

LINEE GUIDA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER COMUNICAZIONE MEDIANTE SOCIAL.

PREMESSA

Gli strumenti di comunicazione istantanea e di messaggistica, tra cui WhatsApp, migliorano il rapporto medico-paziente in quanto semplificano i flussi di lavoro, riducono i tempi di consultazione e conseguentemente, migliorano il livello di assistenza sanitaria fornita ai pazienti.

Essi costituiscono strumenti più veloci e performanti per fornire soluzioni sanitarie unificate riducendo al contempo le spese generali e fornendo ai pazienti un supporto dedicato, anche in tempi di emergenza.

Tuttavia rimangono da salvaguardare sia i confini per la tutela della privacy del paziente sia il principio deontologico relativo alla segretezza professionale in quanto entrano in gioco soggetti terzi, ovvero i fornitori delle piattaforme, tra cui WhatsApp (nel 2014 acquistato da Facebook), che non sempre hanno una politica privacy completamente trasparente.

Nella fattispecie di WhatsApp, sebbene la comunicazione tramite crittografia end-to-end adottata consenta il mantenimento della riservatezza dei dati, permettendo solo al mittente e al destinatario di decifrare il messaggio, esistono diversi problemi che attengono alla sicurezza e alla riservatezza dei dati tra cui la memorizzazione dei dati dei cittadini su server ubicati al di fuori dell'area geografica della Comunità Europea e i tempi di conservazione degli stessi, elementi non conformi alle norme sul trattamento dei dati previste dal Regolamento UE 2016/679.

Tale circostanza, di fronte ad una eventuale richiesta di accesso ai dati personali di un paziente, soggetto proprietario dei dati, non consentirebbe alla AO di fornire informazioni, di correggerle o di cancellarle in quanto non può agire direttamente sui database pur essendo titolare del trattamento dei dati.

Inoltre, la eventuale sostituzione, o smarrimento, dello smartphone determinerebbe l'impossibilità di recuperare i messaggi in esso contenuti, a meno che non siano stati sottoposti a backup, e comunque non consentirebbe la cancellazione completa dei dati, necessaria quando viene dismesso un dispositivo elettronico.

Ovviamente, anche se il documento in oggetto si riferisce principalmente a WhatsApp, poiché sicuramente tra quelli più utilizzati, le stesse considerazioni valgono anche per altre piattaforme, Dropbox e Google Drive, che memorizzano i dati sui server di tutto il mondo, impedendo il pieno rispetto delle regole GDPR e la risposta ai proprietari dei dati.

Per quanto sopra, data la delicatezza dei suddetti strumenti in rapporto al GDPR, di seguito si forniscono alcuni suggerimenti utili ad utilizzare WhatsApp (e altri strumenti similari) in modo appropriato al fine di contenere le criticità evidenziate.

MODALITÀ OPERATIVE

L'utilizzo di strumenti social (es. WhatsApp), come detto, ha come scopo la semplificazione dei rapporti tra il titolare e i soggetti interessati al fine di fornire loro servizi e comunicazioni più efficienti. Nella fattispecie, il trattamento dei dati personali e particolari mediante social può ritenersi finalizzato al **perseguimento delle finalità di cura** permettendo al cittadino di accedere ai servizi di prenotazione tramite il Centro Unico Prenotazione o di ricevere informazioni di carattere generale su prestazioni, esami, visite nonché sulle modalità di accesso alla struttura.

In tale ottica, i dati relativi alla comunicazione con l'utente dovranno essere trattati nel pieno rispetto della normativa europea e nazionale richiamata, tra cui gli obblighi di riservatezza ai quali è tenuto tutto il personale dell'Azienda, e limitatamente alle sole finalità di cui sopra.

A tale proposito, nel rispetto degli adempimenti previsti dall'art. 13 GDPR sulla necessità di informare gli interessati e fornire le informazioni necessarie per garantire un trattamento corretto e trasparente dei dati personali, tra cui quelle relative alle misure tecniche ed organizzative adottate, l'Azienda Ospedaliera dei Colli, Titolare del trattamento, fornisce le presenti linee guida ad integrazione della informativa generale per gli assistiti e di ogni altra procedura pubblicata sul proprio sito web all'indirizzo: www.ospedalideicolli.it/privacy/.

Con particolare riferimento al contenimento delle criticità associate alla partecipazione di soggetti terzi, quali i fornitori della piattaforma di comunicazione, l'Azienda dei Colli raccomanda alcune buone pratiche di utilizzo finalizzate alla tutela e alla riservatezza dei diritti dei soggetti interessati.

Nella fattispecie:

- il trattamento dati tramite social associato alla comunicazione con l'utente deve avvenire mediante dispositivo aziendale, dotato di con numero aziendale e deve essere utilizzato esclusivamente per gli scopi indicati in precedenza, e con strumenti social che impiegano la crittografia end-to-end, come accade per i messaggi inviati tramite WhatsApp Messenger;
- l'accesso al dispositivo (smartphone) deve avvenire mediante credenziali di accesso riservate e lo schermo dello stesso deve essere bloccato in modo che, quando non utilizzato, non sia possibile accedere alle notifiche da parte di soggetti non autorizzati;
- deve essere previsto, laddove possibile, l'utilizzo di WhatsApp business;
- devono essere usati tutti gli accorgimenti necessari per accertare che il destinatario della comunicazione sia la persona giusta, ovvero che il destinatario figuri tra gli utenti che hanno già contattato l'AO o che hanno chiesto direttamente di essere contattati tramite WhatsApp;
- deve essere raccomandato di evitare di inserire nella comunicazione informazioni che potrebbero portare al riconoscimento del paziente, come il suo nome e cognome, un identificativo, la data di nascita o il luogo di residenza, ed altrettanto verrà raccomandato di fare al paziente. In particolare WhatsApp dovrà essere usato per gestire un servizio esclusivamente informativo che non implica messaggi vocali, videochiamate, consulenze mediche o trasmissione di referti, immagini e foto, richieste di aggiornamento sullo stato di salute dei pazienti, nonché comunicazioni dettagliatamente circoscritte che possono comportare la identificazione indiretta dell'utente con conseguente minaccia dei dati personali (es. *“il paziente con malattia autoimmune che abbiamo visto ieri mattina...”*);

**“AZIENDA OSPEDALIERA DEI COLLI”
MONALDI – COTUGNO – CTO
NAPOLI**

- l'utente deve essere informato che può eliminare l'account WhatsApp in qualsiasi momento usando l'apposita funzione presente nell'app. L'utente deve però essere consapevole del fatto che quando elimina l'account, le informazioni in possesso degli altri utenti non subiranno modifiche, così come la copia dei messaggi inviati in loro possesso;
- i dati associati alla comunicazione non devono essere diffusi; eventualmente potranno essere comunicati nei casi previsti dalla legge, per le finalità segnalate, ai soggetti istituzionali.

Ogni altra informazione relativa alla gestione dei dati da parte del fornitore del canale di comunicazione è reperibile al seguente link: <https://www.whatsapp.com/legal/updates/privacy-policy>, ovvero sui siti web di eventuali diverse piattaforme utilizzate.

NAPOLI, GIUGNO 2022

IL TITOLARE DEL TRATTAMENTO