

Regolamento sul trattamento dei dati di SWICA

SWICA, Römerstrasse 38, 8401 Winterthur

Sommario

	Pagina
1 In generale	3
1.1 Basi giuridiche	3
1.2 Scopo del regolamento per il trattamento	3
1.3 Ambito di validità del regolamento per il trattamento	3
1.4 Organo responsabile	3
1.5 Scopo della collezione di dati	3
1.6 Notifica della collezione di dati all'IFPDT	3
2 Struttura informatica di SWICA	4
2.1 Panoramica	4
2.2 Responsabilità	5
2.3 Interfaccia	6
3 Misure di controllo tecniche e organizzative	6
3.1 Controllo dell'ingresso	6
3.2 Controllo dei supporti dati	6
3.3 Controllo del trasporto	6
3.4 Controllo della pubblicazione	7
3.5 Controllo dell'archiviazione	7
3.6 Controllo dell'utente	7
3.7 Controllo dell'accesso	7
3.8 Controllo delle immissioni (protocollo / file di registro)	7
4 Persone coinvolte nella collezione di dati	7
4.1 Persone interessate all'interno di SWICA	7
4.2 Enti esterni coinvolti / Outsourcing	8
5 Elaborazione dei dati	8
5.1 Scopo dell'elaborazione dei dati	8
5.2 Provenienza dei dati	8
5.3 Categorie di dati	8
5.4 Comunicazione di dati	8
5.5 Obbligo di riservatezza e vincolo del segreto professionale per le persone coinvolte	8
5.5.1 Collaboratori SWICA	8
5.5.2 Enti esterni coinvolti	8
5.6 Documentazione dei processi di elaborazione	9
6 Conservazione e cancellazione dei dati	9
7 Diritto d'essere informati delle persone interessate	9
8 Progettazione, gestione e controllo della qualità	9
8.1 Progettazione	9
8.2 Gestione	9
8.3 Controllo della qualità	9
9 Disposizioni finali	9
9.1 Documenti correlati	9
9.2 Modifiche del regolamento	9
9.3 Entrata in vigore	9

Abbreviazioni

CEO	Chief Executive Officer
Dip.	Dipartimento
DRG	Diagnosis Related Groups (Sistema tariffale per le prestazioni fornite dagli ospedali nel settore stazionario acuto)
LPD	Legge federale sulla protezione dei dati del 19 giugno 1992
IFPDT	Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza
Processo EMA	Processo entrate, mutazioni e uscite
IKS	Sistema di controllo interno
IT	Tecnologia informatica, termine generico per l'elaborazione dell'informazione e dei dati
LAMal	Legge federale sull'assicurazione malattie del 18 marzo 1994
SHP	Swiss Health Platform
LAINF	Legge federale sull'assicurazione contro gli infortuni del 20 marzo 1981
VAD	Servizio medico fiduciario
OLPD	Ordinanza relativa alla legge federale sulla protezione dei dati del 14 giugno 1993
LCA	Legge federale sul contratto d'assicurazione del 2 aprile 1908

1 In generale

1.1 Basi giuridiche

SWICA tratta dati personali nel senso della legge federale sulla protezione dei dati (LPD) da un lato nel campo della legge sull'assicurazione malattie (LAMal) e della legge sull'assicurazione contro gli infortuni (LAINF) quale organo federale e d'altro lato, quale persona giuridica privata, nell'ambito della legge sul contratto d'assicurazione (LCA).

Sulla base degli articoli 11 e 21 dell'ordinanza relativa alla legge federale sulla protezione dei dati (OLPD), SWICA è tenuta a «elaborare un regolamento che descrive in particolare l'organizzazione interna e le procedure di trattamento e di controllo dei dati e comprende i documenti relativi alla pianificazione, elaborazione e gestione della collezione e dei mezzi informatici».

1.2 Scopo del regolamento per il trattamento

Questo regolamento per il trattamento deve fornire la necessaria trasparenza sul sistema di dati SWICA come pure sul trattamento dei dati.

In particolare fornisce informazioni su:

- la struttura informatica e la collezione di dati contenuta
- le procedure di trattamento dei dati
- i terzi coinvolti nella collezione di dati
- origine, accesso e trasmissione dei dati di persone, elaborati nella collezione di dati
- la procedura sull'esercizio del diritto di informazione

1.3 Ambito di validità del regolamento per il trattamento

Questo regolamento vale per la collezione di dati automatizzati della struttura informatica di SWICA, utilizzata da tutte le aziende dell'Organizzazione sanitaria SWICA (in seguito SWICA):

- SWICA Assicurazione malattia SA
- SWICA Assicurazioni SA
- PROVITA Assicurazione della salute SA
- ProVAG Assicurazioni SA

Le procedure per il trattamento dei dati sono identiche per tutte le aziende citate.

1.4 Organo responsabile

La Direzione generale di SWICA è responsabile per gli affari assicurativi da lei gestiti e dunque titolare della collezione di dati.

1.5 Scopo della collezione di dati

SWICA gestisce la collezione di dati per adempiere i suoi compiti di assicuratore di malattia, infortuni, indennità giornaliera di malattia e assicurazioni complementari in un ambito regolato dalla legge e dai contratti.

1.6 Notifica della collezione di dati all'IFPDT

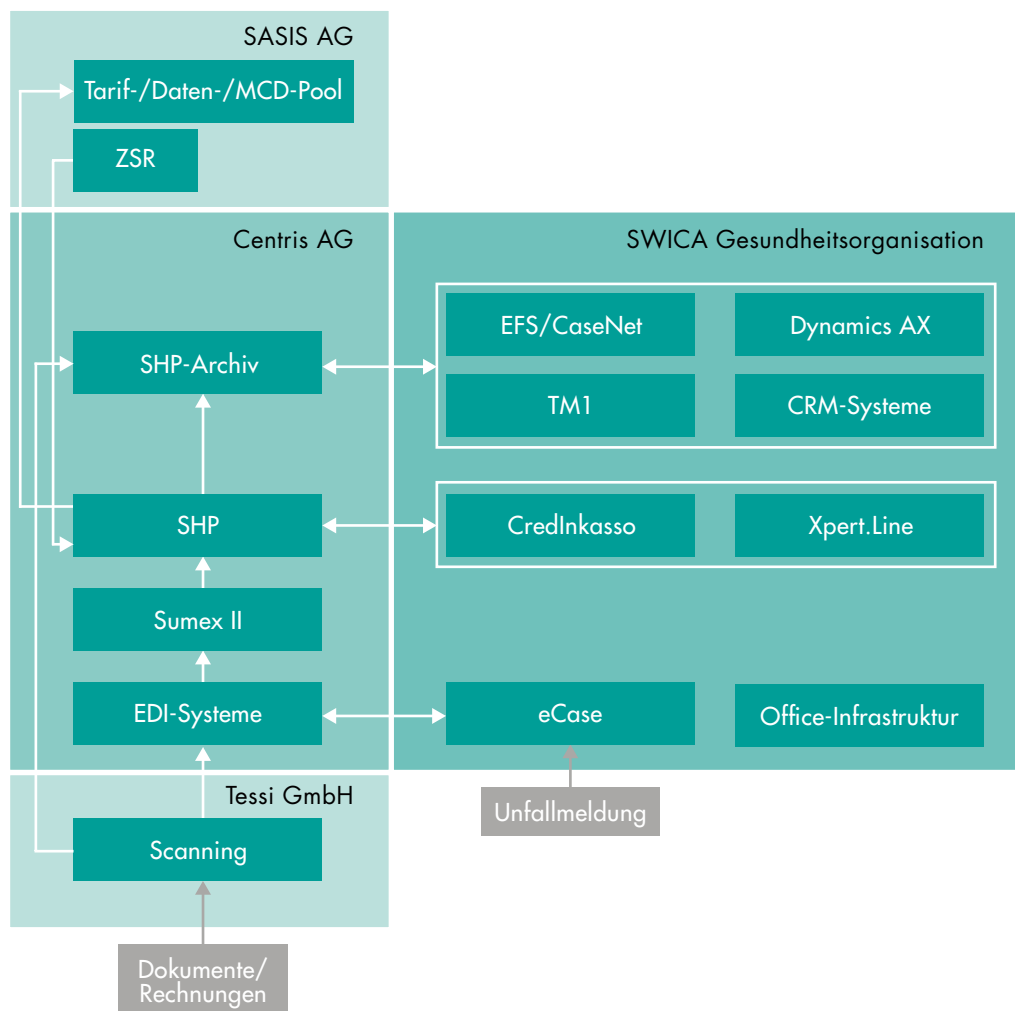
SWICA ha designato un responsabile della protezione dei dati ai sensi dell'art. 11a cpv. 5 lett. e LPD In combinazione con l'art. 12a OLPD. Di conseguenza, SWICA è esonerata dall'obbligo di notifica della collezione di dati all'incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza (IFPDT).

2 Struttura informatica di SWICA

2.1 Panoramica

SWICA dispone di sistemi centrali e periferici per le attività inerenti all'assicurazione malattie obbligatoria (LAMal) e alle assicurazioni complementari (LCA). Per questo SWICA utilizza i servizi di Centris SA, che mette a disposizione una soluzione integrata con Swiss Health Platform (SHP). SWICA completa questa piattaforma con alcune applicazioni supplementari per migliorare i servizi.

Panoramica delle applicazioni centrali:



Componenti	Descrizione
SHP	Sistema centrale per il disbrigo degli affari assicurativi nei settori privato e aziendale
Archivio SHP	Salvataggio dei documenti per una archiviazione sicura e a lungo termine dei dati dei clienti e dei valori assicurativi
Sistema EDI	Ricezione elettronica delle fatture
Sumex II	Controllo automatizzato delle fatture
Scanning (scansione)	Digitalizzazione automatizzata di fatture e documenti
EFS / CaseNet	Sistema elettronico di gestione dei casi
Dynamics AX	Sistema di contabilità SWICA
TM1	Analisi dei dati
Sistema CRM	Sistemi di vendita per nuovi clienti, sistemi d'informazione per la consulenza sulla salute (Achille)
CredInkasso	Settore incassi per via esecutiva – sistema per la gestione dei casi d'incasso
Xpert.Line	Sistema per il personale
eCase	Notifica elettronica dei casi – sicura via Web
Infrastruttura Office	Tecnologie per i computer sul posto di lavoro, e-mail, salvataggio e sicurezza dei dati
Pool tariffe / dati / MCD	Analisi dei dati
ZSR (RCC, registro dei codici creditori)	Dati dei fornitori di prestazioni

2.2 Responsabilità

La responsabilità tecnica delle singole applicazioni principali spetta ai responsabili delle applicazioni del reparto informatica di SWICA. Sulle singole collezioni di dati gestite da SWICA (comprese le applicazioni e le banche dati contenute nei sistemi informatici di SWICA) viene gestito un elenco interno da parte del responsabile della protezione dei dati aziendale. Questi, in particolare, dà informazioni sui reparti interni competenti, il flusso d'informazioni (interfaccia), l'utilità, la finalità, la proporzionalità come pure la durata della conservazione delle varie collezioni di dati.

2.3 Interfaccia

Le interfacce qui documentate, se non altrimenti indicato, sono flussi di dati correnti e automatizzati, che si svolgono elettronicamente.

Da	A	Scopo	Dati
Fattura	Scansione	Trattamento di fatture di fornitori di prestazioni	Dati delle fatture
Scansione	Sistema EDI	Elaborazione automatizzata delle fatture	Fatture elettroniche
Sistema EDI	Sumex II	Controllo delle fatture	Dati delle fatture elettroniche
Sumex II	SHP	Elaborazione delle fatture	Dati delle fatture elettroniche
SHP	Archivio SHP	Archiviazione dei dati dei clienti secondo legge	Conteggi delle prestazioni, operazioni contabili
Sistema EDI	eCase	Permettere la notifica di infortuni per le aziende	Dati del contratto di clienti aziendali
eCase	Sistemi EDI	Notifica di casi d'indennità giornaliera e infortunio	Notifiche d'infortunio elettroniche
SHP	CredInkasso	Casi d'incasso	Informazioni sulle esecuzioni
CredInkasso	SHP	Controllo dei conteggi	Dati sui pagamenti e sullo stato degli incassi
SHP	Xpert.Line	Conteggi dei partner di vendita	Dati sulle provvigioni dei partner di vendita
Xpert.Line	SHP	Conteggi dei partner di vendita	Dati di base del personale e degli intermediari
Archivio SHP	EFS/CaseNet	Trattamento di casi managed care di pazienti dopo aver ottenuto l'autorizzazione del cliente	Dati di base e dati assicurativi dei casi autorizzati
Archivio SHP	EFS/CaseNet	Trattamento regressi, ricorsi, reclami	Dati corrispondenti, relativi al caso
Archivio SHP	TM1	Valutazioni per il calcolo dei premi e la redditività	Dispendio in cifre per regione
Archivio SHP	Dynamics AX	Contabilità, contabilità finanziaria, calcolo dei costi	Premi, prestazioni, accantonamenti, capitali di copertura
Archivio SHP	Sistema CRM	Informazione sull'assistenza dei clienti del portafoglio	Dati anagrafici e coperture assicurative attuali
SHP	Pool tariffe / dati / MCD	Valutazioni per i controlli dell'economicità, le tariffazioni ecc.	Dati degli assicurati in forma anonima secondo le definizioni ISAK

3 Misure di controllo tecniche e organizzative

3.1 Controllo dell'ingresso

I locali di SWICA sono protetti elettronicamente dall'ingresso di persone non autorizzate (ingresso esclusivamente con le chiavi o tesserino di riconoscimento [Badge]).

Inoltre, per locali dove ci sono o vengono trattati dati degni di particolare protezione (Servizio medico fiduciario (VAD), locali dove ci sono i server), l'ingresso è limitato ad un numero ristretto di persone necessarie.

Per posti di lavoro altamente sensibili sono pure implementate misure come l'inserimento automatico del blocco dello schermo quando si abbandona il posto di lavoro o l'utilizzo di pellicole protettive per impedire la vista dello schermo.

3.2 Controllo dei supporti dati

Alle persone non autorizzate è tecnicamente impedito dal sistema di leggere, copiare, modificare o cancellare dati. Per questo esiste una procedura di autorizzazione, a garanzia che solo i collaboratori che ne hanno bisogno per il loro lavoro abbiano diritto ad accedere ai dati.

3.3 Controllo del trasporto

I dati che devono essere trasportati attraverso la rete, sono protetti. A tale scopo SWICA utilizza canali di comunicazione privati, protetti. I dati non sono trasmessi via Internet. Le comunicazioni per e-mail tra partner sono codificate. A questo scopo viene utilizzata una rete cifrata. Dispositivi di memorizzazione esterni sono dotati di un meccanismo di cifratura.

3.4 Controllo della pubblicazione

I partner che aderiscono alla rete cifrata sono conosciuti e inequivocabilmente identificati. Viene assicurato tecnicamente che istituzioni e persone sconosciute non abbiano alcun accesso a questa rete.

3.5 Controllo dell'archiviazione

Leggere, copiare, modificare o cancellare dati senza l'autorizzazione è reso impossibile tecnicamente dal sistema. Per questo esiste una procedura di autorizzazione, affinché solo i collaboratori che ne hanno bisogno per il loro lavoro, abbiano diritto ad accedere ai mezzi per l'archiviazione.

3.6 Controllo dell'utente

Questo controllo è effettuato dal processo EMA (entrate, mutazioni e uscite). Nuove autorizzazioni sono assegnate unicamente se il diritto alla visione ottiene una doppia conferma. I diritti esistenti sono controllati regolarmente e se necessario adeguati. Ai collaboratori che lasciano l'azienda, viene vietato l'accesso ai dati dei clienti e di SWICA a partire dall'ultimo giorno di lavoro (secondo i casi anche prima).

3.7 Controllo dell'accesso

I collaboratori ricevono unicamente i diritti di accedere ai dati necessari per il loro lavoro. Entrate e uscite, così come mutazioni di collaboratori sottostanno a procedure regolate da EMA. Nel caso di cambiamenti le autorizzazioni d'accesso non più necessarie sono cancellate dal sistema, nel caso d'uscita tutte le autorizzazioni d'accesso sono cancellate dal sistema.

Per l'accesso al sistema informatico di SWICA sono necessari un nome di utente e una parola chiave. Applicazioni con dati sensibili di persone sono ulteriormente protette da un'autorizzazione d'accesso. Nell'ambito delle applicazioni, le autorizzazioni d'accesso sono limitate a gruppi di lavoro. A livello di collaboratori, l'assegnazione dell'autorizzazione all'accesso avviene secondo il principio dei ruoli «need to know» (= diritto d'accesso subordinato alla effettiva e autorizzata necessità di conoscenza).

3.8 Controllo delle immissioni (protocollo/file di registro)

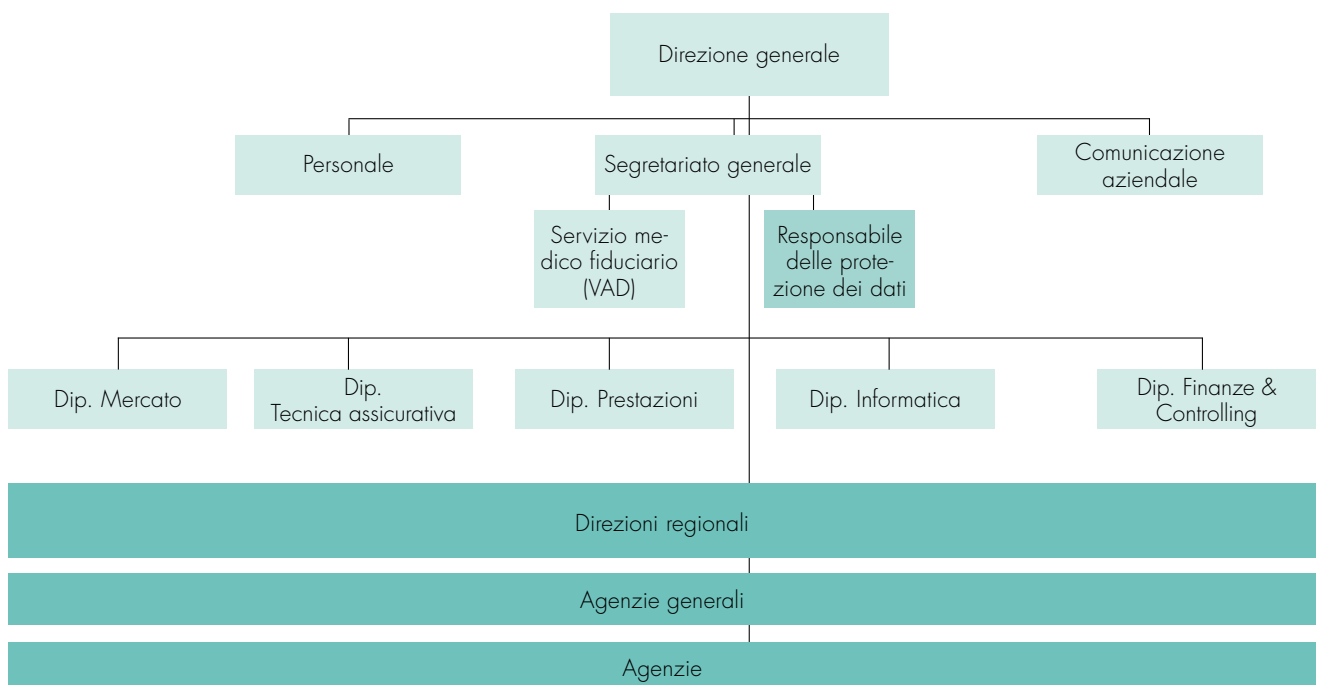
Il sistema centrale SHP e i principali sistemi periferici registrano il protocollo di tutte le modifiche dei dati dei clienti. Queste modifiche sono memorizzate storicizzate, così è sempre possibile sapere, quale collaboratore ha effettuato le modifiche dei dati.

Altri file di registro (log file) nell'ambito della rete e degli accessi al sistema sono a disposizione per sistemare eventuali irregolarità.

4 Persone coinvolte nella collezione di dati

4.1 Persone interessate all'interno di SWICA

Il disbrigo degli affari assicurativi è svolto dai collaboratori, in particolare quelli della Direzione generale, come pure quelli delle unità d'organizzazioni decentrate (direzioni regionali, agenzie generali e agenzie).



4.2 Enti esterni coinvolti / Outsourcing

Ditta	Contratto	Applicazione principale
Centris AG, Soletta	Contratto di prestazioni di servizio con SLA (accordo sul livello del servizio)	SHP, archivio SHP, Sumex II, sistemi EDI
Tessi GmbH, Urdorf	Contratto di prestazioni di servizio con SLA	Scansione
Aspectra AG, Zurigo	Contratto di prestazioni di servizio con SLA	CaseNet
SASIS AG	Contratto di fornitura di dati	SHP, Pool tariffe / dati / MCD

5 Elaborazione dei dati

5.1 Scopo dell'elaborazione dei dati

SWICA tratta i dati esclusivamente allo scopo di gestire gli affari assicurativi, in particolare per la documentazione dei rapporti assicurativi, per l'esame delle domande, il disbrigo delle prestazioni, l'elaborazione dei pagamenti come pure per allestire statistiche e per lo scambio d'informazioni.

5.2 Provenienza dei dati

I dati sono forniti a SWICA dagli assicurati stessi come pure da persone e enti (fornitori di prestazioni, assicurazioni, autorità), legittimati dalla legge (autorità amministrative e giudiziarie) o autorizzati dall'assicurato.

5.3 Categorie di dati

Le seguenti categorie di dati sono trattate nelle rispettive applicazioni e sono protette dalla visione non autorizzata tramite le misure citate in precedenza:

- cognome, nome, indirizzo, numero di telefono
- data di nascita
- nazionalità, lingua
- situazione familiare
- rappresentante legale, parenti
- indicazioni su malattie / infortuni
- salute
- misure di aiuto sociale
- numero di assicurato
- numero di assicurazione sociale
- dati sulle prestazioni
- dati sui premi
- relazioni bancarie
- dati di solleciti

5.4 Comunicazione di dati

I dati vengono comunicati nell'ambito delle disposizioni di legge (art. 84a LAMal, art. 97 LAINF). Nei casi in cui SWICA non è legittimata, risp. obbligata dalla legge a trasmettere i dati, una comunicazione di dati a terzi avviene unicamente con l'autorizzazione scritta della persona interessata.

5.5 Obbligo di riservatezza e vincolo del segreto professionale per le persone coinvolte

5.5.1 Collaboratori SWICA

Per l'adempimento dei loro compiti, i collaboratori di SWICA trattano dati personali, anche dati degni di particolare protezione, nel sistema informatico di SWICA.

SWICA attribuisce grande importanza alla protezione dei dati e si attiene alla legge sulla protezione dei dati e regola la protezione dei dati in un regolamento sulla protezione dei dati accessibile a tutti. I collaboratori di SWICA, con la firma del contratto di lavoro, s'impegnano alla tutela della segretezza, alla riservatezza e all'osservanza della legge sulla protezione dei dati.

Per una particolare sensibilità nei confronti di determinati dati medici, i collaboratori del servizio medico fiduciario, sottoscrivono una ulteriore dichiarazione sul rispetto della protezione dei dati e della segretezza.

5.5.2 Enti esterni coinvolti

Tra SWICA e i suoi partner esterni esistono dei contratti di collaborazione, con i quali i partner s'impegnano per contratto a provvedere affinché le disposizioni sulla protezione dei dati siano rispettati dai loro collaboratori e ausiliari nella stessa misura come per i collaboratori di SWICA.

5.6 Documentazione dei processi di elaborazione

Le collezioni di dati di SWICA sono integrate in diversi processi di lavoro. I singoli processi sono documentati dal rispettivo dipartimento competente. Specialmente quando si trattano i dati personali degni di particolare protezione e i profili della personalità (servizi di ricezione dei dati DRG, trattamento di dati medici nel servizio del medico fiduciario VAD, ecc.) esiste una documentazione dettagliata.

6 Conservazione e cancellazione dei dati

I dati che devono essere obbligatoriamente conservati in base a specifiche determinazioni di legge del diritto svizzero, sono archiviati adeguatamente per la durata prescritta dalla legge e protetti da modifiche o da accesso non autorizzato.

Scaduto il termine di conservazione i dati vengono cancellati, risp. distrutti dal sistema informatico SWICA.

7 Diritto d'essere informati delle persone interessate

Ogni persona può chiedere a SWICA informazioni sui dati elaborati da SWICA che la concernono. Per far valere il diritto a informazioni, la persona interessata deve inoltrare una domanda scritta al seguente indirizzo:

SWICA Organizzazione sanitaria

Responsabile aziendale della protezione dei dati

Römerstrasse 38

8401 Winterthur

E-Mail: datenschutz@swica.ch

SWICA verifica se ci sono dati relativi alla domanda e, se sì, quali dati ai sensi dell'art. 8 segg. LPD sono presenti e invia una copia di tali dati entro 30 giorni alla persona che ne ha fatto richiesta.

8 Progettazione, gestione e controllo della qualità

8.1 Progettazione

La progettazione e la realizzazione dei singoli sistemi informatici di SWICA comprendenti sistema centrale e periferici avviene nell'ambito dei mandati di SWICA. La documentazione relativa ai progetti viene conservata centralmente.

8.2 Gestione

La gestione dei singoli sistemi centrale e periferici viene documentata dai settori competenti in manuali.

8.3 Controllo della qualità

Garanzia e sviluppo della qualità dei singoli sistemi centrale e periferici del sistema informatico SWICA avvengono nell'ambito del sistema interno di controllo IKS, regolato separatamente.

Il processo tecnico, che assume la responsabilità sia per un'efficiente ed efficace trattamento dei dati, sia per il rispetto della protezione dei dati, controlla regolarmente l'efficacia delle procedure e definisce i criteri di verifica. Per la definizione dei parametri in ambito di protezione dei dati, viene coinvolto il (la) responsabile della protezione dei dati in azienda.

Hanno luogo regolarmente ispezioni interne. I rapporti delle ispezioni sono parte dei rapporti di Corporate Governance che sono presentati, nell'ambito del concetto di Corporate Governance di SWICA, alla Direzione generale e al Consiglio d'amministrazione.

9 Disposizioni finali

9.1 Documenti correlati

Nel regolamento sul trattamento dei dati, si fa riferimento a diversi altri documenti. Per motivi di sicurezza del sistema, delle procedure e dei dati, per il rispetto della segretezza nel confronto degli assicurati come pure a tutela dei segreti aziendali di SWICA e dei suoi partner d'affari, questi documenti non sono pubblicati.

9.2 Modifiche del regolamento

Il regolamento sul trattamento dei dati è regolarmente controllato in funzione della sua attualità. Può essere modificato in ogni momento con l'approvazione della Direzione generale.

9.3 Entrata in vigore

Il presente regolamento sostituisce il regolamento del 01.09.2014 ed entra in vigore il 15.04.2016.

Winterthur, 15.04.2016

Dr. oec. Reto Dahinden
Direttore generale / CEO

Jérôme Egli
Responsabile protezione dei dati aziendale