



Informativa sulla Privacy

La divisione australiana dello Healthscope Group (Healthscope) è tenuta a operare in conformità con la Legge sulla Privacy del 1988 in vigore nel Commonwealth (Privacy Act); in particolare, amministra i dati personali sensibili raccolti e detenuti (incluse le informazioni sulla salute) in osservanza dei Principi della disciplina Australiana sulla Privacy (APP) contenuti nella Legge sulla Privacy. Healthscope osserva inoltre il dovere di gestione delle informazioni sanitarie che raccoglie e detiene agendo in conformità alle leggi vigenti in materia di cartelle sanitarie applicabili nello Stato e nel Territorio di sua residenza.

Healthscope si impegna a tutelare le informazioni personali e sanitarie osservando le suindicate leggi sulla privacy riguardo alla fornitura di servizi sanitari integrati attraverso gli ospedali privati, i centri medici e i servizi di patologia che conduce e amministra.

## Dettagli sull'informativa privacy di Healthscope

Questa informativa sulla privacy spiega come raccogliere, trattenere, utilizzare, divulgare, proteggere ovvero trattare le informazioni personali, incluse le informazioni sulla salute dei pazienti che usufruiscono dei nostri servizi. Descrive i tipi di informazioni che raccogliamo e tratteniamo e perché, come accedere e modificare le informazioni e come inoltrare un reclamo riguardo ad aspetti di privacy.

## Quali sono i dati personali sensibili?

I dati personali sensibili sono informazioni ovvero valutazioni riguardo a un individuo identificabile o che sia ragionevolmente riconoscibile, sia che tali informazioni o valutazioni siano verosimili o meno, sia che esse esistano in un archivio in forma materiale o immateriale.

I dati personali sensibili sono una classe di informazioni personali alla quale è associato dalle leggi sulla privacy un livello più elevato di protezione. Comprendono informazioni sanitarie, genetiche e biometriche, nonché informazioni su razza od origine etnica, opinioni politiche, appartenenza ad associazioni politiche, professionali o di categoria o sindacali, su fede religiosa, su orientamento sessuale, su procedimenti e carichi pendenti di natura penale.

I riferimenti in questa informativa alle informazioni personali includono dati personali sensibili.

## È possibile comunicare con noi in forma anonima?

Nei casi in cui ciò sia permesso e coerente con le norme in vigore, ogni persona può comunicare con noi in forma anonima ovvero utilizzando uno pseudonimo (ad es., generalmente quando richiede informazioni generali sui nostri servizi). Tuttavia, in diverse circostanze è a noi fatto obbligo di provvedere all'identificazione del contatto che comunica con noi, inclusi i casi in cui ci apprestiamo a fornire i nostri servizi e rispondere a reclami che li riguardano. In mancanza della completa disponibilità di tutte le informazioni personali necessarie che richiediamo, non saremo in grado di soddisfare le inerenti richieste.

## Quali dati personali raccogliamo e trattiamo?

Le informazioni che raccogliamo dipendono dalla natura del soggetto interessato, che sia ad esempio un paziente ricoverato in uno dei nostri ospedali, oppure che frequenti uno dei nostri centri medici o di trattamenti medici dedicati a patologie di lungo periodo o croniche; anche, che sia un operatore privato di assistenza sanitaria, un parente stretto, un tutore o altra persona in responsabilità verso il paziente, un contatto di urgenza o una persona incaricata del saldo delle spese mediche. Tali informazioni consistono in dati personali dell'individuo quali ad esempio:

- nome, indirizzo (posta e email) e numeri di telefono
- genere
- data di nascita
- stato civile
- occupazione lavorativa
- religione
- nazione di nascita
- nazionalità e residenza
- qualità di parente prossimo
- informazioni di pagamento quali i dati della carta di credito
- copertura mutualistica sanitaria o dati dell'assicurazione sanitaria
- polizza infortuni o altri dati relativi alle richieste d'indennizzo
- dati Medicare
- dati della tessera per agevolazioni fiscali e sanitarie
- la storia clinica e altre informazioni sulla salute fornite o da noi altrimenti raccolte nel corso della erogazione di nostri servizi
- altri dati che un individuo fornisce per il ricovero o la dimissione da uno dei nostri ospedali
- dati professionali se l'individuo è un medico di base;
- altre eventuali informazioni necessarie per la erogazione dei nostri servizi.

In specifiche circostanze, ci è fatto obbligo secondo la legge australiana di raccogliere alcune di queste informazioni, quali i dati Medicare.

## In quale modo raccogliamo dati personali?

È nostra prassi raccogliere i dati personali sensibili direttamente dall'individuo secondo regole di buon senso. Ciò avviene nelle circostanze in cui l'individuo compila documenti relativi al suo ricovero, oppure una richiesta d'indennizzo sanitaria od ogni altro tipo di modulistica assicurativa, quando fornisce informazioni al telefono, quando esegue una visita medica presso un ospedale Healthscope oppure effettua un ciclo di sedute presso un nostro centro medico o un centro di trattamenti medici dedicati a patologie di lungo periodo o croniche, oppure si candida per un lavoro con noi.

Tuttavia, secondo la soggettività specifica dell'individuo, possiamo anche raccogliere dati personali attraverso terzi, quali:

- una persona in responsabilità o rappresentanza legale nei confronti del paziente (ad esempio, un tutore legale)
- operatori professionali di servizi sanitari verso il paziente, inclusi medici specialisti
- un operatore medico sanitario che abbia avuto in cura l'individuo
- un ente di assicurazione sanitaria del paziente ovvero altro ente assicurativo
- la famiglia del paziente
- un paziente in corso di ricovero (ad esempio, operiamo la richiesta di informazioni riguardo a un contatto d'urgenza)
- riferimenti al suo luogo di lavoro
- altre fonti, qualora si rendesse necessario adirle al fine di erogare i nostri servizi (ad es. Laboratori di Patologie Cliniche) o allo scopo di valutare candidature al lavoro (ad es. controlli di polizia e relative annotazioni).

Raccogliamo dati personali riservati su un individuo, direttamente o da terzi, mediante il consenso del titolare che sia implicito o espresso, a seconda delle circostanze.

## A quali scopi trattiamo e divulghiamo i dati personali?

Healthscope impiega i dati personali che raccoglie in funzione di:

- valutare e comprendere le esigenze sanitarie e le altre esigenze degli individui per erogare loro servizi e raccomandazioni mediche adeguati, inclusi il ricovero e la dimissione dai nostri ospedali, o la cura clinica in qualsiasi struttura di Healthscope
- garantire la continuità di cura dei pazienti che frequentano le nostre strutture e fornire soluzioni terapeutiche in continuità
- contattare gli individui per rispondere alle loro richieste, per richiedere, in casi di emergenza, l'autorizzazione alla erogazione di qualsiasi servizio
- consentire l'opportunità di istruzione e formazione agli studenti delle professioni medico-sanitarie
- amministrare, gestire, monitorare e migliorare in modo efficace i nostri servizi

- finanziamento, pianificazione, valutazione e gestione dei reclami
- comunicare agli individui, con l'impiego mezzi diversi, informazioni riguardo ai nostri servizi, a eventi, offerte e opportunità disponibili presso i nostri ospedali e altre strutture
- pagamenti, fatturazione, trattamento richieste d'indennizzo da assicurazioni sanitarie, riscossione debiti
- valutare le candidature di lavoro
- accertare l'identità di un individuo
- garantire la salute e la sicurezza del nostro personale e degli individui che usufruiscono dei nostri servizi ovvero frequentano le nostre strutture
- adempiere alle attività di controllo di qualità o controllo clinico secondo requisiti
- intraprendere attività di accreditamento
- fornire finanziamenti per l'assicurazione sanitaria
- rispondere ai feedback e alle note di commento
- istruire e relazionare in merito a pratiche relative all'indennizzo sanitario
- preparare la difesa legale nei casi di procedimenti legali imminenti o in corso
- intraprendere la ricerca e l'elaborazione o l'analisi di statistiche pertinenti alla salute e alla sicurezza pubblica
- condurre indagini sulle esperienze del paziente al fine di valutare e migliorare i servizi;
- potenziare la dotazione delle nostre strutture e dei nostri fornitori di servizi al fine di permettere l'adempimento dei loro obblighi legali e regolamentari.

Abbiamo inoltre la possibilità di impiegare i dati personali detenuti al verificarsi di circostanze in cui ci è fatto espresso obbligo ovvero siamo autorizzati dalla legge australiana a farlo, oppure nel caso in cui avremo ottenuto il consenso dell'individuo o del suo rappresentante.

## Come si fa per recedere dalla ricezione di comunicazioni di marketing?

Utilizziamo dati personali per attività di marketing diretto e promozionali esclusivamente dietro l'esplicito consenso dell'individuo. Tutte le comunicazioni di marketing diretto conterranno l'opzione esercitabile del diritto di recesso. I destinatari delle comunicazioni possono recedere in qualsiasi momento.

## A chi possiamo divulgare i dati personali?

Possiamo divulgare i dati personali di un individuo ai seguenti soggetti terzi per le seguenti finalità:

- altri soggetti erogatori di servizi medico-sanitari interessati attivamente nelle cure o nei servizi diagnostici al paziente
- gli enti di assicurazione sanitaria privata (alcuni dei quali residenti all'estero) e altri enti di assicurazione
- studenti delle professioni medico-sanitarie che intraprendono collocamenti in loco per la sperimentazione clinica, stante l'eccezione di rifiuto del paziente di partecipare ad attività didattiche per gli studenti
- una persona in responsabilità (ad es. genitore, tutore legale, coniuge) nelle circostanze in cui il paziente è incapace o non è in grado di comunicare, a meno di differenti disposizioni del paziente
- parenti prossimi, in osservanza degli usi e delle prassi della pratica medica
- i nostri enti di assicurazione e i loro rappresentanti legali
- i fornitori di servizi impegnati a fornire prestazioni ai nostri ospedali e ad altre strutture, tra cui produttori e fornitori di dispositivi medici, fornitori di servizi di patologia e radiologia, alcuni dei quali possono essere ubicati all'estero oppure in ambiti internazionali;
- aziende del gruppo Healthscope.

## Quali divulgazioni eseguiamo verso soggetti esteri?

Operiamo e comunichiamo con organizzazioni in tutta l'Australia e all'estero.

Possiamo pertanto divulgare le informazioni personali al di fuori dello Stato o del Territorio in cui l'individuo risiede e, in alcuni casi, anche a entità collegate e interne al gruppo Healthscope che risiedano all'estero. Tra i paesi in cui risiedono operatori destinatari delle nostre divulgazioni documentali abbiamo: Malesia, Singapore, Canada, Emirati Arabi Uniti, Francia, USA, Vietnam, Costa Rica, Belgio e Nuova Zelanda.

## In quale modo amministriamo i diritti e le preferenze relative alla privacy?

La capacità di un bambino di compiere scelte consapevoli riguardo alla sua riservatezza è valutata dal personale medico-sanitario secondo le specificità del caso, tenendo conto di elementi peculiari quali la sua età e le circostanze dei fatti. Generalmente, un individuo superiore ai 15 anni si considera dotato della capacità di compiere le proprie scelte sulla privacy.

Per i bambini di età inferiore ai 15 anni, o per coloro che non dispongono della capacità di compiere scelte consapevoli riguardo alla propria riservatezza, noi inoltriamo o gestiamo le richieste di accesso, consenso e avviso riguardo a dati personali contattando il genitore e/o al tutore legale, o altri eventuali soggetti in responsabilità verso il minore che siano autorizzate dalle leggi in vigore, e il loro consenso avrà valore di delega da parte del bambino o dell'individuo in difetto di capacità di agire.

## In quale modo archiviamo e proteggiamo i dati personali?

Provvediamo all'archiviazione dei dati personali sensibili a valenza medico-sanitaria sia in formato cartaceo che elettronico. La sicurezza dei dati personali e sanitari è per noi importante e impieghiamo misure adeguate a proteggerli da abusi, interferenze e perdite, nonché da accessi, modifiche o divulgazioni non autorizzati.

Alcune misure di protezione da noi adottate sono:

- l'obbligo del nostro staff di mantenere la riservatezza
- implementare la sicurezza di archiviazione dei documenti
- imporre misure di sicurezza per l'accesso ai nostri sistemi informatici
- rendere disponibile uno spazio di fiducia per le discussioni riservate;
- consentire l'accesso ai dati personali e sanitari solo se il soggetto richiedente l'accesso abbia soddisfatto i nostri requisiti d'identificazione. I dati personali e sanitari sono conservati per il periodo di tempo determinato dalle leggi australiane in vigore, al decorso termine del quale tali dati sono resi anonimi o distrutti in modo permanente.

## Con quali procedure manteniamo i dati personali accurati e aggiornati?

Adoperiamo tutte le misure ragionevoli affinché i dati personali raccolti siano accurati, integrali e aggiornati, in specie nelle circostanze di nostro impiego o divulgazione che abbiano la necessaria rilevanza.

Inoltre, adoperiamo misure adeguate per correggere i dati personali in nostro possesso nei casi in cui riteniamo di risolvere per il nostro interesse la loro inaccuratezza, incompletezza o decadenza temporale, irrilevanza o se presentano aspetti fuorvianti, oppure nei casi di richiesta di modifica dei propri dati personali da parte del soggetto titolare per ciascuno dei suddetti motivi. La richiesta di modifica o correzione dei propri dati personali può essere effettuata in qualsiasi momento attraverso le modalità di contatto presenti in fondo a questo testo. Si noti peraltro che l'accuratezza di tali dati dipende in gran parte dalla qualità delle informazioni fornite. A tal scopo, suggeriamo che i titolari dei dati:

- portino a nostra conoscenza gli errori nei loro dati personali;
- trasmettano le modifiche in aggiornamento ai loro dati personali (ad esempio il nome e l'indirizzo), a mezzo posta di superficie o e-mail riferendo ai contatti presenti in fondo a questo testo.

In talune circostanze si può determinare il caso in cui siamo costretti a rifiutare una richiesta di correzione. Qualora ciò accadesse, ci impegniamo ad avvertire per iscritto il titolare dei dati riguardo alle nostre ragioni di rifiuto, illustrando come procedere a un reclamo nei nostri confronti qualora non fossero soddisfatti.

## Come si può accedere ai dati personali in nostro possesso?

Gli individui hanno il diritto di accedere ai dati personali che Healthscope detiene prendendo contatto con il direttore dell'infermieristica dell'ospedale in questione, il responsabile del centro medico competente, il responsabile dell'amministrazione del relativo centro di trattamento delle patologie a lungo termine, oppure il responsabile del trattamento dei dati personali sensibili ai fini della privacy presso la sede legale di Healthscope.

Al momento della richiesta di accesso ai loro dati personali, è nostro compito verificare l'identità del richiedente e richiedere la sua compilazione del relativo modulo di accesso ai dati. La richiesta sarà quindi concessa entro tempi ragionevoli. Tuttavia, è possibile che la nostra amministrazione comunichi un rifiuto alla richiesta di accesso ad alcuni o tutti i dati personali qualora si determinino circostanze in cui ciò è previsto dalla legge sulla privacy o da altre leggi in vigore.



Nel caso in cui Healthscope rifiuti una richiesta di accesso a dati, la comunicazione di tale decisione è trasmessa per iscritto e include le nostre ragioni così come include la procedura a disposizione del soggetto richiedente nel caso la nostra risposta non fosse soddisfacente.

Cercheremo di consentire l'accesso ai dati personali di un individuo misura che ci viene richiesta. Comunque, se ciò non fosse possibile, metteremo a disposizione del richiedente metodi alternativi di accesso o valuteremo l'opportunità di accesso ai dati tramite un intermediario concordato. reciprocamente.

è possibile l'addebito di importi a copertura dei costi per l'organizzazione e l'accesso ai dati personali e sanitari.

Provvediamo al rilascio di dati personali, a seguito dell'accesso concesso al rappresentante autorizzato o al consulente legale del soggetto richiedente, dietro autorizzazione del soggetto titolare dei dati.

## In quale modo si può presentare reclamo?

I soggetti interessati a porre domande riguardo alla privacy, a questa informativa o al modo in cui sono gestiti i dati personali, oppure che ritengano siano stati violati i loro diritti di privacy, devono trasmetterci una loro domanda o denuncia e contattare il direttore dell'infermieristica dell'ospedale interessato, il responsabile dell'amministrazione del relativo centro di trattamento delle patologie a lungo termine, oppure il responsabile del trattamento dei dati personali sensibili ai fini della privacy presso la sede legale principale.

Se il direttore dell'infermieristica, il responsabile dell'amministrazione del centro medico, il responsabile amministrativo locale di una nostra unità oppure il responsabile aziendale al trattamento dei dati personali sensibili non sono in grado di rispondere alla domanda o alla denuncia di un soggetto la cui riservatezza dei propri dati sensibili sia stata lesa, tale soggetto interessato può contattare l'operatore incaricato generale della Privacy di Healthscope tramite i seguenti contatti.

**I reclami devono essere scritti e diretti a:**

**The Privacy Officer**

**Healthscope Limited Level 1, 312 St Kilda Road**

**Melbourne VIC 3004**

**Email: [privacy.officer@healthscope.com.au](mailto:privacy.officer@healthscope.com.au)**

Healthscope si impegna a confermare la ricezione di una denuncia scritta entro sette giorni e a comunicare una risposta per iscritto a tale denuncia entro un termine adeguato al caso. Può essere necessario richiedere al soggetto interessato ulteriori informazioni prima che il caso possa essere risolto. Tale richiesta sarà comunicata per iscritto.

Qualora il soggetto interessato non sia soddisfatto della soluzione offerta da Healthscope alla sua denuncia, egli ha il diritto di sporgere reclamo presso l'Ufficio del Commissario Australiano per l'Informazione (OAIC). **Nel caso desideri sporgere reclamo od ottenere ulteriori informazioni sui propri diritti riguardo alla privacy, l'OAIC può essere contattato nel seguente modo:**

**Sito web:** [www.oaic.gov.au](http://www.oaic.gov.au)

**Telefono:** 1300 363 992

**Per iscritto:**

**Office of the Australian Information Commissioner**

**GPO Box 5218, Sydney NSW 2001**

I soggetti interessati possono inoltre sporgere denuncia riguardo alla gestione dei loro dati medico-sanitari presso l'autorità legale dei reclami sanitari nel loro Stato o Territorio.

## In quale modo possiamo essere contattati?

I soggetti interessati devono primariamente contattare per telefono o per iscritto il direttore dell'infermieristica dell'ospedale interessato, il responsabile del centro medico competente o il relativo responsabile dell'amministrazione del centro di trattamento di patologie di lungo periodo. Le informazioni di contatto possono essere ottenuti dal sito web dell'ospedale o tramite il sito web Healthscope:

**[www.healthscope.com.au](http://www.healthscope.com.au)**

I soggetti interessati possono anche contattare il Dirigente per la Privacy presso la sede di Healthscope, qui di seguito.

**The Privacy Officer**

**Healthscope Limited Level 1,**

**312 St Kilda Road**

**Melbourne VIC 3004**

**Email:** [privacy.officer@healthscope.com.au](mailto:privacy.officer@healthscope.com.au)

**Telefono:** 03 9926 7500

## Modifiche alla presente informativa sulla privacy

Healthscope può rivedere, modificare e aggiornare questa Informativa sulla privacy periodicamente al fine di rispettare le nostre correnti prassi in merito, gli obblighi di legge e gli inerenti aggiornamenti tecnologici.

Pubblicheremo l'aggiornamento alla nostra presente Informativa sulla Privacy sul nostro sito web, all'indirizzo [www.healthscope.com.au](http://www.healthscope.com.au), considerando che le modifiche decorreranno dal momento della pubblicazione. Può essere opportuna la verifica puntuale di questa Informativa sulla Privacy e mantenere la propria familiarità con i suoi termini.

In alternativa, una copia dell'Informativa sulla Privacy di Healthscope è disponibile visitando la Reception di qualunque ospedale Healthscope, centro medico, amministrazione di centri per il trattamento di patologie di lungo periodo, o presso la sede principale di Healthscope.

Per ricevere una copia della nostra normativa sulla privacy, puoi rivolgerti ai contatti indicati sopra.



**Healthscope**  
HOSPITALS

Level 1, St Kilda Road,  
Melbourne VIC 3004

Phone: 03 9926 7500 | Fax: 03 9926 7599

[www.healthscopehospitals.com.au](http://www.healthscopehospitals.com.au)



ABN: 85 005 405 152

07/2017