usufruire delle prestazioni del servizio sanitario nazionale.





## **CHI PUÒ ACCEDERE AL FASCICOLO SANITARIO ELETTRONICO?**

Il fascicolo sanitario elettronico può essere consultato dal paziente con modalità adeguate (ad esempio tramite smart card) e dal personale sanitario strettamente autorizzato per finalità sanitarie (prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione dell'interessato). Non potranno accedervi invece periti, compagnie di assicurazione, datori di lavoro.

## **I REFERTI MEDICI POSSONO ESSERE INVIATI ALL'ASSISTITO TRAMITE INTERNET?**

Sì. I risultati di analisi cliniche, radiografie e referti medici possono essere inviati direttamente sulla e-mail del paziente o possono essere resi consultabili on line dal computer di casa. L'adesione al servizio dovrà però essere facoltativa e il referto cartaceo rimarrà comunque disponibile.

L'assistito dovrà dare il suo consenso sulla base di una informativa chiara e trasparente che spieghi tutte le caratteristiche del servizio di consultazione o consegna on line dei referti.

Le strutture che offrono la possibilità di archiviare e continuare a consultare via web i referti dovranno fornire una ulteriore specifica informativa e acquisire un autonomo consenso.

## **QUANTO TEMPO POTRANNO ESSERE CONSERVATI ON LINE I REFERTI?**

Il referto potrà rimanere consultabile on line solo per un periodo di tempo limitato di quarantacinque giorni. Dovrà inoltre essere accompagnato da un giudizio scritto e dalla disponibilità del medico a fornire ulteriori indicazioni su richiesta del paziente.

# I TERMINI PIÙ USATI

## TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Qualunque operazione effettuata sui dati: ad esempio, la raccolta, la registrazione, la conservazione, l'elaborazione, l'estrazione, la modificazione, l'utilizzo, la diffusione, la cancellazione etc.

## DATO PERSONALE

Qualunque informazione relativa ad una persona.

## DATO SENSIBILE

Qualunque dato che può rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose o di altra natura, le opinioni politiche, l'appartenenza a partiti, sindacati o ad associazioni, lo stato di salute e la vita sessuale dell'interessato.

## INTERESSATO

La persona cui si riferiscono i dati personali.

## INFORMATIVA

Contiene le informazioni che il titolare del trattamento (ad esempio: ospedale, farmacia, medico..) deve fornire all'interessato per chiarire, in particolare, se quest'ultimo è obbligato o meno a fornire i dati, quali sono gli scopi e le modalità del trattamento, l'ambito di circolazione dei dati e in che modo si possono esercitare i diritti riconosciuti dalla legge. Il Garante ha predisposto un modello semplificato di informativa che può essere utilizzato dai medici di famiglia e dai pediatri.

## CONSENSO

Autorizzazione al trattamento dei propri dati personali rilasciata dall'interessato.



### **FASCICOLO SANITARIO ELETTRONICO**

È un documento elettronico che contiene i dati sanitari di ogni paziente, quali patologie, interventi chirurgici, esami clinici, farmaci prescritti, documentazione sui ricoveri. È consultabile on line sia dall'interessato, sia da altri soggetti eventualmente autorizzati. È aggiornabile da medici, farmacisti, enti ospedalieri.

### **SOCIAL NETWORK**

I social network (Facebook, Twitter e altri) sono "piazze virtuali", cioè dei luoghi in cui via internet ci si ritrova portando con sé e condividendo on line fotografie, filmati, pensieri, indirizzi di amici e tante altre informazioni.



**GARANTE  
PER LA PROTEZIONE  
DEI DATI PERSONALI**

Piazza di Monte Citorio, 121  
00186 Roma  
tel. 06 696771 - fax 06 696773785  
[www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)

Vertigo Design

**Francesco Pizzetti**, Presidente  
**Giuseppe Chiaravalloti**, Vice Presidente  
**Mauro Paissan**, Componente  
**Giuseppe Fortunato**, Componente

**Daniele De Paoli**, Segretario generale

**Per informazioni presso l'Autorità:**  
Ufficio per le relazioni con il pubblico  
Lunedì - Venerdì ore 10.00 - 13.00  
tel. 06 696772917/9  
e-mail: [urp@garanteprivacy.it](mailto:urp@garanteprivacy.it)  
pec: [urp@pec.gpdp.it](mailto:urp@pec.gpdp.it)

**A cura del Servizio relazioni  
con i mezzi di informazione**



[www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)

Stampa: IAG Mengarelli - aprile 2011