PORTALE STUDIO MEDICO – STUDIO MEDICO ATHENA

Informativa privacy del portale

Testo completo con sezione cookie – Ottobre 2026

Informativa ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento europeo 2016/679 sulla protezione dei dati personali

---

1. Chi tratta i tuoi dati

I medici che operano presso **STUDIO MEDICO ATHENA**, VIA Orazio, 7/B 43123 Parma, sono **contitolari del trattamento** per quanto riguarda il portale e titolari ciascuno per i propri assistiti:

- Dott.ssa **Francesca Bocchi**
- Dott.ssa **Chiara Anna Rizzolo**
- Dott. **Enrico Morgioni**
- Dott. **Gianluca Costantino**

Il tuo titolare è il medico che ti ha in carico: è lui che decide come sono trattati i tuoi dati e a lui puoi rivolgerti per ogni richiesta. Puoi contattare lo studio al numero telefonico 0521 242921.

Referente per la protezione dei dati. Per i temi che riguardano i dati personali i medici hanno individuato un referente comune: dott.ssa **Francesca Bocchi** contattabile all'indirizzo e-mail franciosabocchi@gmail.com

Puoi scrivere a lei per qualsiasi domanda, richiesta o segnalazione.

Attività svolte in comune. I medici hanno deciso insieme di adottare il portale e ne stabiliscono insieme le impostazioni: per questa parte del trattamento sono **contitolari** ai sensi dell'articolo 26 del Regolamento. Questo significa che puoi rivolgerti a **uno qualsiasi di loro** per esercitare i tuoi diritti, e che rispondono insieme di come funziona il portale. Il trattamento dei tuoi dati per la cura resta invece del tuo medico.

Con un accordo tra loro i medici hanno disciplinato le attività che svolgono in comune, e in particolare:

- la **sostituzione reciproca**: ciascun medico può occuparsi degli assistiti dei colleghi quando questi sono assenti o impediti, per garantire la continuità dell'assistenza. Anche in questi casi ciascun medico resta titolare del trattamento dei propri assistiti, e ogni accesso resta registrato;
- l'**autorizzazione del personale di segreteria**: le persone che operano in segreteria sono autorizzate al trattamento dei dati **di tutti i pazienti dello studio**, da parte di tutti i medici, nei limiti delle mansioni loro assegnate e con l'obbligo di riservatezza (articolo 29 del Regolamento e articolo 2-*quaterdecies* del Codice privacy);
- la gestione condivisa dell'**agenda** e delle funzioni comuni del portale.

Per queste attività i medici hanno definito le rispettive responsabilità con un accordo di contitolarità, il cui contenuto essenziale è disponibile su richiesta al referente indicato sopra. Il referente è anche il punto di contatto previsto dall'articolo 26 del Regolamento, ma puoi sempre rivolgerti direttamente al tuo medico o a uno qualsiasi dei contitolari.

2. Usare il portale è una tua scelta

Il portale è un servizio in più, non un passaggio obbligato. Se preferisci non registrarti, o se cambi idea in seguito, **continui ad accedere a tutti i servizi del tuo medico come hai sempre fatto**, di persona o al telefono: la tua assistenza non cambia in nulla e nessuno ti chiederà spiegazioni.

3. Quali dati trattiamo

Dati identificativi e di contatto: nome, cognome, data di nascita, codice fiscale, indirizzo, email, telefono.

Dati relativi alla salute (articolo 9 del Regolamento): prenotazioni, con il motivo della visita e le eventuali note che aggiungi; le richieste che invii al tuo medico - prescrizione di farmaci, visita specialistica, esami, informazioni su un esame, consulto informativo - e le risposte che ricevi; i certificati che richiedi (malattia, idoneità sportiva non agonistica, rinnovo patente e porto d'armi) e quelli che il tuo medico sceglie di rendere disponibili nel portale; i documenti sanitari che carichi tu per sottoporli al medico; i dati della tua scheda anagrafica sanitaria, comprese le eventuali esenzioni.

Dati di funzionamento: registro degli accessi ai dati — chi ha visto o modificato cosa, e quando — necessario per la sicurezza e per la tua tutela. **Il portale non registra il tuo indirizzo di rete.**

Dati di altre persone che gestisci: se gestisci il profilo di un minore, o operi per conto di un altro paziente adulto come delegato, amministratore di sostegno o tutore, trattiamo anche i dati di quella persona, insieme alla dichiarazione con cui hai indicato il tuo titolo (vedi punto 8).

Sul Fascicolo Sanitario Elettronico. Quando un documento è pronto, il portale ti avvisa e ti indica dove ritirarlo: in studio oppure, se disponibile, scaricandolo dal Fascicolo Sanitario Elettronico. Il portale non si collega al Fascicolo e non vi accede: la comunicazione è un semplice avviso. Il Fascicolo è un servizio pubblico distinto da questo portale, con proprie regole e propri consensi.

Sui documenti che carichi tu. Il portale ti consente di caricare documentazione sanitaria per chiedere un parere al tuo medico. Ricorda che il parere si basa esclusivamente sui documenti che scegli di condividere e **non sostituisce la visita medica**; carica solo documenti che riguardano te o la persona per cui sei autorizzato a operare.

4. Perché li trattiamo e su quale base

Uso del portale — prenotare appuntamenti, chiedere prescrizioni e certificati, inviare richieste al tuo medico e ricevere le sue risposte, caricare documentazione sanitaria da sottoporgli: **consenso esplicito**, articolo 9.2.a, che ti viene chiesto in fase di registrazione dopo la lettura di questa informativa. Il testo che hai accettato resta consultabile nel tuo profilo.

Comunicazioni necessarie al servizio via email (codici di accesso, conferme, promemoria degli appuntamenti che hai prenotato, esiti delle richieste): erogazione del servizio, articolo 6.1.b. Per queste comunicazioni non ti chiediamo un consenso separato, perché sono parte del servizio che hai attivato: senza di esse il portale non potrebbe funzionare. Non riceverai altro: nessuna pubblicità, nessuna newsletter.

Registro degli accessi e sicurezza: obbligo di legge e legittimo interesse alla protezione dei dati, articoli 6.1.c e 6.1.f.

Il portale non usa i tuoi dati per pubblicità, non li vende e **non prende decisioni automatizzate** su di te: la conferma automatica di una prenotazione verifica soltanto se lo slot in agenda è libero, e ogni richiesta resta sotto il controllo dello studio.

Come conserviamo la prova del tuo consenso: registriamo il testo esatto che hai accettato, la versione di questa informativa, la data, l'ora e il tipo di browser da cui l'hai fatto. **Non registriamo il tuo indirizzo di rete.**

5. Chi può vederli

Il tuo medico, che di norma è l'unico ad accedere ai dati dei propri assistiti.

Gli altri medici dello studio, quando ti assistono in sostituzione del tuo medico assente o impedito: in quel periodo il collega accede al tuo profilo come farebbe il tuo medico. L'abilitazione ha una durata definita, è attivata dal medico sostituito oppure, se è improvvisamente indisponibile, dallo studio, e ogni accesso resta registrato. Quando la sostituzione è attiva il portale te lo mostra, indicando fino a quando dura e il nome del collega che gestirà le tue richieste.

Il personale di segreteria, autorizzato da tutti i medici a trattare i dati dei pazienti dello studio nei limiti delle proprie mansioni, per le attività organizzative: prenotazioni, approvazione delle registrazioni, gestione delle richieste. Anche in questo caso ogni accesso è registrato.

Le persone che tu hai autorizzato (familiari, delegati, o chi esercita la responsabilità genitoriale o la tutela), nei soli ambiti previsti dalla loro autorizzazione; puoi revocarla in ogni momento comunicandolo allo studio.

Il fornitore tecnico del portale, **Glove ICT Srl** (Parma), quale responsabile del trattamento ai sensi dell'articolo 28, per assistenza e manutenzione. Gli accessi del supporto tecnico avvengono **su autorizzazione dello studio**, entro finestre di tempo definite che lo studio può revocare in qualsiasi momento, con account nominativi e registrazione integrale delle operazioni. Fuori da quelle finestre il personale tecnico non accede ai dati dei pazienti. Solo in caso di emergenza tecnica e di mancata risposta dello studio l'accesso può essere attivato senza autorizzazione preventiva: in tal caso lo studio ne riceve immediata comunicazione con il nome dell'operatore, l'orario e la motivazione, e l'accesso resta limitato nel tempo e revocabile.

Il portale opera su Microsoft Azure, regione Italia Nord, dove risiedono i dati dell'applicazione e i documenti. L'invio via email dei codici di accesso è affidato a Twilio SendGrid, che con la configurazione a residenza UE adottata conserva e tratta l'indirizzo email e il testo del messaggio in data center situati nell'Unione Europea. Eventuali accessi del fornitore da paesi terzi, per assistenza tecnica, avvengono con le garanzie del capo V del GDPR.

I tuoi dati non sono comunicati ad altri soggetti, salvo i casi previsti dalla legge (per esempio la trasmissione dei certificati di malattia agli enti competenti).

6. Per quanto tempo

Categoria	Cosa succede e quando
Prenotazioni	Eliminate trascorsi 12 mesi dalla conclusione.
Richieste (prescrizioni, visite specialistiche, esami, informazioni su un esame, consulti)	La richiesta è eliminata trascorsi 12 mesi. Gli **allegati** — compresi i documenti sanitari che carichi tu — sono eliminati dopo **20 giorni dal caricamento**: resta l'annotazione che un allegato era presente ed è stato rimosso. Se ti servono in seguito, conservane una copia.
Certificati	La richiesta è eliminata trascorsi 12 mesi; gli allegati dopo 20 giorni dal caricamento, con la stessa annotazione.
Conversazioni con lo studio	Eliminate trascorse 12 mesi; gli allegati dopo 20 giorni dal caricamento, con la stessa annotazione.

Categoria	Cosa succede e quando
Documenti presentati per gestire il profilo di un'altra persona	Il modulo di delega, il provvedimento di nomina e le copie dei documenti d'identità - sia dell'assistito sia di chi lo rappresenta - restano finché il collegamento tra rappresentante e assistito è attivo, e vengono eliminati con la cancellazione del paziente.
Registrazioni dei consensi e delle revoche	Per tutta la durata del rapporto e per i successivi termini di prescrizione: sono la prova che il trattamento dei tuoi dati è avvenuto legittimamente.
Registro degli accessi e degli eventi rilevanti	12 mesi. Alla cessazione del rapporto tra lo studio e il fornitore della piattaforma tutti i registri vengono eliminati entro 30 giorni.
Codici di accesso e registrazioni non completate	Eliminati alla scadenza, nell'ordine di minuti o ore.

Puoi eliminare in qualsiasi momento, prima della scadenza, i documenti che hai caricato: il file viene distrutto, mentre resta annotato che in quella data un documento era presente ed è stato rimosso su tua richiesta.

Se chiedi la cancellazione del tuo profilo. Puoi chiederla in qualsiasi momento, tu direttamente o tramite lo studio. Non è immediata: si apre una finestra di **trenta giorni**, pensata per darti il tempo di ripensarci e di portare via i tuoi dati. In quei giorni ricevi un collegamento personale da cui scaricare tutto ciò che ti riguarda, e puoi annullare la richiesta quando vuoi. Il tuo medico viene informato, per conoscenza. Trascorsi i trenta giorni viene eliminato tutto: prenotazioni, richieste, certificati, documenti caricati, conversazioni, scheda, consensi, deleghe e i relativi file.

Due cose restano, per ragioni precise. Il **registro degli accessi** non viene cancellato ma reso anonimo: resta la traccia di chi ha fatto cosa e quando, senza più il riferimento a te — serve allo studio per dimostrare come sono stati trattati i tuoi dati, anche quando quei dati non esistono più. E le **pratiche che avevi creato per altre persone** (una prenotazione fatta per tuo figlio, un certificato richiesto per un assistito) restano nei loro profili, perché appartengono a loro: sparisce solo l'indicazione di chi le aveva inserite.

In alternativa alla cancellazione lo studio può procedere all'**anonimizzazione**: i tuoi dati personali vengono sostituiti da un'indicazione neutra e i documenti distrutti, mentre resta la sequenza degli eventi, priva di ogni riferimento a te.

Il portale non è l'archivio sanitario del tuo medico. La documentazione clinica che il medico deve conservare per legge resta nei suoi archivi, con i termini previsti dalla normativa sanitaria: i tempi indicati qui sopra riguardano soltanto la permanenza dei dati nel portale.

7. I tuoi diritti

In qualsiasi momento puoi esercitare i diritti previsti dagli articoli 15 a 22: accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione e portabilità.

Dal tuo profilo puoi già **scaricare tutti i tuoi dati** in formato elettronico, correggere i dati di contatto e **vedere chi ha effettuato accessi** che ti riguardano.

Puoi revocare i consensi direttamente dal tuo profilo, nella sezione dedicata. Per chiedere la cancellazione del profilo puoi usare la funzione disponibile nel portale oppure scrivere a **[email dedicata]**: la richiesta viene registrata e gestita nei termini di legge. La revoca del consenso al trattamento sanitario comporta la disattivazione dell'account e non pregiudica i trattamenti già avvenuti; **la tua assistenza presso lo studio non**

cambia in nulla e continuerai a usare i canali tradizionali. La cancellazione dei dati è possibile nei limiti degli obblighi di conservazione della documentazione sanitaria, che la legge impone al tuo medico.

Hai inoltre il diritto di proporre reclamo al **Garante per la protezione dei dati personali** (**garanteprivacy.it**), oltre a ogni altra tutela prevista dalla legge.

8. Se gestisci il profilo di un'altra persona

Minori. Il profilo di un minore è creato e gestito da chi esercita la responsabilità genitoriale o la tutela, con la propria email, e i consensi sono prestati in nome e per conto del minore. Al momento della registrazione viene richiesta una dichiarazione di responsabilità genitoriale, resa ai sensi del D.P.R. 445/2000. **Al compimento dei 18 anni l'accesso del genitore cessa automaticamente**: dal quel momento il profilo può essere riattivato soltanto dal diretto interessato, con una propria email e prestando i propri consensi.

Persone adulte rappresentate. Il profilo di un paziente adulto che non è in grado di gestirlo autonomamente può essere richiesto e gestito da un **delegato** (autorizzato per iscritto dall'interessato), da un **amministratore di sostegno** o da un **tutore**. Chi registra dichiara il titolo con cui agisce e presenta la relativa documentazione — delega firmata e documenti d'identità, oppure decreto o provvedimento di nomina — che lo studio verifica prima di attivare l'account. Il rappresentante accede al profilo con la propria email e riceve le comunicazioni del portale.

In entrambi i casi: chi gestisce il profilo accede a tutto ciò che vi è contenuto e a tutte le funzioni del portale; gli accessi e i consensi risultano prestati dal rappresentante, con indicazione del titolo; ogni accesso è registrato; e il collegamento tra rappresentante e assistito può essere disattivato in qualsiasi momento — su richiesta dell'interessato, del rappresentante o per il venir meno del titolo — senza che l'account del paziente venga chiuso.

Se sei già registrato e in seguito qualcuno viene autorizzato a gestire il tuo profilo, non viene creato un secondo account: la segreteria collega il rappresentante al profilo che hai già.

9. Cookie e archiviazione sul dispositivo

Il portale usa un numero minimo di cookie, tutti **necessari al funzionamento o alle scelte che fai tu**. Ecco l'elenco completo.

Cookie	Chi lo imposta	A cosa serve	Durata
ARRAffinityARRAffinitySameSite	La piattaforma cloud	Fa arrivare le tue richieste sempre alla stessa macchina	Sessione del browser
__Secure-authjs.session-token	Il portale	Tiene aperta la tua sessione dopo l'accesso	8 ore
sm_accesso	Il portale	Ricorda che hai inserito il codice di accesso, nella fase in cui il portale non è ancora aperto al pubblico	30 giorni
sm_accesso_rapido	Il portale	impostato dal portale, HttpOnly. Ricorda quali accessi con impronta o volto sono attivi su quel browser. Contiene identificativi delle passkey, non dati sanitari	400 giorni

Cookie	Chi lo imposta	A cosa serve	Durata
view_mode	Il portale	Ricorda quale vista hai scelto (solo personale dello studio)	24 ore
working_as_medico_id	Il portale	Ricorda per quale medico stai operando su delega (solo personale dello studio)	8 ore

Nessuno di questi cookie contiene dati relativi alla tua salute.

Cosa il portale non fa

- **nessun cookie analitico o di statistica**: non usiamo Google Analytics né strumenti analoghi;
- **nessun cookie di profilazione o pubblicitario**, in nessuna forma;
- **nessun cookie di terze parti**: tutti i cookie elencati provengono dal portale stesso o dalla piattaforma che lo ospita;
- **nessun contenuto caricato da altri siti**: caratteri tipografici e immagini sono serviti dal nostro stesso indirizzo, quindi aprendo le pagine il tuo dispositivo non contatta server di altre società.

Perché non c'è un banner di consenso

Il consenso preventivo è richiesto per i cookie che non sono necessari al servizio, in particolare quelli di misurazione e profilazione. Il portale non ne usa: tutti i cookie elencati sono tecnici o servono a ricordare una scelta che hai fatto tu. Puoi comunque cancellarli in ogni momento dalle impostazioni del tuo browser, tenendo presente che senza il cookie di sessione dovrai accedere di nuovo.

Indirizzo di rete

Per proteggere l'accesso da tentativi automatici, il portale conta i tentativi provenienti dalla stessa origine. Per farlo trasforma l'indirizzo di rete in un codice non reversibile, lo usa nell'istante e **non lo conserva**: non viene salvato in alcun archivio né in alcun registro.

Diagnostica tecnica

Il portale raccoglie informazioni sul proprio funzionamento - errori, tempi di risposta, chiamate non riuscite - per poter individuare i guasti. Questa raccolta avviene **sui nostri sistemi, non nel tuo browser**, non usa cookie e non è associata alla tua persona.

Notifiche sul dispositivo (facoltative)

Se lo desideri, il portale può avvisarti con una notifica sul telefono o sul computer quando c'è un aggiornamento, ad esempio su una prenotazione o sulla risposta a una tua richiesta. Vale sia per il portale usato dal browser sia, quando sarà disponibile, per l'app installata sul tuo telefono.

Sono una tua scelta. Le notifiche sono attive solo se le consenti quando il dispositivo te lo chiede. Puoi disattivarle in qualsiasi momento dalle impostazioni del dispositivo, dell'app o del browser. Se non le attivi, il portale funziona allo stesso modo.

Cosa contengono. Il testo è breve e non contiene dati sanitari: ti avvisa che c'è una novità, senza descriverne il contenuto, che trovi accedendo al portale. Poiché la notifica può comparire sulla schermata di blocco, se il dispositivo è usato anche da altri ti consigliamo di nascondere il contenuto delle notifiche dalle impostazioni.

Cosa conserviamo. Per recapitarle, il portale conserva un identificativo tecnico del tuo dispositivo, rilasciato dal sistema di notifica, una descrizione del dispositivo (ad esempio «iPhone») e le date di attivazione e di ultimo invio. L'identificativo viene eliminato quando disattivi le notifiche, quando non è più valido o quando cancelli il tuo profilo.

Chi le recapita. Le notifiche passano dal servizio del tuo sistema o del tuo browser: Apple, Google o Mozilla, secondo il dispositivo che usi. Questi soggetti operano con le proprie regole e possono trattare dati tecnici (per esempio che il dispositivo riceve una notifica da questo portale e quando) anche fuori dall'Unione Europea. Il contenuto della notifica non è il loro dato da trattare.

10. Come proteggiamo i tuoi dati

L'accesso al portale può avvenire in due modi, a scelta dell'assistito.

Codice monouso via e-mail: è il metodo di base. Il codice è valido pochi minuti e, dopo alcuni tentativi errati, l'accesso viene bloccato automaticamente.

Impronta digitale o riconoscimento del volto: è disponibile dopo un primo accesso, sul telefono su cui l'assistito lo attiva. L'impronta o il volto non lasciano mai il telefono: il portale non li riceve e non li conserva. Il portale registra soltanto una chiave pubblica, un'etichetta del dispositivo (ad esempio «iPhone»), le date di attivazione e di ultimo utilizzo e un cookie tecnico sul dispositivo. Ogni volta che viene configurato un nuovo dispositivo, l'assistito riceve un avviso via email.

Tutte le comunicazioni sono cifrate; i documenti sanitari sono conservati in un archivio ad accesso privato, raggiungibile solo tramite collegamenti temporanei generati al momento del download; ogni studio dispone di un archivio e di un database dedicati. Ogni accesso ai dati è registrato in un registro protetto contro le alterazioni.

11. Modifiche a questa informativa

Se questa informativa viene aggiornata te lo comunichiamo tramite il portale o via email, e la versione aggiornata è sempre disponibile in questa pagina. Il portale conserva il testo che hai effettivamente accettato: una modifica non riscrive il passato, ma vale per i consensi successivi.

Versione 1.0 — ultimo aggiornamento ottobre 2026