

Social network, sanità digitale e internet: la responsabilità delle professioni sanitarie

Luca Benci

www.lucabenci.it

Twitter @Luca_Benci

Il testo unico sulla privacy

D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196

“Codice in materia di protezione dei dati
personali”

Dato personale

- Qualunque informazione relativa a persona fisica, persona giuridica, ente od associazione, identificati o identificabili, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale

Art. 4 punto a) Codice privacy

Dati identificativi

- I dati personali che permettono l'identificazione diretta dell'interessato

Art. 4 punto b) Codice privacy

Dati sensibili

- I dati personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale.

Art. 4 punto c) Codice privacy

I dati supersensibili

- I dati idonei a rivelare lo stato di salute
- I dati idonei a rivelare la vita sessuale

Il principio di finalità

- Il presente testo unico, di seguito denominato «codice», garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della **dignità dell'interessato**, con particolare riferimento alla **riservatezza**, **all'identità personale** e al **diritto alla protezione dei dati personali**.

Il principio di necessità del trattamento dei dati

- I sistemi informativi e i programmi informatici sono configurati **riducendo al minimo l'utilizzazione di dati personali e di dati identificativi**, in modo da escluderne il trattamento quando le finalità perseguite nei singoli casi possono essere realizzate mediante, rispettivamente, dati anonimi od opportune modalità che permettano di identificare l'interessato solo in caso di necessità.

L'avvento della Rete

L'anonimato nella rete

La dicotomia tra l'identità nella
rete e l'identità nel mondo reale

L'avvento di internet 2.0

- Dall'anonimato alla richiesta di una identità certificata
- I dati personali resi noti volontariamente

La memoria collettiva di internet

- “Che cosa diventa la persona quando viene consegnata alle banche dati e alle loro interconnessioni, ai motori di ricerca che rendono immediato l’accesso a qualsiasi informazione, quando le viene negato il diritto a sottrarsi allo sguardo indesiderato, di ritirarsi dietro le quinte, in una zona d’ombra?”

Il diritto all'oblio

- La creazione della “persona digitale” e il “diritto all'oblio”.
- Internet deve “imparare a dimenticare”

I Social network

- Dati personali e sensibili propri
- Dati personali e sensibili altrui

Motori di ricerca generalisti

- Reputation cleanears

La pubblicazione dei dati personali propri

- Possono essere utilizzati da altri?

I dati personali propri

- Principio di finalità e di necessità

La responsabilità

- L'utilizzo dei dati personali altrui

La pubblicazione senza consenso di
dati personali altrui

Caronte

- Ore 22. “oggi arriva Caronte”
- Ore 2. “Meno uno!” “Meglio così”

Natale

- “Oggi è natale ma i parenti rompono i coglioni lo stesso”

“Er sniffata”

- "Veneto indipendente... e poi? Lo diamo in gestione a Er Sniffata?".
- Chi è "Er Sniffata"? si chiede lei? "Sei una ragazza intelligente.
- Lascio indovinare a te chi era quel giovane ministro di qualche anno fa noto a Roma x essere il più gran sniffatore della seconda repubblica...".

Il giuramento di Ippocrate

- Giuro per Apollo medico e Asclepio e Igea e Panacea e per tutti gli dei e per tutte le dee, chiamandoli a testimoni, che eseguirò, secondo le forze e il mio giudizio, questo giuramento e questo impegno scritto...

Il giuramento di Ippocrate

Ciò che io possa vedere o sentire durante il mio esercizio o anche fuori dell'esercizio sulla vita degli uomini, tacerò ciò che non è necessario sia divulgato, ritenendo come un segreto cose simili.



La posta elettronica, la navigazione
in internet e le telefonate.

Limiti e utilizzo

Luca Benci



La Costituzione

art. 15

La libertà e la **segretezza della corrispondenza** e di ogni altra forma di comunicazione sono inviolabili.

La loro limitazione può avvenire soltanto per atto motivato dell'Autorità giudiziaria con le garanzie stabilite dalla legge.

Il codice penale

Art. 616 c.p. Violazione, sottrazione e soppressione di corrispondenza

- Chiunque prende cognizione **del contenuto di una corrispondenza chiusa, a lui non diretta, ovvero sottrae o distrae**, al fine di prenderne o di farne da altri prendere cognizione, una corrispondenza chiusa o aperta, a lui non diretta, ovvero, in tutto o in parte, la distrugge o sopprime, è punito, se il fatto non è preveduto come reato da altra disposizione di legge, con la reclusione fino a un anno o con la multa da euro 30 a euro 516.

Il codice penale

Art. 616 c.p. Violazione, sottrazione e soppressione di corrispondenza.

Se il colpevole, senza giusta causa, rivela, in tutto o in parte, il contenuto della corrispondenza, è punito, se dal fatto deriva nocumento ed il fatto medesimo non costituisce un più grave reato, con la reclusione fino a tre anni.

Il delitto è punibile a querela della persona offesa.
Agli effetti delle disposizioni di questa sezione, per "corrispondenza" si intende quella epistolare, telegrafica, telefonica, **informatica** o telematica, ovvero effettuata con ogni altra forma di comunicazione a distanza.

Codice penale

- Chiunque, fuori dei casi consentiti dalla legge, **installa apparati, strumenti, parti di apparati o di strumenti al fine di intercettare od impedire comunicazioni o conversazioni telegrafiche o telefoniche** tra altre persone è punito con la reclusione da uno a quattro anni.

Art. 617-bis.

Installazione di apparecchiature atte ad intercettare od impedire comunicazioni o conversazioni telegrafiche o telefoniche.

Il codice penale

- La pena è della reclusione da uno a cinque anni se il fatto è commesso in danno **di un pubblico ufficiale nell'esercizio o a causa delle sue funzioni** ovvero da un pubblico ufficiale o **da un incaricato di un pubblico servizio** con abuso dei poteri o con violazione dei doveri inerenti alla funzione o servizio o da chi esercita anche abusivamente la professione di investigatore privato.

Art. 617-bis.

Installazione di apparecchiature atte ad intercettare od impedire comunicazioni o conversazioni telegrafiche o telefoniche.

“Impianti audiovisivi”

- E' vietato l'uso di impianti audiovisivi e di altre apparecchiature per finalità di controllo a distanza dell'attività dei lavoratori.



Art. 4, comma 1, Statuto dei lavoratori

“Impianti audiovisivi”

- Gli impianti e le apparecchiature di controllo che siano **richiesti da esigenze organizzative e produttive ovvero dalla sicurezza del lavoro**, ma dai quali derivi anche la **possibilità di controllo a distanza dell'attività dei lavoratori**, possono essere installati soltanto **previo accordo con le rappresentanze sindacali aziendali**, oppure, in mancanza di queste, con la commissione interna. In difetto di accordo, su istanza del datore di lavoro, provvede **l'Ispettorato del lavoro**, dettando, ove occorra, le modalità per l'uso di tali impianti.



Art. 4 Statuto dei lavoratori

Divieto di indagini sulle opinioni

E' fatto divieto al datore di lavoro, ai fini dell'assunzione, come nel corso dello svolgimento del rapporto di lavoro, di effettuare indagini, anche a mezzo di terzi, sulle opinioni politiche, religiose o sindacali del lavoratore, nonché su fatti non rilevanti ai fini della valutazione dell'attitudine professionale del lavoratore.

Art. 4 Statuto dei lavoratori



Il Garante della protezione dei dati

Lavoro

Le linee guida del Garante per posta elettronica
e internet

Registro delle deliberazioni – Delibera del 1° marzo 2007

Gazzetta Ufficiale del 10 marzo 2007

L'utilizzo della posta elettronica, la navigazione in internet e le telefonate in orario di lavoro

- Legittimità o meno da parte del dipendente
- I controlli del datore di lavoro

Utilizzo della posta elettronica in orario di lavoro

- Mail personale: susy75@tiscali.it
- Mail aziendale: nome.cognome@ospedale.it



La riflessioni del Garante

- Tuttavia, con specifico riferimento all'impiego della posta elettronica nel contesto lavorativo e in ragione della veste esteriore attribuita all'indirizzo di posta elettronica nei singoli casi, **può risultare dubbio se il lavoratore, in qualità di destinatario o mittente, utilizzi la posta elettronica operando quale espressione dell'organizzazione datoriale o ne faccia un uso personale pur operando in una struttura lavorativa.**

Le riflessioni del Garante

- La mancata esplicitazione di una *policy* al riguardo può determinare anche una **legittima aspettativa del lavoratore, o di terzi, di confidenzialità rispetto ad alcune forme di comunicazione.**

La *policy* aziendale

- Il datore di lavoro deve provvedere alla:

“adozione e pubblicizzazione di un
disciplinare interno”

Le soluzioni suggerite

- Mettere a disposizione funzionalità di sistema che consentano di inviare automaticamente, in caso di assenze (ad es., **per ferie o attività di lavoro fuori sede**), messaggi di risposta **contenenti le "coordinate" (anche elettroniche o telefoniche) di un altro soggetto o altre utili modalità di contatto della struttura.**

Le soluzioni suggerite

- Il datore di lavoro può valutare la possibilità di attribuire al lavoratore un diverso indirizzo destinato ad uso privato del lavoratore.

Le soluzioni suggerite

- i messaggi di posta elettronica contengano un **avvertimento** ai destinatari nel quale sia dichiarata **l'eventuale natura non personale dei messaggi stessi, precisando se le risposte potranno essere conosciute nell'organizzazione di appartenenza del mittente e con eventuale rinvio alla predetta *policy* datoriale.**

Le soluzioni suggerite

- Consentire che, qualora si debba conoscere il contenuto dei messaggi di posta elettronica **in caso di assenza improvvisa o prolungata e per improrogabili necessità legate all'attività lavorativa**, l'interessato sia messo in grado di **delegare un altro lavoratore (fiduciario)** a verificare il contenuto di messaggi e a inoltrare al titolare del trattamento quelli ritenuti rilevanti per lo svolgimento dell'attività lavorativa.

Le soluzioni suggerite

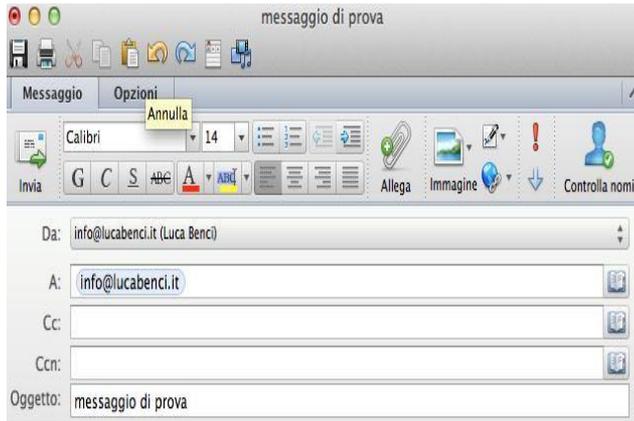
- Disponibilità di indirizzi di posta elettronica condivisi tra più lavoratori:

salaoperatoria@ospedale.it

distretto@aziendasanitaria.it



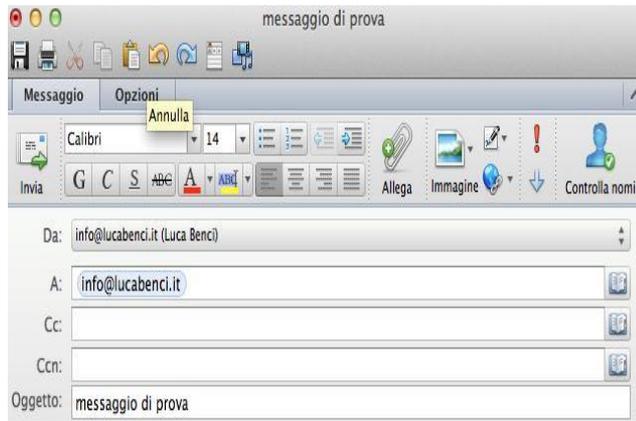
Le informazioni sulla riservatezza



"Le informazioni contenute nel presente messaggio di posta elettronica e in ogni suo allegato sono da considerarsi riservate e il destinatario della email è l'unico autorizzato ad usarle, copiarle e, sotto la propria responsabilità, divulgarle. Chiunque riceva questo messaggio per errore senza esserne il destinatario deve immediatamente rinviarlo al mittente cancellando l'originale. Eventuali dati personali e sensibili contenuti nel presente messaggio e/o suoi allegati vanno trattati nel rispetto della normativa in materia di privacy (DLGS n.196/'03)".

- "Le informazioni contenute nel presente messaggio di posta elettronica e in ogni suo allegato sono da considerarsi riservate e **il destinatario della email è l'unico autorizzato ad usarle, copiarle e, sotto la propria responsabilità, divulgarle.** Chiunque riceva questo messaggio per errore senza esserne il destinatario deve immediatamente rinviarlo al mittente cancellando l'originale. Eventuali dati personali e sensibili contenuti nel presente messaggio e/o suoi allegati vanno trattati nel rispetto della normativa in materia di privacy (DLGS n.196/'03)".

Le informazioni sulla riservatezza



"Le informazioni contenute nel presente messaggio di posta elettronica e in ogni suo allegato sono da considerarsi riservate e il destinatario della email è l'unico autorizzato ad usarle, copiarle e, sotto la propria responsabilità, divulgarle. Chiunque riceva questo messaggio per errore senza esserne il destinatario deve immediatamente rinviarlo al mittente cancellando l'originale. Eventuali dati personali e sensibili contenuti nel presente messaggio e/o suoi allegati vanno trattati nel rispetto della normativa in materia di privacy (DLGS n.196/03)".

- Si informa che **la presente casella di posta è destinata esclusivamente a comunicazioni di tipo istituzionale e che eventuali messaggi di risposta potranno essere conosciuti nell'ambito dell'organizzazione dell'Azienda USL di ...** Le informazioni contenute in questa comunicazione sono riservate e destinate esclusivamente alla/e persona/e (in qualità di dipendente) o all'ente sopra indicati. E' vietato ai soggetti diversi dai destinatari qualsiasi uso-copia-diffusione di quanto in esso contenuto sia ai sensi dell'art. 616 c.p. sia ai sensi del DL n.196/03. Se questa comunicazione.

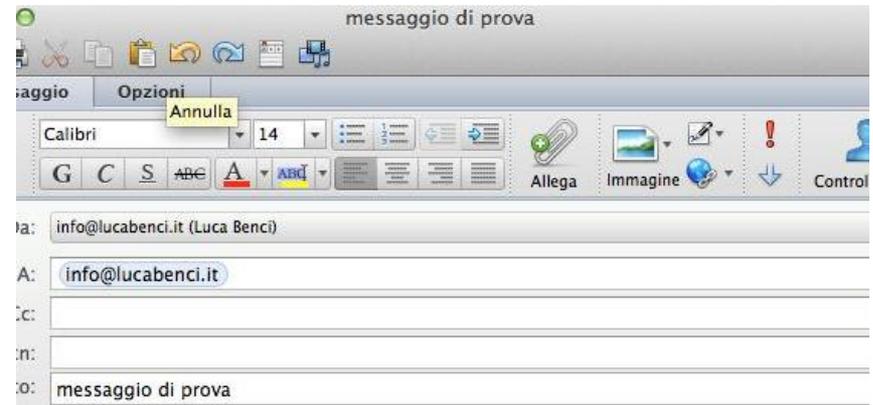
Esempio di risposta di assenza

Grazie per avermi contattato.

Sarò fuori Istituto dal 2 al 19 gennaio e durante questo periodo non avrò accesso alla casella di posta elettronica.

Le mail inviate in questo periodo verranno automaticamente cancellate. Vi chiedo pertanto di inviare il messaggio nuovamente dopo il 20 gennaio.

In caso di urgenza contattate le seguenti persone:



Informazioni contenute nel presente messaggio di posta elettronica e in ogni suo allegato sono da considerarsi riservate e il destinatario della email è l'unico autorizzato ad usarle, copiarle e, sotto la propria responsabilità, divulgarle. Chiunque riceva questo messaggio per errore senza esserne il destinatario è pregato di immediatamente rinviarlo al mittente cancellando l'originale. Eventuali dati personali e sensibili contenuti nel presente messaggio e/o suoi allegati vanno trattati nel rispetto della normativa in materia di privacy (art. 196/03)".

L'uso moderato

- In quale misura è consentito utilizzare anche per ragioni personali la posta elettronica aziendale o di rete (es. fuori dall'orario di lavoro o durante le pause, o consentendone un uso moderato anche nel tempo di lavoro)

Il materiale del datore di lavoro

- Il dipendente non utilizza a fini privati materiale o attrezzature di cui dispone per ragioni di ufficio.
- Salvo casi d'urgenza, egli non utilizza le linee telefoniche dell'ufficio per esigenze personali.

D.M. 28 novembre 2000

Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni.

Art. 10

“Comportamento in servizio”

La navigazione in internet

- Il datore di lavoro può indicare:
- I comportamenti non tollerati rispetto alla “navigazione” (es. download, upload)

Il “disciplinare interno”

- Il datore di lavoro inoltre può:
- Individuare categorie di **siti correlati con l'attività lavorativa**
- Configurare sistemi e utilizzare filtri per prevenire operazioni non desiderate e introdurre una *black list*
- trattamento di dati in forma anonima o tale da precludere l'immediata identificazione di utenti mediante loro opportune aggregazioni

Il “disciplinare interno”

- Quali informazioni sono **memorizzate** temporaneamente e quali per un periodo più lungo
- Quali controlli si riserva di fare, le motivazioni (es. funzionalità e sicurezza del sistema) e modalità
- Quali conseguenze, **anche di tipo disciplinare**, il datore di lavoro si riserva di trarre qualora **constati che la posta elettronica e la rete Internet sono utilizzate indebitamente**

Il “disciplinare interno”

- Quali misure sono adottate per particolari realtà lavorative nelle quali debba essere rispettato l'eventuale segreto professionale cui siano tenute specifiche figure professionali;
- Le prescrizioni interne sulla sicurezza dei dati e dei sistemi.

La vigilanza sul lavoro

- La vigilanza sul lavoro, ancorché necessaria nell'organizzazione produttiva, vada mantenuta in una dimensione umana, e cioè non esasperata dall'uso di tecnologie che possono rendere la vigilanza stessa continua e anelastica, eliminando ogni zona di riservatezza e di autonomia nello svolgimento del lavoro" (Cass. 17.07.07 n. 15982).

I controlli sulla posta

- Pertinenti non eccedenti
- Deve essere preferito un controllo preliminare su dati aggregati, riferiti all'intera struttura o a una sua parte.
- Se riscontrato un utilizzo anomalo vi può essere un avviso generalizzato con l'invito ad attenersi alle istruzioni aziendali

I controlli sulla posta

- In assenza di successive anomalie non è di regola giustificato effettuare controlli su base individuale.
- Va esclusa l'ammissibilità di controlli prolungati, costanti o indiscriminati
- Sono ammessi i c.d. “controlli difensivi” volti ad accertare le eventuali attività illecite del dipendente

Super Scout

- Non vi è dubbio che Super Scout garantisce al datore di lavoro la possibilità di verificare a distanza, ossia senza una immediata percezione del controllo da parte del dipendente che ne è destinatario. L'utilizzo di software in grado di acquisire automaticamente e memorizzare tutte le naviganzini in internet dei dipendenti e quindi in grado di conoscere e verificare chi e in che misura ciascuno dei

Super Scout

- L'utilizzo di software in grado di acquisire automaticamente e memorizzare tutte le navigazioni in internet dei dipendenti e quindi in grado di conoscere e verificare chi e in che misura ciascuno dei dipendenti impieghi il tempo di collegamento a internet, dedicandolo all'espletamento dell'attività lavorativa piuttosto che sprecandolo per fini e interessi personali, integra la condotta vietata dall'art. 4, comma 2, Statuto lavoratori, con conseguente inutilizzabilità a fini disciplinari e processuali...

Super Scout

- ...dei dati acquisiti dal datore di lavoro senza il rispetto delle regole che condizionano la legittimità del controllo, per quanto indiretto, esercitato sull'attività di lavoro dei propri addetti.
- Tribunale di Milano, 31 marzo 2004
- Corte di appello di Milano, 30 settembre 2005
- Corte di cassazione, sentenza 23 febbraio 2010, n. 4375

I principi di trattamento dei dati da parte dei datori di lavoro

- Il principio di necessità
- Il principio di correttezza
- I principi di pertinenza e di non eccedenza

Apparecchiature preordinate al controllo a distanza

- Rientrano anche le strumentazioni *hardware* e *software* mirate al controllo dell'utente di un sistema di comunicazione elettronica.
- Il trattamento dei dati che ne consegue è illecito, a prescindere dall'illiceità dell'installazione stessa. Ciò, anche quando i singoli lavoratori ne siano consapevoli.

Apparecchiature preordinate al controllo a distanza

- In particolare non può ritenersi consentito il trattamento effettuato mediante sistemi *hardware e software* preordinati al controllo a distanza, grazie ai quali sia possibile ricostruire –a volte anche minuziosamente– l'attività di lavoratori.

Apparecchiature preordinate al controllo a distanza

- della lettura e della registrazione sistematica dei messaggi di posta elettronica ovvero dei relativi dati esteriori, al di là di quanto tecnicamente necessario per svolgere il servizio *e-mail*;
- della riproduzione ed eventuale memorizzazione sistematica delle pagine *web* visualizzate dal lavoratore;
- della lettura e della registrazione dei caratteri inseriti tramite la tastiera o analogo dispositivo;
- dell'analisi occulta di computer portatili affidati in uso.

- eventuale conservazione nel tempo dei dati strettamente limitata al perseguimento di finalità organizzative, produttive e di sicurezza.

Posta elettronica

- contenuto dei messaggi di posta elettronica – come pure i dati esteriori delle comunicazioni e i *file* allegati– riguardano forme di corrispondenza assistite da garanzie di segretezza tutelate anche costituzionalmente, la cui *ratio* risiede nel proteggere il nucleo essenziale della dignità umana e il pieno sviluppo della personalità nelle formazioni sociali; un'ulteriore protezione deriva dalle norme penali a tutela dell'inviolabilità dei segreti

La natura della posta elettronica

- Mail personale: susy75@tiscali.it
- Mail aziendale: nome.cognome@ospedale.it

Il controllo delle telefonate il caso del software Blue's



Software Blue's

[Homepage](#) > [Prodotti e Soluzioni](#) > [Software](#) > Software Blue's

Blue's Professional ti consente di analizzare con semplicità il tuo traffico telefonico tramite statistiche e monitor in tempo reale, con grafici e tabelle preconfigurate e pronte per l'uso. Con un pratico cruscotto puoi selezionare le statistiche in base all'obiettivo dell'analisi, personalizzarle come più desideri e con un solo click esportarle in altre applicazioni (PDF, HTML, XLS, DOC...)

Controllare il tuo traffico telefonico non è mai stato così semplice. Puoi ricevere automaticamente via posta elettronica le statistiche con la frequenza che vuoi, allegate ad esempio come PDF o Excel.

Blue's Professional ti permette inoltre di lavorare con tranquillità impostando allarmi che ti avvisano non appena accade qualcosa di indesiderato come il superamento del budget, chiamate a numeri proibiti, etc.

Blue's Professional gestisce le chiamate entranti e le chiamate uscenti della tua azienda e organizza le tue statistiche in modo da renderti disponibili immediatamente le analisi di cui hai bisogno.

Un cruscotto con le indagini generali, con i totali del traffico per sede, reparti e derivati, la lista delle chiamate, le analisi dei costi per vari raggruppamenti, oppure l'analisi dell'efficienza sulle chiamate entranti e le classifiche sono alcuni dei report che potrai visualizzare in tempo reale, stampare ed esportare in vari formati (PDF, Excel, Word, HTML, etc.).



- Si installa su un pc e si collega al centralino telefonico aziendale. Acquisisce tutto il traffico telefonico in ingresso e in uscita.
- Conserva circa cinquantamila chiamate.