

I Tuoi dati e Aqua S.r.l.

“Assistenza e supporto ai pazienti”

Come funziona?

Trasparenza anzitutto!

Useremo i Tuoi dati personali al solo fine di prendere in carico e gestire correttamente la Tua richiesta di beneficiare dei servizi da noi erogati.

Condivideremo i tuoi dati coi nostri partner solo previo consenso

I Tuoi dati (cioè, quelli che ci affidi) saranno usati da Aqua S.r.l. e condivisi solo con partner qualificati, solo previo tuo consenso ed al solo fine di erogare i servizi da te richiesti (non per fini di pubblicità o marketing).

Se in alcuni casi utilizzeremo provider esterni, sappi che opereranno solo per nostro conto e in conformità alle nostre prescrizioni.

Ci impegniamo, comunque, a non vendere mai i tuoi dati a terzi o a dividerli al di fuori delle ipotesi già menzionate.

Come contattarci

Titolare del trattamento è Aqua S.r.l., con sede in Via della giustizia 10/b Milano.

Puoi contattarci in ogni momento scrivendo all'indirizzo privacy@aquadom.it

Il nostro Responsabile della Protezione dei Dati (RPD – DPO) può essere contattato al seguente indirizzo e-mail: dpo-aqua@oneseal.eu

Informativa Privacy

“Assistenza e supporto ai pazienti”

Come utilizziamo i Tuoi dati personali

Ultimo aggiornamento 27/06/2024

Perché questa Informativa?

La presente informativa, resa ai sensi degli artt. 13 e 14 GDPR, descrive le modalità di trattamento dei dati personali dei beneficiari dei servizi di assistenza medica e infermieristica che Aqua S.r.l. eroga e dei loro caregiver, sia nell'ambito delle prestazioni coperte dal SSN che da quelle richieste a titolo privato. Si tratta di un'informativa che Aqua S.r.l., in qualità di Titolare del Trattamento dei dati personali, con sede in Milano, Via della Giustizia 10/b, fornisce ai propri assistiti, al fine di prendere in carico e gestire correttamente la loro richiesta di usufruire dei servizi erogati.

Nella presente informativa, le definizioni al singolare includono anche quelle al plurale, e viceversa.

Titolare del Trattamento

Aqua S.r.l., in qualità di Titolare del Trattamento dei dati personali, può essere contattata ai seguenti recapiti:

- ✓ Indirizzo: Via della Giustizia 10/b, Milano
- ✓ Indirizzo e-mail: privacy@aquadom.it

Aqua S.r.l., in applicazione della normativa vigente, ha provveduto a nominare un Responsabile della Protezione dei Dati che potrà essere contattato all'indirizzo e-mail dpo-aqua@oneseal.eu

Quali informazioni raccogliamo, per quali finalità e quali sono le basi giuridiche?

Al fine di prendere in carico e gestire correttamente le richieste degli assistiti di prestazioni di supporto medico e infermieristico, dalla stessa erogate, Aqua S.r.l. tratterà i dati personali raccolti e/o da loro forniti secondo le modalità e per le finalità descritte nella presente sezione.

Aqua S.r.l. svolge legittimamente l'attività per la quale è autorizzata e accreditata ai sensi della D.G.R. Lombardia 2569/2014 e della D.G.R. Lombardia 6867/2022 nel rispetto degli obblighi di segretezza e sotto la responsabilità di professionisti della sanità e/o del Direttore Sanitario. Il trattamento dei dati è finalizzato alla assistenza sociosanitaria dell'interessato e all'assolvimento del debito informativo dovuto alla Regione Lombardia.

Presa in carico dell'assistito ed erogazione delle cure richieste

✓ **Dati trattati.** Nel momento in cui il beneficiario viene preso in carico da Aqua S.r.l. o, nel momento in cui lo stesso, contatta quest'ultima, per ricevere informazioni in merito ai suoi servizi, Aqua S.r.l. raccoglie le seguenti categorie di dati personali allo stesso riferite:

- Dati identificativi, anagrafici e di contatto, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: nome, cognome, C.F., indirizzo e-mail, indirizzo di residenza e domicilio, genere, data di nascita, contatto telefonico, stato civile, titolo di studio, professione, pensione, invalidità, nucleo familiare, badante, anagrafica caregiver.
- Dati idonei a rivelare il Suo stato di salute, qualificati come “dati particolari” ai sensi dell'art. 9 GDPR, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quesiti diagnostici per esami medici, patologie riscontrate (motivi del contatto e delle prestazioni richieste), immagini delle lesioni oggetto di cura.

✓ **Finalità del trattamento.** I dati raccolti da Aqua S.r.l., ai sensi del presente paragrafo, saranno trattati dalla stessa per finalità di prevenzione, diagnosi, cura, assistenza sanitaria, tutela della salute e incolumità fisica dei singoli, e verifica della qualità del percorso di cura; oltre che per attività amministrative (es. prenotazioni, promemoria, fatturazioni, consegna referti, segnalazioni, ecc.) strettamente correlate alle Finalità di Cura.

✓ **Base giuridica.** La base giuridica su cui si fonda il trattamento di dati comuni, descritti nel presente paragrafo, da parte di Aqua S.r.l. è per i dati comuni la necessità di eseguire il contratto di servizi sanitari o di rendere prestazioni precontrattuali richieste dall'interessato (art. 6, par. 1, lett. b) GDPR) e l'adempimento di obblighi di legge (art. 6, par. 1, lett. c) GDPR) cui è soggetta. Per quanto concerne i dati particolari, questi saranno trattati per finalità di medicina preventiva o di medicina di lavoro, diagnosi, assistenza o terapia sanitaria o conformemente al contratto con un professionista della sanità (art.9, comma 2, lett. h) GDPR).

✓ **Necessità di conferimento dei dati.** Il conferimento dei dati menzionati nel presente paragrafo è facoltativo, tuttavia, la mancanza, potrebbe incidere sulla possibilità di accedere alle cure mediche richieste ad Aqua S.r.l.

✓ **Periodo di conservazione.** La conservazione delle informazioni che riguardano l'assistito sarà effettuata per un arco di tempo non sarà superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati i dati personali, in particolare:

- La documentazione sanitaria verrà conservata per i periodi specificatamente stabiliti dal "Titolario e Massimario del Sistema Sociosanitario Lombardo", adottato da Regione Lombardia che si applica a tutto il Sistema Sociosanitario Lombardo.
- I Dati relativi alla Sua anagrafica amministrativa verranno conservati per il tempo necessario all'espletamento delle connesse finalità (ad es. generazione ed invio fatture, comunicazioni 730, ecc.) e dei relativi obblighi di legge.

È fatta salva la possibilità di estendere il predetto periodo di conservazione laddove ciò sia necessario per adempiere ad un obbligo di legge cui Aqua S.r.l. è soggetta ovvero per tutelare un diritto della stessa dinanzi ad una competente autorità.

Erogazione prestazione sanitaria – telemedicina

La Telemedicina indica tutto l'insieme delle prestazioni sanitarie in cui, grazie all'utilizzo di tecnologie informatiche, i professionisti della sanità riescono ad assistere nelle cure i pazienti da remoto.

✓ **Dati trattati.** Nel momento in cui la prestazione sanitaria viene svolta da remoto Aqua S.r.l. tratta le seguenti categorie di dati personali riferite al beneficiario:

- Dati identificativi e di contatto, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: nome, cognome, indirizzo e-mail, indirizzo di residenza e domicilio, genere, data di nascita, contatto telefonico, professione, pensione, invalidità, nucleo familiare.
- Dati idonei a rivelare il Suo stato di salute, qualificati come "dati particolari" ai sensi dell'art. 9 GDPR, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quesiti diagnostici per esami medici, patologie riscontrate (motivi del contatto e delle prestazioni richieste), immagini delle lesioni oggetto di cura.

✓ **Finalità del trattamento.** I dati raccolti da Aqua S.r.l., ai sensi del presente paragrafo, saranno trattati dalla stessa per finalità di prevenzione, diagnosi, cura, assistenza sanitaria, tutela della salute e incolumità fisica dei singoli, e verifica della qualità del percorso di cura in modalità da remoto.

✓ **Base giuridica.** La base giuridica su cui si fonda il trattamento di dati comuni, descritti nel presente paragrafo, da parte di Aqua S.r.l. è per i dati comuni la necessità di eseguire il contratto di servizi sanitari o di rendere prestazioni precontrattuali richieste dall'interessato (art. 6, par. 1, lett. b) GDPR) e l'adempimento di obblighi di legge (art. 6, par. 1, lett. c) GDPR) cui è soggetta. Per quanto concerne i dati particolari, questi saranno trattati per finalità di medicina preventiva o di medicina di lavoro, diagnosi, assistenza o terapia sanitaria o conformemente al contratto con un professionista della sanità (art.9, comma 2, lett. h) GDPR).

✓ **Necessità di conferimento dei dati.** Il conferimento dei dati menzionati nel presente paragrafo non necessita dell'acquisizione di un consenso, tuttavia, la mancanza, potrebbe incidere sulla possibilità di accedere alle cure mediche richieste ad Aqua S.r.l.

✓ **Periodo di conservazione.** La conservazione delle informazioni che riguardano l'assistito sarà effettuata per un arco di tempo non sarà superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati i dati personali, in particolare:

- La documentazione sanitaria verrà conservata per i periodi specificatamente stabiliti dal "Titolario e Massimario del Sistema Sociosanitario Lombardo", adottato da Regione Lombardia che si applica a tutto il Sistema Sociosanitario Lombardo.
- I Dati relativi alla Sua anagrafica amministrativa verranno conservati per il tempo necessario all'espletamento delle connesse finalità (ad es. generazione ed invio fatture, comunicazioni 730, ecc.) e dei relativi obblighi di legge.

È fatta salva la possibilità di estendere il predetto periodo di conservazione laddove ciò sia necessario per adempiere ad un obbligo di legge cui Aqua S.r.l. è soggetta ovvero per tutelare un diritto della stessa dinanzi ad una competente autorità.

Costituzione del FASCICOLO SOCIO ASSISTENZIALE E SANITARIO (FaSAS)

Il FaSAS è una raccolta contenente diverse informazioni inerenti lo stato di salute di un individuo relative ad eventi clinici presenti e passati (es.: referti, documentazione relativa a ricoveri, accessi al pronto soccorso), volto a documentarne la storia clinica dell'assistito.

La raccolta dei dati viene effettuata mediante mezzi analogici (FaSAS cartaceo) e informatici in modo da consentire che i dati personali siano collegati tra loro: al fine di agevolare la consultazione unitaria da parte dei diversi professionisti che prendono nel tempo in cura l'interessato.

Si evidenzia che la costituzione di un dossier sanitario il più possibile completo che documenti la storia sanitaria dell'interessato ha lo scopo di migliorare il suo processo di cura.

In particolare, la informiamo che:

- ✓ in relazione alle finalità perseguite con la costituzione del FaSAS, l'accesso a tale fascicolo è consentito solamente per fini di prevenzione, diagnosi e cura dell'interessato e unicamente da parte di soggetti operanti in ambito sanitario, con conseguente esclusione di periti, compagnie di assicurazione, datori di lavoro, associazioni o organizzazioni scientifiche, organismi amministrativi anche operanti in ambito sanitario, nonché del personale medico che agisca nell'esercizio di attività medico-legali;
- ✓ il FaSAS può essere consultato soltanto da quegli esercenti la professione socioassistenziale e sanitaria che a vario titolo prenderanno in cura l'interessato, secondo modalità tecniche di autenticazione e autorizzazione che consentano la tracciabilità delle attività; il personale amministrativo è autorizzato per le finalità strettamente inerenti l'attività amministrativa.

Quando costituito, il FaSAS potrebbe essere consultato, anche senza il suo consenso, ma nel rispetto delle Linee guida in materia di Dossier sanitario - 4 giugno 2015 (Pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 164 del 17 luglio 2015).

La creazione del FaSAS e la consultazione delle informazioni in esso indicizzate o contenute sono operazioni che possono avvenire solo se l'assistito presta il consenso (dettagliato, specifico ed esplicito).

L'eventuale mancato consenso totale o parziale alla costituzione del dossier sanitario incide sulla possibilità di accedere alle cure mediche richieste.

✓ **Dati trattati.** Se il beneficiario ha prestato il consenso alla costituzione del FaSAS, Aqua S.r.l. tratterà le seguenti categorie di dati personali comuni e particolari raccolti e/o forniti da quest'ultimo e dagli esercenti la professione socioassistenziale e sanitaria che a vario titolo prenderanno in cura l'interessato:

- Dati anagrafici e di contatto
- Dati anagrafici e di contatto delle persone di riferimento
- Presa in carico dell'Unità di Offerta
- Diario assistenziale

- Stato di salute attuale e pregresso
- Cartella clinica
- Piani assistenziali individuali
- Servizi e benefici fruiti, pregressi ed attuali

✓ **Finalità del trattamento.** I dati raccolti da Aqua S.r.l., ai sensi del presente paragrafo, saranno trattati dalla stessa al fine di costituire ed alimentare il FASCICOLO SOCIO ASSISTENZIALE E SANITARIO (FaSAS)

✓ **Base giuridica.** La base giuridica su cui si fonda il trattamento dei dati descritti nel presente paragrafo, da parte di Aqua S.r.l. è il consenso dell'interessato ai sensi dall'articolo 6, comma 1, lett. a) e dall'articolo 9, comma 2, lett. a) GDPR.

✓ **Necessità di conferimento dei dati.** Il conferimento dei dati menzionati nel presente paragrafo è facoltativo, tuttavia, la mancanza, potrebbe incidere sulla possibilità di accedere alle cure mediche richieste ad Aqua S.r.l.

✓ **Periodo di conservazione.** La conservazione delle informazioni che riguardano l'assistito sarà effettuata per un arco di tempo non sarà superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati i dati personali e, in ogni caso, in ottemperanza ai tempi stabiliti dal "Titolario e Massimario del Sistema Sociosanitario Lombardo, già Sistema Sanitario di Regione Lombardia", adottato da Regione Lombardia che si applica a tutto il Sistema Sociosanitario Lombardo.

In caso di revoca del consenso, il FaSAS non sarà ulteriormente implementato e documenti sanitari presenti rimarranno disponibili solo al professionista o alla struttura interna al titolare che li ha redatti e per eventuali conservazioni per obbligo di legge, ma non saranno più condivisi da parte di altri professionisti degli altri reparti o altre strutture che prenderanno in cura l'interessato.

È fatta salva la possibilità di estendere il predetto periodo di conservazione laddove ciò sia necessario per adempiere ad un obbligo di legge cui Aqua S.r.l. è soggetta ovvero per tutelare un diritto della stessa dinnanzi ad una competente autorità.

Gestione reclami ed encomi

✓ **Dati trattati.** Al fine di gestire reclami e/o encomi ricevuti dai pazienti che si sottopongono ai servizi di cure domiciliari (C- DOM) e cure palliative domiciliari (UCP- DOM), Aqua S.r.l. raccoglie le seguenti categorie di dati personali agli stessi riferiti:

- Dati identificativi, anagrafici e di contatto, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: nome, cognome, indirizzo e-mail, indirizzo di residenza e domicilio, data di nascita, contatto telefonico, titolo di studio, professione e i dati contenuti nei moduli di segnalazione
- Dati idonei a rivelare il Suo stato di salute, qualificati come "dati particolari" ai sensi dell'art. 9 GDPR, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la tipologia di servizio di cura e i dati eventualmente contenuti nei moduli di segnalazione.

✓ **Finalità del trattamento.** I dati raccolti da Aqua S.r.l., ai sensi del presente paragrafo, saranno trattati dalla stessa al fine di gestire reclami e/o encomi ricevuti dai pazienti che si sottopongono ai servizi di cure domiciliari (C- DOM) e cure palliative domiciliari (UCP- DOM).

✓ **Base giuridica.** La base giuridica su cui si fonda il trattamento di dati comuni, descritti nel presente paragrafo, da parte di Aqua S.r.l. è per i dati comuni la necessità di eseguire il contratto di servizi sanitari o di rendere prestazioni precontrattuali richieste dall'interessato e dare seguito alle istanze dei pazienti (art. 6, par. 1, lett. b) GDPR) e l'adempimento di obblighi di legge (art. 6, par. 1, lett. c) GDPR) cui è soggetta. Per quanto concerne i dati particolari, questi saranno trattati per finalità di medicina preventiva o di medicina di lavoro, diagnosi, assistenza o terapia sanitaria o conformemente al contratto con un professionista della sanità (art.9, comma 2, lett. h) GDPR).

✓ **Necessità di conferimento dei dati.** Il conferimento dei dati menzionati nel presente paragrafo è facoltativo, il mancato conferimento incide sulla possibilità di fornire un riscontro e di gestire le segnalazioni inviate ad Aqua S.r.l.

✓ **Periodo di conservazione.** La conservazione delle informazioni che riguardano l'assistito sarà effettuata per un arco di tempo non sarà superiore al conseguimento delle finalità per le quali

sono trattati i dati personali, in particolare la documentazione sanitaria verrà conservata per i periodi specificatamente stabiliti dal “Titolario e Massimario del Sistema Sociosanitario Lombardo”, adottato da Regione Lombardia che si applica a tutto il Sistema Sociosanitario Lombardo.

È fatta salva la possibilità di estendere il predetto periodo di conservazione laddove ciò sia necessario per adempiere ad un obbligo di legge cui Aqua S.r.l. è soggetta ovvero per tutelare un diritto della stessa dinanzi ad una competente autorità.

Modalità del trattamento

Il trattamento dei dati personali degli assistiti sarà principalmente effettuato con l’ausilio di mezzi elettronici, secondo le modalità e con gli strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi in conformità al GDPR. Laddove necessario o richiesto da norme di settore o da indicazioni dell’Azienda Sanitaria Regionale di competenza, il trattamento sarà effettuato anche mediante mezzi analogici (es. FASAS cartaceo). In particolare, saranno adottate tutte le misure tecniche, informatiche, organizzative, logistiche e procedurali di sicurezza necessarie affinché sia garantito il livello minimo di protezione dei dati previsto dalla legge, consentendo l’accesso alle sole persone incaricate del trattamento o dei responsabili del trattamento designati da Aqua S.r.l..

Le informazioni acquisite e le modalità del trattamento saranno pertinenti e non eccedenti rispetto alla tipologia dei servizi resi. I dati saranno altresì gestiti e protetti in ambienti il cui accesso è sotto costante controllo.

Con chi condividiamo le tue informazioni?

Oltre a quanto già indicato sopra i dati personali degli interessati trattati ai sensi della presente informativa potranno essere ulteriormente condivisi con:

- ✓ società, consulenti o professionisti eventualmente incaricati dell’installazione, della manutenzione, dell’aggiornamento e, in generale, della gestione degli hardware e software di Aqua S.r.l. di cui essa si serve per l’erogazione dei propri servizi, formalmente designati Responsabili del trattamento;
- ✓ dipendenti e/o collaboratori di Aqua S.r.l., formalmente designati quali persone autorizzate al trattamento;
- ✓ Aziende Sanitarie Regionali competenti, ai fini della rendicontazione;
- ✓ soggetti (ivi incluse le Pubbliche Autorità) che hanno accesso ai dati personali in forza di provvedimenti normativi o amministrativi;
- ✓ soggetti pubblici e/o privati, persone fisiche e/o giuridiche (studi di consulenza legale, amministrativa e fiscale, Uffici Giudiziari, Camere di Commercio, Camere ed Uffici del Lavoro, ecc.), qualora la comunicazione risulti necessaria o funzionale al corretto adempimento degli obblighi contrattuali assunti, nonché degli obblighi derivanti dalla legge.

I dati relativi agli interessati non saranno diffusi, se non in forma anonima ed aggregata, per finalità statistiche o di ricerca.

Trasferimento dei dati al di fuori del SEE

Aqua S.r.l. non trasferirà i dati personali degli interessati verso Paesi al di fuori dello Spazio Economico Europeo (“SEE”), che comprende oltre agli Stati membri dell’Unione Europea, Norvegia, Lichtenstein e Islanda.

Nel caso in cui ciò risultasse necessario per perseguire le finalità dei trattamenti descritti nella presente Informativa, Aqua S.r.l. garantisce che tutti gli eventuali trasferimenti dei dati al di fuori del SEE avverranno in modo tale da garantire la piena tutela dei diritti e delle libertà degli stessi. Ove, con riguardo al Paese terzo destinatario non siano state emanate decisioni di adeguatezza dalla

Commissione Europea, i trasferimenti dei dati verranno effettuati adottando le garanzie previste dagli articoli 46 e seguenti del GDPR tra cui le clausole contrattuali standard approvate dalla Commissione Europea, ed una ponderata valutazione della legislazione dell'eventuale paese terzo di destinazione.

I tuoi diritti e come contattarci

Gli interessati hanno il diritto di ottenere da Aqua S.r.l., nei casi previsti, l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguardano o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del Regolamento).

Le richieste vanno rivolte a Aqua S.r.l. utilizzando uno dei seguenti canali:

- ✓ [Privacy Form](#)
- ✓ e-mail, contattando il nostro Responsabile Riscontro agli Interessati: privacy@aquadom.it
- ✓ via posta a Aqua S.r.l., in Via della Giustizia 10/b, 20125 Milano (MI)

Ulteriori diritti connessi al FaSAS

All'interessato sono riservati diritti specifici ed in particolare:

- richiedere di conoscere gli accessi eseguiti sul proprio dossier con l'indicazione della professionista che ha effettuato l'accesso, nonché della data e dell'ora dello stesso;
- oscurare alcuni eventi clinici presenti in tale strumento; il titolare del trattamento garantisce la possibilità per l'interessato di non far confluire in esso alcune informazioni sanitarie relative a singoli eventi clinici (ad es., con riferimento all'esito di una specifica visita specialistica o alla prescrizione di un farmaco) se richiesto;
- revocare il consenso; in caso di revoca (liberamente manifestabile in qualsiasi momento) del consenso, il dossier sanitario non sarà ulteriormente implementato. I documenti sanitari presenti rimarranno disponibili solo al professionista o alla struttura interna al titolare che li ha redatti e per eventuali conservazioni per obbligo di legge, ma non saranno più condivisi da parte di altri professionisti degli altri reparti o altre strutture che prenderanno in cura l'interessato.

Diritto di reclamo

Gli interessati che ritengono che il trattamento dei dati personali a loro riferiti avvenga in violazione di quanto previsto dal Regolamento hanno il diritto di proporre reclamo al Garante, come previsto dall'art. 77 del Regolamento stesso, o di adire le opportune sedi giudiziarie (art. 79 del Regolamento).

Modifiche

Se Aqua S.r.l. dovesse modificare le modalità di trattamento dei dati personali del beneficiario aggiorneremo questa Informativa. Ci riserviamo il diritto di effettuare modifiche alle nostre pratiche e a questa Informativa in qualsiasi momento, per cui consigliamo al beneficiario di verificare frequentemente se sono stati effettuati aggiornamenti o modifiche in questo documento.