Dichiarazione sulla Protezione dei Dati per CLICKDOC Teleconsulto

CompuGroup Medical Italia spa - BU Doctors

Qualità In Farmacia srl , Mondofarma srl, Vega Informatica in Farmacia srl - BU Pharmacy

Studiofarma srl, Farma3Tec srl - BU Software House

XDent Software srl - BU Dentists

H&S S.p.A. - BU H&S

1. Organizzazione della protezione dei dati e attribuzione delle responsabilità per la protezione dei dati

Le Business Unit delle società italiane del gruppo Compugroup Medical (CGM) considerano la protezione dei dati personali e la loro gestione responsabile un principio cardine. CGM si impegna a rispettare rigorosamente tutte le leggi e i regolamenti in vigore in materia di conservazione e trattamento dei dati personali.

La società capogruppo tedesca CGM SE ha istituito un sistema centrale di gestione della protezione dei dati che garantisce un coerente ed elevato livello di protezione dei dati personali e la conformità alle leggi sulla protezione dei dati in tutte le società del gruppo CGM.

Questa dichiarazione sulla protezione dei dati ha lo scopo di soddisfare gli obblighi di legge, fornendo informazioni sulla gestione dei dati all'interno di CGM. Questa dichiarazione sulla protezione dei dati si riferisce specificamente al prodotto CLICKDOC Teleconsulto (di seguito: "CLICKDOC").

In qualsiasi momento, potrete avere accesso all'ultima versione di questa dichiarazione sulla protezione dei dati sul sito del prodotto di CLICKDOC accessibile anche dall'interno di CLICKDOC stesso.

2. CLICKDOC

Le società italiane di CGM rendono disponibile l'accesso a CLICKDOC ai loro clienti e agli utenti dei clienti stessi sulla piattaforma Internet: https://teleconsulto.clickdoc.it configurandosi come una soluzione software browser per tele-consultazioni utilizzando strumenti quali: video conferenze personali, di gruppo e scambio di informazioni e condivisione schermo.

Durante una video conferenza, la comunicazione avviene in modalità punto-punto (connessione diretta tra i partecipanti senza sistemi informativi intermedi) con criptazione TLS dei dati trasmessi (video, voce, messaggi via chat, condivisione schermo). Nessuna memorizzazione dei dati scambiati o del contenuto della comunicazione tra clienti e rispettivi utenti ha luogo al termine della video conferenza.

3. Trattamento dei dati personali da parte di CGM

Per dati personali si intende qualsiasi informazione relativa a una persona fisica identificata o identificabile. Una persona fisica identificabile è qualcuno che può essere identificato, direttamente o indirettamente, in particolare facendo riferimento a un elemento come un nome, un numero di identificazione, dati di localizzazione, un identificativo online o uno o più fattori specifici caratteristici dell'identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale di tale persona.

Quando si utilizzano i prodotti e/o i servizi proposti, i seguenti tipi di dati vengono memorizzati da CGM sui propri server:

- **Dati contrattuali e di registrazione**
- **Dati provenienti dall'utilizzo del servizio CLICKDOC**

In conformità alle leggi sulla protezione dei dati, ci impegniamo a cancellare tutti i dati contrattuali, i dati di registrazione e i dati provenienti da operazioni tecniche dopo la cessazione del contratto.

Tuttavia, siamo anche obbligati dal diritto commerciale e fiscale a rispettare i periodi di conservazione obbligatoria che possono estendersi oltre la risoluzione del contratto. I dati provenienti da operazioni tecniche vengono memorizzati finché tecnicamente necessari e vengono cancellati al più tardi dopo la cessazione del contratto.

3.1 Dati contrattuali e di registrazione

I dati relativi al contratto e alla registrazione identificano e gestiscono il rapporto contrattuale tra cliente e CGM. Questi dati includono:

- Dati relativi all'organizzazione del cliente
  - Nome dell'organizzazione
  - Tipo di organizzazione
  - Indirizzo dell'organizzazione
  - Codice Fiscale/Partita IVA
  - Recapiti di contatto:
    - Mail/PEC
    - Telefono/Cellulare
    - Fax
    - Indirizzo web
  - Identificativo/numero di identificazione dell'organizzazione
  - Ulteriori informazioni

- Dati relativi al cliente utilizzatore e suoi collaboratori
  - Titolo
  - Nome / cognome
  - Suffisso del nome
  - Identificativo/numero di identificazione del cliente
  - Branca specialistica
  - Ruolo professionale/Istituzionale
  - Ulteriori informazioni

3.2 Dati provenienti dall'utilizzo del servizio CLICKDOC

Il cliente ha la possibilità opzionale di fornire i seguenti dati durante la configurazione della sala d'attesa:

- Paese
- Numero di telefono (rete fissa)
- Numero di cellulare
- Fax,
- Indirizzo e sito Web dello studio medico
- Information on the exercised subject area

Il cliente può determinare se questi dati personali (ad eccezione del numero di cellulare) dovrebbero essere visibili anche ad altri clienti CLICKDOC. I pazienti/ospiti che utilizzano CLICKDOC tramite codice di accesso sono esclusi e non possono visualizzare nessuno di questi dati. L'impostazione iniziale prevede che questi dati non siano visibili. Il numero di cellulare viene utilizzato esclusivamente per l'invio di messaggi di testo e non è in alcun caso visibile ad altri clienti di CLICKDOC.

Il cliente ha la possibilità di specificare i seguenti dati durante la configurazione della sala d'attesa:

- Indirizzo
- Indirizzo Numero di telefono (rete fissa)
- Indirizzo di posta elettronica
- Sfondo

Se il cliente specifica questi dati durante la configurazione della sua sala d'attesa, saranno mostrati ai pazienti / ospiti in attesa. L'impostazione iniziale prevede che questi dati non siano automaticamente rilevati dal profilo e visualizzati.

I dati sono memorizzati sui server di La-Well Systems GmbH, CGM SE & Co. KGaA in Germania per tutta la durata del rapporto contrattuale. Dopo la risoluzione del rapporto contrattuale i dati saranno cancellati. Tuttavia, siamo legalmente obbligati a rispettare i periodi di conservazione ai sensi del diritto commerciale e fiscale, che possono estendersi oltre la durata del rapporto contrattuale.

3.3 Conduzione CLICKDOC

Per stabilire la sessione video tramite CLICKDOC, l'indirizzo IP del cliente e quello dei suoi pazienti/ospiti vengono trasmessi al server di La-Well Systems GmbH. L'indirizzo IP non viene archiviato in modo persistente. In una sessione video che utilizza CLICKDOC, la trasmissione video e vocale, la trasmissione di messaggi tramite la chat e la condivisione dello schermo avviene come una connessione peer-to-peer crittografata (TLS), cioè direttamente tra i partecipanti senza un server intermedio. Questi dati non vengono memorizzati o registrati. Quando si utilizza la lavagna durante CLICKDOC, i file caricati vengono memorizzati temporaneamente e crittografati sul server di La-Well Systems GmbH. Al termine della sessione video, i file vengono eliminati.

Nell'esecuzione di CLICKDOC, i seguenti dati vengono raccolti in forma anonima a fini statistici:

- Inizio/fine della video consultazione
- Numero di partecipanti alla video consultazione
- Informazioni del cliente sul sistema operativo

3.4 Categorie speciali di dati personali

CGM evidenzia espressamente che la lavagna non è destinata a scopi diagnostici. Tuttavia, le misure tecniche e organizzative non possono escludere la possibilità che i clienti o i loro pazienti / ospiti possano scambiare categorie speciali di dati personali tramite la lavagna.

Quando si utilizza la chat e la condivisione desktop all'interno di CLICKDOC, non può essere escluso, da misure tecnico-organizzative, che i clienti o i loro pazienti / ospiti trasferiscono categorie speciali di dati personali.

Il contenuto della chat e della condivisione desktop viene trasmesso peer-to-peer e non archiviato.

Nell'uso di CLICKDOC, c'è la possibilità di richiedere test di laboratorio per i pazienti. Al paziente viene quindi inviato un kit di prova corrispondente a casa. Quando si ordina un test di laboratorio, i seguenti dati verranno trasmessi a IMD Labor Greifswald - MVZ Labor Greifswald GmbH per l'elaborazione dell'ordine: Tipo di test di laboratorio; saluto, nome, cognome, indirizzo, tipo di assicurazione sanitaria (privata o legale) del paziente. I dati sono conservati da IMD Labor Greifswald - MVZ Labor Greifswald GmbH in conformità con i periodi legali per 10 anni.

3.5 Dati di pazienti/ospiti

Il nome e il codice di accesso di un paziente/ospite con cui il cliente accede a CLICKDOC vengono trasmessi al server di La-Well Systems GmbH. Il nome e il codice di accesso vengono memorizzati fino a quando il cliente non cancella questi dettagli nel suo account o l'account del cliente viene eliminato dopo la risoluzione del contratto.

Se il codice di accesso viene inviato al paziente/ospite via e-mail, l'indirizzo e-mail viene trasmesso al server di La-Well Systems GmbH.

4. Utilizzo dei cookie all'interno del software

Nessun cookie viene utilizzato in CLICKDOC.

5. Trasferimento di dati verso paesi terzi

Non vi è alcun trasferimento di dati verso paesi terzi.

6. Obbligo alla riservatezza, formazione sulla protezione dati

Limitiamo l'accesso ai dati contrattuali, di protocollo e ai dati sul funzionamento tecnico ai dipendenti e appaltatori di CGM GmbH e di CGM per i quali tali informazioni sono assolutamente necessarie per eseguire i servizi ai sensi del presente contratto. Queste persone sono vincolate a rispettare questa dichiarazione sulla protezione dei dati e gli obblighi di riservatezza. La violazione di questi obblighi di riservatezza può essere punita con la risoluzione e l'azione penale. I dipendenti sono regolarmente formati sulla protezione dei dati.

7. Misure di sicurezza / prevenzione dei rischi

CGM adotta tutte le misure di sicurezza tecniche e organizzative necessarie per proteggere i dati personali dei clienti da accessi e modifiche non autorizzati, dalla divulgazione, la perdita e la distruzione di dati e altri abusi. Ciò include audit interni delle nostre procedure per la raccolta, l'archiviazione e il trattamento dei dati, nonché misure di sicurezza per proteggersi dall'accesso non autorizzato a sistemi su cui archiviamo dati contrattuali o dati per il funzionamento tecnico.

8. Misure tecniche e organizzative

Per garantire la sicurezza dei dati, CGM rivede regolarmente lo stato dell'arte delle tecnologie di sicurezza. Ciò include la determinazione di scenari di danno tipici, le esigenze di sicurezza e i livelli di sicurezza corrispondenti che ne derivano per diversi tipi di dati personali, raggruppati in categorie di possibili danni, nonché l'esecuzione di valutazione del rischio.

Inoltre, vengono effettuati test di penetrazione dedicati per analizzare, esaminare e valutare regolarmente l'efficacia di queste misure tecniche e organizzative che devono garantire la sicurezza del trattamento.

I seguenti orientamenti disciplinano l'attuazione di misure tecniche e organizzative appropriate:

- **Backup dei dati (servizi CLICKDOC)**

  Per evitare perdite, i dati vengono regolarmente sottoposti a backup di sicurezza.

- **"Privacy by design"**

  CGM presta attenzione ai principi di protezione / privacy dei dati e di sicurezza dei dati siano presi in considerazione durante i processi di progettazione e sviluppo dei sistemi IT.

  L'obiettivo è quello di prevenire un'attività di programmazione aggiuntiva, dispendiosa in termini di costi e di tempo, che sarebbe necessaria se i requisiti di privacy e sicurezza dei dati dovessero essere attuati dopo l'installazione dei sistemi IT. All'inizio del processo di sviluppo vengono prese in considerazione misure come la disattivazione di alcune funzionalità software, l'autenticazione o la crittografia.

- **"Privacy by default"**

  I prodotti CGM sono dotati di impostazioni di fabbrica ottimizzate per la privacy dei dati, in modo che vengano trattati

solo i dati personali necessari per il relativo scopo.

- **Comunicazione via e-mail (cliente / CGM)**

Nel caso in cui si desideri contattare CGM tramite e-mail, tenere presente che la privacy delle informazioni trasmesse non può essere garantita, poiché il contenuto delle e-mail può essere visualizzato anche da terzi. Si consiglia di utilizzare il servizio postale ogni volta che si desidera trasmettere informazioni riservate.

Per porre quesiti sulla presente dichiarazione di protezione dati inviare un messaggio di posta elettronica a:

assistenza@clickdoc.it

è possibile contattare anche per posta al seguente indirizzo:

Compugroup Medical Italia spa
Via Adriano Olivetti, 10
70056 Molfetta BARI

- **Amministrazione da remoto**

Dipendenti o subappaltatori di CGM potrebbero dover accedere ai dati degli utenti o dei clienti e occasionalmente ai dati dell'organizzazione dei clienti. Tale accesso è disciplinato dalle regole generali di CGM.

- L'accesso all'amministrazione da remoto è chiuso per impostazione predefinita e viene autorizzato solo dai clienti.
- Le password per accedere ai sistemi IT dei clienti vengono rilasciate solo per finalità di amministrazione da remoto.
- Gli interventi critici sono garantiti da una procedura "4-eyes" (principio del doppio controllo) con ulteriore presenza dell'interessato.
- Utilizziamo strumenti di amministrazione da remoto richiedendo al cliente di concedere attivamente l'accesso e consentendogli di monitorare gli interventi.
- L'accesso all'amministrazione da remoto viene registrato nel sistema CRM. Vengono registrati i seguenti dati: persona responsabile, data e ora, durata, sistema di destinazione, strumento di amministrazione da remoto, breve descrizione dell'attività svolta e, in caso di interventi critici, i nominativi del personale qualificato aggiuntivo consultato nell'applicazione della procedura "4-eyes".
- La registrazione delle sessioni di amministrazione da remoto è vietata.

9. Diritti del soggetto interessato

Dati personali del cliente e dei suoi collaboratori

Avete il diritto di essere informati sui dati memorizzati che vi riguardano e il diritto di accedere a questi dati, avete il diritto alla rettifica, cancellazione, limitazione del trattamento, portabilità dei dati e il diritto di opporvi al trattamento dei vostri dati personali.

Avete il diritto di revocare il vostro consenso in qualsiasi momento. La revoca ha effetto da quel momento.

Avete il diritto di presentare un reclamo all'autorità di controllo responsabile se pensate che stiamo trattando i vostri dati in modo inappropriato.

Ci impegniamo a cancellare tutti i dati contrattuali, i dati di registrazione e tutti i dati provenienti da operazioni tecniche dopo la cessazione del contratto senza la vostra preventiva richiesta.

Siamo tuttavia obbligati dalla legislazione in materia commerciale e fiscale a rispettare i periodi di conservazione legale, che possono estendersi oltre la cessazione del contratto. I dati provenienti da operazioni tecniche restano memorizzati solo fino a quando tecnicamente necessario e vengono cancellati al più tardi dopo la cessazione del contratto.

Dati personali degli utenti

Gli utenti hanno il diritto di essere informati sui dati memorizzati che li riguardano, nonché il diritto di ricevere e trasmettere i loro dati personali (portabilità dei dati) e diritto alla rettifica, cancellazione, limitazione del trattamento e diritto di opporsi al trattamento dei loro dati personali.

Quando si ricevono richieste di cancellazione da parte degli utenti, si ha tuttavia l'obbligo di rispettare i periodi di conservazione applicabili.

Gli utenti hanno il diritto di revocare il loro consenso in qualsiasi momento e la revoca ha effetto da quel momento.

Gli utenti hanno il diritto di presentare un reclamo all'autorità di controllo responsabile se pensano che i loro dati siano trattati in modo inappropriato.

10. Applicazione

Il rispetto delle regole sulla protezione dei dati qui descritte viene verificato regolarmente e continuamente da CGM.

Se CGM riceve una denuncia formale, la società contatterà il querelante al fine di risolvere eventuali dubbi relativi al trattamento dei propri dati personali.

CGM si impegna a collaborare con l'amministrazione competente, compresa l'autorità di controllo.

11. Modifiche alla presente dichiarazione sulla protezione dei dati

Si precisa che questa dichiarazione sulla protezione dei dati potrebbe essere soggetta a modifiche e integrazioni. In caso di modifiche sostanziali, pubblicheremo una comunicazione dettagliata. Ogni versione di questa dichiarazione sulla protezione dei dati può essere identificata dalla data e dal numero di versione nel piè di pagina del testo della dichiarazione stessa. Inoltre, tutte le precedenti versioni di questa dichiarazione sono archiviate e rese disponibili su richiesta del Responsabile della protezione dei dati.

12. Responsabili per le Società italiane di CGM

CompuGroup Medical Italia spa (BU Doctors)
Direttore Generale: Marco Gasparin
Via Adriano Olivetti, 10
70056 Molfetta (BA)
Tel: 080 338 3111
Email: amministrazione.italy@cgm.com

Qualità In Farmacia srl (BU Pharmacy)
Direttore Generale: Alessandro Avezza
Corso Vercelli 120, C/D
Novara (NO)

Tel: 0321 481500
Email: info@qualitainfarmacia.it

Mondofarma srl (BU Pharmacy)
Direttore Generale: Alessandro Avezza
Via della Fontina, 2
Chiusi (SI)
Tel: 0578 23311
Email: info@mondofarma.it

Vega Informatica e Farmacia srl (BU Pharmacy)
Direttore Generale: Alessandro Avezza
Via Vigentina ang. via Pollak, 1
Pavia (PV)
Tel: 0382 560028
Email: info@qualitainfarmacia.it

Studiofarma srl (BU Software House)
Direttore Generale: Oscar Sommaggio
Foro Buonaparte, 70
Milano (MI)
Tel: 030 3558211
Email: info@studiofarma.it

Farma3Tec srl (BU Software House)
Direttore Generale: Oscar Sommaggio
Foro Buonaparte, 70
Milano (MI)
Tel: 059 704911
Email: info@farma3tec.com

XDent Software srl (BU Dentist)
Direttore Generale: Davide Schieppati
Piazza Cairoli, 1
Ragusa (RG)
Tel: 0932 681600

H&S S.p.A. (BU H&S)
Direttore Generale: Alberto Pravettoni
Foro Buonaparte, 70
Milano (MI)
Tel: 0523 603311
Email: contabilita.buhs.it@cgm.com

13. Responsabile della protezione dei dati

Si prega di contattare il Responsabile della protezione dei dati per qualsiasi domanda relativa al trattamento dei vostri dati personali e per la ricezione delle vostre richieste di informazioni o reclami.

dpo.it@cgm.com

14. Autorità di controllo competente

L'autorità di controllo competente per le società italiane di CGM SE è:

Garante per la protezione dei dati personali
Piazza Venezia n. 11
00187 ROMA
Centralino telefonico: (+39) 06.69671
E-mail: protocollo@gpdp.it
PEC: protocollo@pec.gpdp.it