

QRAMI

INFORMATIVA PRIVACY UTENTI E PAZIENTI

La presente informativa ("Informativa") è destinata agli Utenti e ai Pazienti (di volta in volta, gli "Interessati") che utilizzano la Piattaforma Qrami. Il documento è redatto ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR"). Qrami è una piattaforma digitale di servizi tecnologici e amministrativi funzionali alla scelta, alla prenotazione e allo svolgimento di prestazioni sanitarie rese da professionisti sanitari (il "Medico").

L'Informativa non sostituisce le Condizioni applicabili ai Servizi Qrami né l'Informativa Privacy eventualmente resa dal Medico per i Trattamenti effettuati nel corso di attività di cura ai sensi dell'art. 9 para 2 lett. h) GDPR. Il consenso raccolto ai sensi della presente Informativa ("Consenso") non sostituisce il consenso informato eventualmente raccolto dal Medico in relazione a una specifica prestazione sanitaria ("Prestazione").

1. Titolare del trattamento e contatti

Il Titolare del trattamento per i trattamenti descritti nella presente Informativa è [DENOMINAZIONE SOCIALE COMPLETA], con sede legale in [INDIRIZZO, CAP, COMUNE E PROVINCIA], codice fiscale e partita IVA [●], numero REA [●], PEC [●] (di seguito, "Qrami" o il "Titolare").

Per richieste relative alla protezione dei Dati Personali, l'Interessato può contattare Qrami all'indirizzo [E-MAIL PRIVACY] .

2. Definizioni

Ai fini della presente Informativa, i termini indicati con iniziale maiuscola hanno il significato di seguito indicato. Per quanto non espressamente definito, si applicano le definizioni contenute nel GDPR e nelle Condizioni Generali.

- a) **Account:** il profilo personale creato dall'Utente mediante la registrazione alla Piattaforma, attraverso il quale l'Utente accede all'Area Riservata e utilizza i Servizi Qrami.
- b) **Area Riservata:** la sezione della Piattaforma accessibile dall'Utente mediante il proprio Account, nella quale sono disponibili le funzionalità, le informazioni e i Documenti relativi ai Servizi Qrami e alle Prestazioni sanitarie.
- c) **Caregiver:** la persona fisica registrata che, avendone titolo, crea o gestisce un Profilo Paziente per conto di un minore, di una persona soggetta a tutela o di una persona che le abbia conferito un'idonea autorizzazione.
- d) **Consenso Privacy:** il consenso esplicito prestato dall'Interessato ai sensi dell'articolo 9, paragrafo 2, lettera a), del GDPR, per il trattamento da parte di Qrami di Dati relativi alla Salute necessari alla gestione della Richiesta, della Prenotazione, del Matching amministrativo, dell'Area Riservata e dei Documenti, nei limiti descritti nella presente Informativa.
- e) **Dati Personali:** qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile, ai sensi dell'articolo 4, n. 1), del GDPR.
- f) **Dati relativi alla Salute:** i dati personali attinenti alla salute fisica o mentale di una persona fisica, compresa la prestazione di servizi di assistenza sanitaria, che rivelano informazioni sul suo stato di salute, ai sensi dell'articolo 4, n. 15), del GDPR.

- g) **Documenti:** i documenti e i file, anche contenenti Dati relativi alla Salute, caricati o trasmessi dall'Utente oppure formati, caricati o messi a disposizione dal Medico tramite la Piattaforma in relazione a una Richiesta, a una Prenotazione o a una Prestazione sanitaria.
- h) **Farmacia:** l'esercizio che mette a disposizione dell'Utente un locale o una postazione, un dispositivo e una connessione per accedere alla Piattaforma, senza erogare la Prestazione sanitaria e senza partecipare al rapporto tra Paziente e Medico, salvo diversa pattuizione scritta.
- i) **GDPR:** il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016.
- j) **Interessato:** la persona fisica cui si riferiscono i Dati Personali trattati. A seconda dei casi, può coincidere con l'Utente, con il Paziente o con il Caregiver.
- k) **Matching:** la funzionalità della Piattaforma che, a seguito di una Richiesta, individua e presenta all'Utente uno o più Medici sulla base di criteri amministrativi e oggettivi, quali la specialità richiesta, il territorio, la tipologia di visita e la disponibilità. Qrami non adotta decisioni basate unicamente sul trattamento automatizzato di dati ai sensi dell'art. 22 GDPR.
- l) **Medico:** il professionista sanitario che aderisce alla Piattaforma, rende la Prestazione sanitaria in piena autonomia professionale e ne assume la relativa responsabilità.
- m) **Paziente:** la persona fisica alla quale è resa la Prestazione sanitaria, anche quando la Prenotazione è effettuata da un Caregiver (anche "Interessato" per i fini dell'Informativa).
- n) **Piattaforma:** il sito web, le interfacce e le infrastrutture digitali attraverso i quali vengono proposti o forniti i Servizi Qrami.
- o) **Prenotazione:** la prenotazione della Prestazione sanitaria effettuata dall'Utente tramite la Piattaforma all'esito di una Richiesta, previa scelta del Medico, della data e dell'orario disponibili e completata mediante l'accettazione delle condizioni applicabili e il pagamento degli importi dovuti.
- p) **Prestazione:** l'attività di natura sanitaria svolta dal Medico incaricato.
- q) **Profilo Paziente:** il profilo riferito al Paziente e collegato all'Account dell'Utente o del Caregiver.
- r) **Richiesta:** la domanda trasmessa dall'Utente attraverso la Piattaforma, mediante l'inserimento delle informazioni richieste, con la quale l'Utente attiva le funzionalità di ricerca e Matching per individuare uno o più Medici disponibili per la Prestazione sanitaria di interesse.
- s) **Servizi Qrami:** i servizi tecnologici e amministrativi forniti da Qrami tramite la Piattaforma.
- t) **Telemedicina:** la modalità di erogazione a distanza di prestazioni sanitarie mediante l'impiego di tecnologie dell'informazione e della comunicazione, quando il Paziente e il Medico non si trovano nello stesso luogo.
- u) **Televisita:** la Prestazione sanitaria erogata dal Medico mediante interazione audiovisiva a distanza e in tempo reale con il Paziente, eventualmente assistito da un Caregiver.
- v) **Utente:** la persona fisica che si registra, accede alla Piattaforma o effettua una Prenotazione per sé quale Paziente o, quando consentito, per un diverso soggetto rappresentato o assistito quale Paziente (anche "Interessato" per i fini dell'Informativa).

3. Oggetto della presente Informativa

- 3.1. La presente Informativa riguarda i trattamenti effettuati da Qrami per consentire la registrazione alla Piattaforma, la gestione dell'Account e del Profilo Paziente, l'invio di una Richiesta, il Matching amministrativo, la Prenotazione, il pagamento dei Servizi Qrami e della Prestazione tramite prestatore di servizi di pagamento terzo, la messa a disposizione degli strumenti di Telemedicina, la gestione dell'Area Riservata, la gestione tecnica dei Documenti, l'assistenza, la sicurezza e l'adempimento degli obblighi applicabili.

- 3.2. Qrami raccoglie i Dati Personali principalmente presso l'Interessato o il Caregiver che utilizza la Piattaforma. Alcuni Dati possono essere generati automaticamente dalla Piattaforma durante l'utilizzo dei Servizi Qrami, ricevuti dal Medico nell'ambito della Prestazione, oppure ricevuti dal prestatore di servizi di pagamento, limitatamente agli esiti della transazione e ai dati amministrativi necessari.
- 3.3. Qrami non eroga Prestazioni sanitarie, non effettua né presta diagnosi, anamnesi, triage, valutazioni di gravità o urgenza, prescrizioni, indicazioni terapeutiche o altre valutazioni sanitarie. La Prestazione sanitaria è resa dal Medico scelto dall'Utente o dal Paziente, che opera in piena autonomia professionale.
- 3.4. La presente Informativa non sostituisce l'informativa privacy del Medico, che deve essere resa dal Medico al Paziente per i trattamenti svolti per finalità di prevenzione, diagnosi, cura, assistenza sanitaria, prescrizione, refertazione, follow-up e conservazione della documentazione sanitaria.

4. Categorie di Dati Personali trattati da Qrami

- 4.1. Qrami può trattare le seguenti categorie di Dati Personali relativi all'Interessato, nei limiti in cui siano necessarie rispetto alle finalità indicate nella presente Informativa:
 - a) dati identificativi e di contatto dell'Utente, del Paziente e, se del caso, del Caregiver, quali nome, cognome, codice fiscale, data di nascita, indirizzo, e-mail, numero di telefono e credenziali di accesso;
 - b) dati relativi all'Account, al Profilo Paziente, alla registrazione, alle deleghe o ai poteri rappresentativi dichiarati dal Caregiver, se diversi;
 - c) dati relativi alla Richiesta e alla Prenotazione, quali specialità medica richiesta, tipologia di visita, disponibilità orarie, territorio, Farmacia o luogo della visita domiciliare, Medico scelto, stato della Prenotazione e storico degli appuntamenti;
 - d) Dati relativi alla Salute eventualmente inseriti dall'Utente nel campo descrittivo del problema o del sintomo, nel questionario iniziale o nei Documenti caricati sulla Piattaforma;
 - e) Documenti caricati dal Paziente o messi a disposizione dal Medico, quali referti, prescrizioni, relazioni cliniche, esiti di esami, immagini e altra documentazione sanitaria, nei limiti delle funzionalità effettivamente disponibili;
 - f) dati di pagamento e dati amministrativi connessi alla transazione, nei limiti trasmessi dal prestatore di servizi di pagamento. Qrami non tratta i dati completi della carta e il prestatore di servizi di pagamento non riceve dal Titolare Dati relativi alla Salute o dati diversi da quelli strettamente relativi all'esecuzione del pagamento;
 - g) dati tecnici, di navigazione, di sicurezza e di log, quali indirizzo IP, data e ora di accesso, operazioni effettuate, eventi di upload, download, visualizzazione, modifica o cancellazione, identificativi tecnici del dispositivo e dati necessari alla sicurezza della Piattaforma;
 - h) dati relativi all'assistenza tecnica o amministrativa richiesta dall'Utente;
 - i) dati relativi a consensi, preferenze privacy, revoche, richieste di esercizio dei diritti e prove di accettazione delle Condizioni Generali o di prestazione del Consenso Privacy.
- 4.2. Qrami non utilizza LLM, sistemi di intelligenza artificiale o strumenti automatizzati per analizzare le Richieste, classificarne l'urgenza, formulare diagnosi, suggerire percorsi terapeutici o svolgere Matching clinico.

5. Finalità, basi giuridiche e condizioni di liceità del Trattamento.

5.1. **Finalità e Basi Giuridiche.** Qrami tratta i dati degli Interessati per le Finalità proprie di seguito descritte in forma sintetica, ai sensi delle basi giuridiche individuate dalla legge applicabile. Ove il trattamento riguardi Dati relativi alla Salute, Qrami richiede il Consenso Privacy esplicito dell'Interessato, salvo che ricorra una diversa condizione di liceità prevista dal GDPR e dalla normativa applicabile. Le Finalità e le Basi Giuridiche del Trattamento sono ulteriormente specificate nei paragrafi 5.2 seqq.

Finalità	Dati principali	Base giuridica del Trattamento
Registrazione, creazione e gestione dell'Account	Dati identificativi, contatti, credenziali, dati del Profilo Paziente	Art. 6, par. 1, lett. b), GDPR – esecuzione del contratto
Gestione della Richiesta, scelta della specialità e Matching amministrativo	Specialità richiesta, territorio, disponibilità, campo	Art. 6, par. 1, lett. b), GDPR – esecuzione del contratto
	Descrizione del problema/sintomo, dati di Prenotazione	Art. 9, par. 2, lett. a), GDPR – consenso esplicito
Messa a disposizione delle informazioni al Medico scelto	Dati della Richiesta, dati di Prenotazione,	Art. 6, par. 1, lett. b), GDPR – esecuzione del contratto
	Descrizione del problema/sintomo, Documenti pertinenti	Art. 9, par. 2, lett. a), GDPR – consenso esplicito
Area Riservata e gestione tecnica dei Documenti	Documenti caricati dal Paziente o messi a disposizione dal Medico;	Art. 9, par. 2, lett. a), GDPR – consenso esplicito
	Metadati e log	Art. 6, par. 1, lett. b), GDPR – esecuzione del contratto;
Televisita e strumenti audio-video	Dati tecnici di connessione, eventuali metadati della sessione, accesso alla stanza video	Art. 6, par. 1, lett. b), GDPR – esecuzione del contratto
Pagamenti e documenti amministrativi	Dati di pagamento, esito transazione, importi, ricevute, dati fiscali ove necessari	Art. 6, par. 1, lett. b) e c), GDPR – esecuzione del contratto; obbligo legale
Assistenza tecnica e amministrativa	Dati identificativi, contatti, contenuto della richiesta di supporto, log pertinenti	Art. 6, par. 1, lett. b) o f), GDPR – esecuzione del contratto; interesse legittimo
Sicurezza, prevenzione abusi e audit	Log, accessi, eventi di sicurezza, dati tecnici	Art. 6, par. 1, lett. f) e c), GDPR – interesse legittimo; obbligo legale
Adempimento obblighi di legge	Dati (anche diversi dai Dati relativi alla Salute) necessari	Art. 6, par. 1, lett. c), GDPR – obbligo legale; ove il trattamento

	ad adempimenti amministrativi, fiscali, contabili, richieste provenienti dall'autorità	riguardi Dati relativi alla Salute, art. 9, par. 2, lett. g), i) o f), GDPR, nei limiti applicabili.
Accertamento, esercizio o difesa di diritti	Dati (anche diversi dai Dati relativi alla Salute) necessari alla gestione di reclami, contestazioni, controversie	Art. 6, par. 1, lett. f), GDPR – interesse legittimo; art. 9, par. 2, lett. f), GDPR – accertamento, esercizio o difesa di un diritto
Statistiche e metriche interne	Dati aggregati su sesso, età, patologia/specialità e territorio	Dati anonimi – fuori ambito GDPR; se dati personali o pseudonimi: art. 6 GDPR – base giuridica da definire; art. 9 GDPR – condizione da definire
Marketing e comunicazioni promozionali	Dati di contatto e preferenze marketing	Art. 6, par. 1, lett. a), GDPR – consenso
Navigazione sul sito web e funzionamento tecnico delle pagine	dati tecnici di navigazione, indirizzo IP, log tecnici, dati del browser/dispositivo	Art. 6, par. 1, lett. f), GDPR – interesse legittimo
Sicurezza del sito, prevenzione abusi, attacchi informatici e accessi non autorizzati	IP, log, timestamp, user agent, dati tecnici di sicurezza	Art. 6, par. 1, lett. f), GDPR – interesse legittimo
Cookie tecnici e strumenti strettamente necessari	identificativi tecnici, preferenze tecniche, sessione	Art. 6, par. 1, lett. f), GDPR – interesse legittimo; art. 122 Codice Privacy – cookie tecnici
Cookie analytics non tecnici, marketing, pixel, tracciamenti pubblicitari	identificativi online, eventi di navigazione, preferenze	Art. 6, par. 1, lett. a), GDPR – consenso; art. 122 Codice Privacy – consenso cookie

5.2. Consenso Privacy esplicito per i Dati relativi alla Salute trattati da Qrami.

5.2.1. Se intende utilizzare i Servizi Qrami, che comportano il trattamento da parte di Qrami di Dati relativi alla Salute, l'Interessato presta un Consenso Privacy esplicito, specifico, informato e revocabile ai sensi dell'articolo 9, paragrafo 2, lettera a), del GDPR.

5.2.2. Il Consenso Privacy è distinto dall'accettazione delle Condizioni Generali, dalla presa visione della presente Informativa, dal consenso eventualmente prestato per finalità di marketing o cookie non tecnici e dal Consenso Informato alla Prestazione sanitaria, che è acquisito dal Medico secondo la legge applicabile.

5.2.3. L'Interessato può revocare il Consenso Privacy in qualsiasi momento, senza pregiudicare la liceità dei trattamenti effettuati prima della revoca. La revoca può impedire l'ulteriore utilizzo delle funzionalità che richiedono il trattamento di Dati relativi alla Salute da parte di Qrami, quali l'invio di nuove Richieste, il caricamento di Documenti o la conservazione di Documenti nell'Area Riservata. Resta ferma la possibilità che il Medico conservi, sotto la propria responsabilità, i dati e i documenti necessari per adempiere ai propri obblighi professionali e di legge.

5.3. Formulazione della Richiesta e Documenti caricati dall'Utente

5.3.1. Quando l'Utente, nell'ambito di una Richiesta o all'interno della propria Area Riservata, inserisce la descrizione di un problema, un sintomo, un'esigenza sanitaria generale o carica Documenti nella Piattaforma, tali informazioni possono rivelare lo stato di salute del Paziente. Qrami tratta tali informazioni esclusivamente per consentire la gestione della Richiesta, la visualizzazione dei Medici disponibili secondo criteri amministrativi e oggettivi, il Matching, la Prenotazione, la messa a disposizione delle informazioni al Medico scelto, la gestione tecnica dell'Area Riservata e la sicurezza della Piattaforma.

5.4. Area documentale e natura del servizio

5.4.1. La Piattaforma può mettere a disposizione del Paziente e del Medico, nella rispettiva Area Riservata, uno spazio tecnico per caricare, consultare, trasmettere e scaricare Documenti relativi a Richieste, Prenotazioni e Prestazioni sanitarie gestite tramite Qrami.

5.4.2. L'Area documentale non costituisce una cartella clinica formata o gestita da Qrami, un dossier sanitario, un fascicolo sanitario elettronico, un sistema di conservazione a norma o uno strumento di continuità assistenziale condiviso tra professionisti sanitari. Qrami non sostituisce il Medico nell'adempimento degli obblighi di formazione, consegna, tenuta e conservazione della documentazione sanitaria previsti dalla legge e dalle regole professionali applicabili.

5.4.3. L'Utente può caricare, consultare e scaricare i Documenti secondo le funzionalità disponibili e nei limiti dei tempi di conservazione indicati nella presente Informativa. Il Medico può accedere ai Documenti necessari alla Prestazione e rendere disponibili all'Utente i documenti formati nell'ambito della stessa, secondo il proprio ruolo e la normativa applicabile. I referti, le ricevute e i documenti messi a disposizione dal Medico possono restare accessibili nell'Area Riservata per il periodo indicato nella sezione "Conservazione".

5.4.4. Il Paziente è invitato a scaricare e conservare una copia dei Documenti che intende mantenere. La rimozione o la scadenza della disponibilità di un Documento nell'Area Riservata non incide sulle copie che il Medico sia tenuto o legittimato a conservare in qualità di autonomo Titolare del trattamento.

5.5. Trattamenti automatizzati e criteri di Matching

5.5.1. Qrami può utilizzare criteri tecnici e amministrativi per agevolare la ricerca e la visualizzazione dei Medici disponibili sulla Piattaforma. Tali criteri possono includere, a seconda delle funzionalità attive, la specialità indicata, il territorio, la disponibilità di giorno e orario, la modalità della Prestazione, l'eventuale disponibilità per visita domiciliare o Telemedicina, la tariffa, la lingua e altri parametri oggettivi connessi alla Richiesta.

5.5.2. Salvo diversa indicazione espressa, Qrami non utilizza sistemi di intelligenza artificiale, LLM, chatbot clinici o strumenti automatizzati per effettuare diagnosi, triage, valutazioni di urgenza, valutazioni di appropriatezza clinica, prescrizioni, indicazioni terapeutiche o altre valutazioni sanitarie.

5.5.3. Il Matching e la visualizzazione dei Medici disponibili non costituiscono una decisione sanitaria, un parere medico o una valutazione clinica individualizzata. L'Utente resta libero di modificare i criteri di ricerca, esaminare i profili disponibili e scegliere autonomamente il Medico al quale richiedere la Prestazione.

5.5.4. Qrami non adotta decisioni basate unicamente su un trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che producano effetti giuridici sull'Interessato o incidano in modo analogo significativamente sulla sua persona ai sensi dell'articolo 22 GDPR.

5.6. Televisita e strumenti di comunicazione audio-video

5.6.1. Per le Prestazioni in Telemedicina, Qrami mette a disposizione gli strumenti tecnici di collegamento audio-video tramite **DAILY.CO**. Qrami tratta i dati tecnici necessari alla generazione, alla gestione e alla sicurezza della sessione di Televisita.

5.6.2. **Salvo diversa indicazione resa prima della Prestazione e previa individuazione di un'idonea base giuridica, le Televisite non sono registrate da Qrami. Il contenuto della Prestazione sanitaria resta nella responsabilità del Medico.**

5.6.3. L'Utente deve fruire della Prestazione in un ambiente riservato e non deve registrare, fotografare o diffondere la Prestazione senza il consenso dei soggetti coinvolti e senza un'idonea base giuridica.

5.7. Pagamenti e prestatore di servizi di pagamento

5.7.1. I pagamenti sono gestiti tramite Stripe o altro prestatore di servizi di pagamento terzo indicato nel flusso di checkout. Qrami non tratta i dati completi della carta di pagamento.

5.7.2. **Il prestatore di servizi di pagamento riceve esclusivamente i dati necessari alla gestione della transazione e non riceve da Qrami Dati relativi alla Salute.**

6. Accesso tramite Farmacia

6.1. Quando l'Utente accede ai Servizi Qrami tramite una Farmacia aderente, la Farmacia mette a disposizione un locale o una postazione, un dispositivo e una connessione, secondo le condizioni applicabili. Salvo diversa indicazione espressa, il personale della Farmacia non partecipa alla Prestazione sanitaria, non accede ai Dati relativi alla Salute del Paziente, non visualizza Documenti, referti o prescrizioni e non svolge attività di prenotazione per conto dell'Utente.

7. Caregiver, minori e soggetti rappresentati

7.1. Quando un Utente crea o gestisce un Profilo Paziente per conto di un minore, di una persona soggetta a tutela, curatela, amministrazione di sostegno o di una persona che gli abbia conferito un'idonea autorizzazione, Qrami tratta anche i dati necessari a documentare o verificare, ove richiesto o ragionevolmente necessario, il rapporto tra Utente, Caregiver e Paziente.

7.2. Qrami può chiedere al Caregiver di dichiarare il titolo in forza del quale agisce e, se necessario, di fornire la documentazione idonea. Il Medico resta responsabile delle verifiche necessarie ai fini della Prestazione sanitaria e dell'acquisizione del Consenso Informato, secondo la legge applicabile.

8. Destinatari dei Dati Personali

8.1. Nei limiti delle finalità sopra indicate, i Dati Personali possono essere trattati o comunicati alle seguenti categorie di soggetti:

- a) personale e collaboratori di Qrami autorizzati al trattamento, nei limiti delle rispettive mansioni e istruzioni;
- b) Medici scelti dall'Utente o dal Paziente, in qualità di autonomi Titolari del trattamento per le finalità di cura e, ove applicabile, in qualità di soggetti per conto dei quali Qrami svolge specifiche attività tecniche in qualità di Responsabile ai sensi di un Contratto ex art. 28 GDPR;
- c) fornitori tecnici e organizzativi di Qrami, quali cloud provider, hosting provider, servizi di sicurezza e CDN, fornitori di strumenti audio-video, developer, manutentori, fornitori di servizi e-mail/SMS, provider di firma qualificata, sistemi di ticketing e supporto;
- d) prestatore di servizi di pagamento, limitatamente ai dati necessari alla transazione;
- e) consulenti legali, fiscali, tecnici o assicurativi, nei limiti necessari a tutelare diritti di Qrami, del Medico, dell'Utente o di terzi;

f) autorità pubbliche, autorità giudiziaria, autorità di controllo e soggetti ai quali la comunicazione sia obbligatoria per legge o per ordine vincolante.

8.2. I fornitori che trattano Dati Personali per conto di Qrami sono designati responsabili del trattamento ai sensi dell'articolo 28 del GDPR, salvo che operino come autonomi Titolari per specifiche finalità. L'elenco aggiornato dei responsabili può essere richiesto a Qrami ai recapiti indicati nella presente Informativa.

9. Trasferimenti al di fuori dello Spazio Economico Europeo

9.1. I Dati Personali degli Interessati sono trattati e conservati nello Spazio Economico Europeo quale impostazione tecnica predefinita nell'erogazione dei Servizi Qrami.

9.2. Qualora alcuni Dati Personali siano trasferiti verso Paesi terzi o organizzazioni internazionali, Qrami effettuerà il trasferimento soltanto in presenza di una decisione di adeguatezza della Commissione europea o di garanzie adeguate ai sensi degli articoli 45 e seguenti del GDPR, incluse, ove necessario, Clausole Contrattuali Standard e misure supplementari. L'Interessato può richiedere informazioni sulle garanzie applicate contattando Qrami.

10. Durata del Trattamento

10.1. Qrami conserva i Dati Personali per il tempo necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono raccolti e trattati, nel rispetto dei principi di minimizzazione e limitazione della conservazione. I periodi di conservazione riportati sotto sono indicativi e potranno essere prolungati qualora l'ulteriore conservazione si renda necessaria per finalità di sicurezza, audit, gestione di incidenti, difesa legale, obbligo di legge, o in base a diverse finalità e basi giuridiche compatibili, proporzionate e necessarie rispetto al Trattamento.

Categoria di dati	Periodo proposto / slot	Note a uso interno (da eliminare prima della diffusione a terzi)
Dati Account e Profilo Paziente	Per tutta la durata dell'Account e per [3] mesi dalla Chiusura.	Definire se la chiusura comporta disattivazione immediata e finestra di download (es. come da CG).
Richieste, Prenotazioni e campo problema/sintomo	Per il tempo necessario alla gestione della Richiesta e della Prestazione e comunque non oltre [14].	Valutare cancellazione o anonimizzazione anticipata del testo libero dopo la Prestazione.
Documenti caricati dal Paziente prima della Prestazione e trasmessi al Medico	Disponibili al Medico per una finestra temporale limitata pari a [10] giorni prima e [5-10] giorni dopo la Prestazione; successiva cancellazione o rimozione dall'Area Riservata, salvo che il Medico sia legittimato alla conservazione ulteriore per finalità proprie.	Confermare
Referti e Documenti messi a disposizione dal Medico o	Disponibili nell'Area Riservata per [10anni]; le copie che il Medico	Confermare o correggere se i documenti vengono cancellati o

caricati dall'Interessato e visibili nell'Area Riservata dell'Interessato	deve conservare restano sotto la responsabilità del Medico.	eliminati
Ricevute, documenti fiscali e dati amministrativo-contabili	Per il periodo previsto dalla normativa fiscale e contabile, di regola 10 anni.	Confermare flusso fatturazione Qrami/Medico.
Dati di pagamento	Per il tempo necessario alla transazione, alla gestione di rimborsi, contestazioni e adempimenti.	Coordinare con Stripe/PSP.
Log di accesso e sicurezza	Per [6/12/24] mesi.	Definire retention coerente con DPIA e rischio sanitario.
Ticket assistenza	Per [3-6] mesi dalla chiusura del ticket, salvo reclami o controversie.	Evitare Dati relativi alla Salute nel canale assistenza.
Prova del Consenso Privacy, revoche e preferenze	Per tutta la durata dell'Account e per il periodo necessario a dimostrare la liceità del trattamento.	Valutare la conservazione fino alla prescrizione delle azioni rilevanti (nel dubbio, 10 anni dalla chiusura dell'Account).
Backup	Per [●] giorni/mesi secondo policy tecnica, con sovrascrittura automatica.	Assicurare che cancellazioni e revoche siano propagate secondo tempi documentati.

11. Sicurezza del trattamento

11.1. Qrami adotta misure tecniche e organizzative adeguate al rischio associato al Trattamento, tenendo conto della natura sanitaria o potenzialmente sanitaria di alcuni Dati Personali trattati tramite la Piattaforma. Le misure sono definite e aggiornate anche nell'ambito della valutazione d'impatto sulla protezione dei dati.

In particolare, Qrami intende adottare, nei limiti della configurazione tecnica effettiva, misure quali:

- cifratura dei dati in transito e a riposo;
- separazione logica tra dati Account, dati di Prenotazione, dati documentali, dati di pagamento e log;
- autenticazione robusta e, ove opportuno per specifiche autorizzazioni al Trattamento da parte di Persone autorizzate al Trattamento, autenticazione a più fattori;
- profili di autorizzazione differenziati e principio del minimo privilegio;
- limitazione dell'accesso amministrativo ai contenuti sanitari e, ove tecnicamente possibile, cifratura applicativa o meccanismi che impediscano a Qrami di accedere ai Documenti in chiaro;
- procedure di accesso eccezionale ("break-glass") motivate, autorizzate, temporanee e tracciate;
- audit log di accessi, upload, download, visualizzazioni, modifiche e cancellazioni;
- monitoraggio degli accessi anomali o non autorizzati;
- backup cifrati e procedure di ripristino testate;

- j) divieto di utilizzo di dati reali o sanitari in ambienti di test, salvo autorizzazione specifica e misure dedicate;
- k) procedure di gestione delle violazioni dei Dati Personali e coordinamento con fornitori e Medici quando necessario.

OPPURE (proposta discorsiva più adatta all'Utente, in ogni caso da verificare a cura di Qrami)

- 11.2. I Dati Personali sono trattati con strumenti elettronici e telematici, secondo principi di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione, limitazione della conservazione, integrità e riservatezza.
- 11.3. Qrami adotta misure tecniche e organizzative adeguate al rischio, tenendo conto della natura dei Dati trattati, inclusi i Dati relativi alla Salute eventualmente inseriti dall'Utente nella Richiesta, nei Documenti caricati o nelle informazioni di Prenotazione. Tali misure includono, in particolare, sistemi di autenticazione, profili di autorizzazione differenziati, limitazione degli accessi, cifratura dei dati in transito e, ove applicabile, a riposo, tracciamento degli accessi e delle operazioni rilevanti, procedure di backup, segregazione degli ambienti e misure di monitoraggio e sicurezza della Piattaforma.
- 11.4. L'accesso ai Dati e ai Documenti è consentito esclusivamente ai soggetti autorizzati e nei limiti necessari allo svolgimento delle rispettive mansioni o funzioni. Gli accessi amministrativi ai contenuti sanitari sono limitati ai casi in cui siano necessari per la gestione tecnica, amministrativa o di sicurezza della Piattaforma, secondo procedure interne, autorizzazioni e tracciamenti definiti e documentati.
- 11.5. Quando Qrami mette a disposizione dell'Utente e del Medico un'Area Riservata o funzionalità documentali, tali strumenti sono configurati per consentire la consultazione, il caricamento, la trasmissione e il download dei Documenti secondo permessi differenziati e tempi di conservazione definiti. L'Area Riservata non costituisce, di per sé, una cartella clinica, un dossier sanitario o un fascicolo sanitario elettronico gestito da Qrami, salvo diversa e specifica informativa.

12. Metriche, statistiche e anonimizzazione

- 12.1. Qrami può elaborare metriche interne sull'utilizzo della Piattaforma, quali sesso, fascia di età, patologia o specialità richiesta e territorio, soltanto nel rispetto dei principi di minimizzazione, limitazione della finalità e protezione dei dati fin dalla progettazione.
- 12.2. **Ove possibile, tali metriche saranno prodotte in forma anonima e aggregata, mediante rimozione degli identificativi diretti, esclusione di identificativi persistenti, raggruppamento e altre tecniche idonee a impedire a Qrami la reidentificazione dell'Interessato.**
- 12.3. **Nella misura in cui le metriche siano prodotte in forma effettivamente anonima e non consentano, direttamente o indirettamente, la re-identificazione degli Interessati, esse non costituiscono Dati Personali. Qualora, invece, le metriche siano elaborate in forma personale, pseudonima o comunque re-identificabile, Qrami le tratterà nel rispetto del GDPR, sulla base di un'idonea base giuridica e di una specifica condizione di liceità ai sensi dell'articolo 9 GDPR, ove applicabile.**

13. Diritti dell'Interessato

- 13.1. L'Interessato può esercitare nei confronti di Qrami, nei limiti e alle condizioni previste dagli articoli 15-22 del GDPR, i diritti di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione del trattamento, portabilità dei Dati Personali, opposizione al trattamento e revoca del Consenso Privacy eventualmente prestato.

- 13.2. La revoca del Consenso Privacy non pregiudica la liceità dei trattamenti effettuati da Qrami prima della revoca. La revoca può tuttavia impedire a Qrami di continuare a fornire le funzionalità della Piattaforma che richiedono il trattamento dei Dati relativi alla Salute, secondo quanto indicato nella presente Informativa e nei flussi di consenso messi a disposizione dell'Utente.
- 13.3. Le richieste funzionali all'esercizio dei diritti di cui al presente articolo possono essere inviate a Qrami ai recapiti indicati nella presente Informativa. Qrami risponde entro i termini previsti dal GDPR e può chiedere all'Interessato le informazioni necessarie per verificarne l'identità e individuare correttamente i trattamenti oggetto della richiesta.
- 13.4. Quando la richiesta riguarda trattamenti effettuati da Qrami in qualità di Titolare, Qrami provvede direttamente alla gestione della richiesta. Quando, invece, la richiesta riguarda trattamenti effettuati dal Medico in qualità di autonomo Titolare, Qrami può indirizzare l'Interessato al Medico competente oppure assistere il Medico nella gestione della richiesta, nei limiti del ruolo effettivamente svolto da Qrami e degli accordi applicabili.
- 13.5. Resta fermo che alcuni diritti possono subire limitazioni quando la conservazione dei Dati Personali sia necessaria per adempiere a obblighi di legge, per motivi di sicurezza, per la gestione di contestazioni o per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria o stragiudiziale.

14. Reclamo e tutela giurisdizionale

- 14.1. L'Interessato che ritenga che il trattamento dei propri Dati Personali avvenga in violazione del GDPR può proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali oppure adire l'autorità giudiziaria competente, secondo gli articoli 77 e 79 del GDPR.

15. Modifiche alla presente Informativa

- 15.1. Qrami può aggiornare la presente Informativa per adeguarla a modifiche normative, evoluzioni della Piattaforma, nuove funzionalità, nuovi fornitori, modifiche dei ruoli privacy o diverse esigenze organizzative e di sicurezza. Le modifiche sostanziali saranno comunicate agli Utenti con modalità adeguate e, ove incidano su trattamenti fondati sul Consenso Privacy, Qrami richiederà un nuovo consenso quando necessario.

EXTRA -USO INTERNO: Testo operativo del Consenso Privacy esplicito

Il seguente testo può essere utilizzato come base per il box di consenso da mostrare prima dell'utilizzo delle funzionalità che comportano il trattamento di Dati relativi alla Salute da parte di Qrami.

“Dichiaro di avere letto l'Informativa Privacy di Qrami e acconsento esplicitamente al trattamento, da parte di Qrami, dei dati relativi alla salute per consentire la gestione della Richiesta, la visualizzazione dei Medici disponibili secondo criteri amministrativi, la Prenotazione, la messa a disposizione delle informazioni al Medico scelto e l'utilizzo dell'Area Riservata, oltre che per fruire dei Servizi Qrami indicati nell'Informativa. Prendo atto che Qrami non utilizza tali dati per effettuare attività di diagnosi, triage, valutazione dell'urgenza, prescrizione, terapia o presa in carico sanitaria.”

Pulsante consigliato: “Confermo [con OTP] e presto il mio consenso esplicito”.

EXTRA -USO INTERNO: - Punti da completare prima della versione finale

- dati societari completi
- elenco definitivo dei fornitori e qualificazione privacy di ciascuno;
- conferma data location e trasferimenti extra-UE per cloud provider, Cloudflare, Daily.co, Stripe, provider di firma qualificata, e-mail/SMS, developer e altri fornitori;
- definizione tecnica degli accessi admin al campo problema/sintomo, agli allegati e ai referti, da coordinare con IT;
- conferma della possibilità tecnica di impedire agli admin ordinari l'accesso ai contenuti dei referti, da coordinare con IT;
- retention definitiva per campo sintomi, allegati del Paziente, referti, ricevute, log, backup, ticket assistenza e prova del consenso, da coordinare con IT;
- flusso Caregiver/minori, verifica dei poteri e gestione dei consensi;
- configurazione finale Stripe Connect o altro PSP e documentazione fiscale;
- cookie, analytics e marketing, con esclusione di ogni uso di Dati relativi alla Salute per advertising, profilazione commerciale o remarketing, da coordinare con IT;
- sistema di metriche e anonimizzazione, con soglie minime e divieto di re-identificazione, da coordinare con IT;
- valutazione separata del sistema di recensioni/rating interno dei Medici.