

Informazioni clienti CIP eSANITA

Informazioni clienti sulla cartella informatizzata del paziente (CIP)

1	Introduzione	2
2	Chi è eSANITA?	2
3	Cos'è la cartella informatizzata del paziente (CIP)?	2
4	Da chi provengono i documenti importanti per le cure mediche?	3
5	Strumenti tecnici ausiliari per accedere alla Vostra CIP personale	4
6	Determinare una rappresentanza CIP	4
7	Documenti importanti per le cure mediche ed i loro gradi di riservatezza	5
8	Diritti d' accesso per professionisti della salute e per gruppi di professionisti della salute	6
9	La mia CIP in caso d'emergenza medica	7
10	Usare l'CIP in tutta la Svizzera	7
11	L'identità elettronica CIP (MyTrustID)	7
12	Il numero d'identificazione della / del paziente	8
13	Cambio dell'offerente CIP	8
14	Cancellare definitivamente l'CIP	9
15	Protezione e sicurezza dei dati – ciò che potete fare voi stessi	10
16	Bloccare la Vostra CIP in caso d'abuso	11
17	Come procedere per aprire l'CIP	12
18	Ulteriori informazioni sull'CIP	13

1 Introduzione

Grazie del Vostro interesse per la cartella informatizzata del paziente (CIP) di eSANITA. Queste informazioni sono importanti per capire il quadro legale ed i processi organizzativi dell'CIP.

2 Chi è eSANITA?

Professionisti della salute innovativi ed istituzioni sanitarie si sono uniti nell'associazione non-profit [eSANITA](#) con sede a Coira. Digitalizzano la loro comunicazione ed i processi tra di loro. **Inoltre permettono ai cittadini interessati nella regione Svizzera sudorientale di aprire gratuitamente una cartella informatizzata del paziente (CIP) secondo i requisiti della [legge federale sul cartella informatizzata del paziente \(LCIP\)](#).**

eSANITA è ufficialmente certificata quale [comunità di riferimento sudest](#) come offerente CIP a norma dei severi requisiti della Confederazione. Una comunità di riferimento certificata può gestire a norma di legge un sistema CIP, offrire ai cittadini una CIP personale ed inoltre permettere ai professionisti della salute ed alle istituzioni sanitarie di partecipare all'CIP.

La certificazione riguarda sia il funzionamento tecnico sicuro dell'CIP che i processi organizzativi, come l'apertura dell'CIP, oppure l'archiviazione dei documenti importanti per le cure mediche nel Vostro CIP personale.

3 Cos'è la cartella informatizzata del paziente (CIP)?

L'[CIP](#) è un archivio digitale di documenti personali ed importanti per le cure mediche per le cittadine ed i cittadini – l'CIP Vi appartiene ed è volontario! Siete Voi i responsabili della Vostra CIP e siete Voi a decidere quali dati memorizzare nella Vostra CIP e quali istituzioni sanitarie, quali professionisti della salute oppure gruppi di professionisti della salute hanno accesso alla Vostra CIP. Solo Voi potete cancellare il contenuto dell'CIP (*vedi capitolo 4 «Da chi provengono i documenti importanti per le cure mediche?»*).

A norma delle severe disposizioni legali dell'LCIP, i documenti sono memorizzati presso un offerente CIP ufficialmente certificato, come p.es. eSANITA. L'accesso all'CIP è limitato a Voi ed alle istituzioni sanitarie oppure ai professionisti della salute da Voi autorizzati nonché ai rappresentanti CIP da Voi determinati.

La legge federale sulla cartella informatizzata del paziente (LCIP) formula i seguenti obiettivi da raggiungere coll'CIP, in particolare:

- migliorare la qualità delle cure mediche e dei processi terapeutici;
- aumentare la sicurezza del paziente;
- promuovere la Vostra alfabetizzazione sanitaria;
- aumentare l'efficienza del sistema sanitario.

4 Da chi provengono i documenti importanti per le cure mediche?

I documenti importanti per le cure mediche nella Vostra CIP provengono o dai professionisti della salute con cui siete in cura medica – e che partecipano all'CIP – o da Voi stessi, memorizzando i Vostri documenti importanti per le cure mediche, come PDF, nella Vostra CIP. I documenti nella Vostra CIP sono informazioni importanti per le Vostre cure e mediche e terapeutiche, come p.es. i documenti di trasferimento e di dimissione.

I documenti importanti per le cure mediche memorizzati nella Vostra CIP dai professionisti della salute – che partecipano all'CIP – sono delle copie. I documenti originali rimangono negli archivi digitali dei professionisti della salute con cui siete in cura medica. Queste copie possono essere usate in continuo anche da altri professionisti della salute. Come prerequisito, quale titolare CIP, prima dovete concedere i diritti d'accesso a tali professionisti della salute (*vedi capitolo 8 «Diritti d' accesso per professionisti della salute e per gruppi di professionisti della salute»*).

Ogni accesso alla Vostra CIP, come l'accesso generale, il caricamento e lo scaricamento di documenti, ecc., così come le persone coinvolte, ad esempio il titolare CIP, il rappresentante CIP, il professionista della salute, ecc., è registrato. Voi potete controllare in qualsiasi momento il registro degli accessi.

Per il lancio dell'CIP eSANITA in novembre 2021

Importante: qual'è la distribuzione e il contenuto dell'CIP personale attuale?

L'CIP cresce passo per passo. Coll'CIP, la popolazione beneficia in **una prima fase del fatto che gli ospedali e le cliniche della Svizzera sudorientale** che vi partecipano memorizzano nell'CIP i documenti medici importanti sui trasferimenti / sulle dimissioni. In questo modo i pazienti hanno accesso ai rapporti medici personali dopo le cure mediche.

Attualmente sono circa 20 gli ospedali e le cliniche che offrono questo servizio. Sempre più fornitori di prestazioni stazionarie come le istituzioni medico-sociali partecipano all'CIP.

I fornitori di prestazioni ambulatoriali e professionisti della salute, come p.es. i medici di famiglia o lo Spitex **non sono ancora obbligati per legge** a memorizzare i documenti importanti per le cure mediche nell'CIP.

È senz'altro possibile richiedere i rapporti medici dai Vostri fornitori di prestazioni ambulatoriali e dai professionisti della salute per memorizzarli Voi stessi nella Vostra CIP personale.

5 Strumenti tecnici ausiliari per accedere alla Vostra CIP personale

Per accedere alla Vostra CIP personale bisognate di un **computer, di una connessione internet e d'un cellulare personale** (smartphone) con un numero di telefono e d'un indirizzo e-mail personale.

Per garantire la protezione e la sicurezza dei dati ricevete – al momento della registrazione della Vostra CIP – inoltre un mezzo elettronico d'identificazione. Da eSANITA esso si chiama «MyTrustID». Si prega di consultare «[Aprire l'CIP](#)» al sito web eSANITA per più informazioni sul mezzo elettronico d'identificazione.

6 Determinare una rappresentanza CIP

Forse ci sono situazioni in cui bisognate una rappresentanza CIP che si occupi della Vostra CIP personale. Siete liberi di scegliere la Vostra rappresentanza CIP (persone capaci di discernimento dall'età di 16 anni in poi): membri di famiglia, parenti oppure una persona di fiducia.

Il Vostro rappresentante CIP ha esattamente gli stessi diritti Vostri e quindi ha pieno accesso alla Vostra CIP personale così come ai documenti classificati da Voi come «segreti» (*vedi capitolo 7 «Documenti importanti per le cure mediche ed i loro gradi di riservatezza»*). La Vostra rappresentanza CIP non deve avere una propria CIP. Per l'accesso deve avere tuttavia un proprio mezzo elettronico d'identificazione (quello d'eSANITA si chiama «MyTrustID»). Si prega di consultare «[Modifiche alla Vostra CIP personale](#)» al sito web eSANITA per avere ulteriori informazioni.

7 Documenti importanti per le cure mediche ed i loro gradi di riservatezza

Quale impostazione predefinita, ogni documento importante per le cure mediche nella vostra CIP ha il grado di riservatezza **«normalmente accessibile»** ed è quindi accessibile a tutti i professionisti della salute che partecipano all'CIP ai quali avete concesso prima i diritti di accesso (*vedi capitolo 8 «Diritti d'accesso per professionisti della salute e per gruppi di professionisti della salute»*). L'unica eccezione da questa regola è l'**«accesso d'emergenza»** in casi d'emergenza medica, in cui i professionisti della salute possono accedere ai documenti «normalmente accessibili» nella Vostra CIP anche senza il permesso d'accesso concesso prima da Voi. Tutti gli accessi alla Vostra CIP sono registrati. È possibile impostare una notifica automatica per gli accessi d'emergenza effettuati. Si prega di consultare le istruzioni d'uso [Come usare il portale CIP del paziente](#) al sito web eSANITA per ulteriori informazioni.

È possibile limitare ulteriormente l'accesso ai Vostri documenti importanti per le cure mediche nella Vostra CIP.

Ci sono altri due gradi di riservatezza:

- **«accesso limitato»** – questi documenti rilevanti per il trattamento sono accessibili solo ai professionisti della salute che avete esplicitamente autorizzato.
- **«segreto»** – solo lei e le rappresentanze CIP da Voi autorizzate hanno accesso a questi documenti importanti per le cure mediche. Questi documenti non sono accessibili ai professionisti della salute con l'«accesso d'emergenza».

È possibile cambiare i gradi di riservatezza dei Vostri documenti importanti per le cure mediche in qualsiasi momento.

Panoramica dei **gradi di riservatezza** che possono essere assegnati ai documenti importanti per le cure mediche nella Vostra CIP:

	Gradi di riservatezza	Diritti d'accesso dei professionisti della salute e / o gruppi di professionisti della salute che partecipano all'CIP (visualizzare, scaricare)		
		«diritto d'accesso normale»	«diritto d'accesso esteso»	«accesso d'emergenza»
Documenti importanti per le cure mediche	«normalmente accessibile»	accesso	accesso	accesso
	«limitatamente accessibile»	nessun accesso	accesso	accesso, se avete concesso il diritto
	«segreto»	nessun accesso	nessun accesso	nessun accesso

Attenzione: Siate consapevoli che cambiando il grado di riservatezza di un documento importante per le cure mediche può avere anche un impatto sull'accessibilità al documento e quindi anche sull'attività dei professionisti della salute che partecipano all'CIP.

8 Diritti d' accesso per professionisti della salute e per gruppi di professionisti della salute

Una delle regole più importanti del sistema CIP è che Voi dovete autorizzare esplicitamente i Vostrî professionisti della salute oppure i gruppi di professionisti della salute che partecipano all' CIP ad accedere ai documenti importanti per le cure mediche nella Vostra CIP personale. L'unica eccezione da questa regola è l'«accesso d'emergenza» in casi d'emergenza medica, in cui i professionisti della salute possono accedere alla Vostra CIP anche senza il permesso d'accesso concesso prima da Voi, a meno che non abbiate classificato i documenti come «segreti». Si prega di consultare le istruzioni d'uso [«Come usare il portale CIP del paziente»](#) al sito web eSANITA per ulteriori informazioni.

Quale standard i professionisti della salute autorizzati possono accedere a tutti i documenti importanti per le cure mediche col grado riservatezza **«normalmente accessibile»** (vedi capitolo 7 «Documenti importanti per le cure mediche ed i loro gradi di riservatezza»). È però anche possibile specificare che certi professionisti della salute oppure gruppi di professionisti della salute hanno accesso nella Vostra CIP ai documenti con il grado di riservatezza «limitatamente accessibile». I professionisti della salute non hanno tuttavia mai accesso ai vostri documenti «segreti».

È possibile concedere i diritti d'accesso ai Vostrî documenti importanti per le cure mediche a singoli professionisti della salute oppure anche a gruppi interi, come p.es. ad un o più reparti o cliniche in un ospedale (ad esempio la chirurgia, la clinica ginecologica). I diritti d'accesso per i singoli professionisti della salute sono validi per un periodo di tempo illimitato, a meno che non li limitiate Voi stessi. Per i gruppi di professionisti della salute è tuttavia imperativo stabilire un limite di tempo.

Ogni nuovo professionista della salute che si unisce a un gruppo che avevate già autorizzato l'accesso, ha automaticamente gli stessi diritti d'accesso degli altri membri del gruppo. Se un professionista della salute lascia quel particolare gruppo, i suoi diritti d'accesso sono revocati. È possibile impostare la Vostra CIP in modo da essere avvisato automaticamente di simili cambiamenti. Si prega di consultare le istruzioni d'uso [Come usare il portale CIP del paziente](#) al sito web eSANITA per ulteriori informazioni.

I professionisti della salute ai quali avete concesso l'accesso ai documenti importanti per le cure mediche nella Vostra CIP possono essere assistiti nel loro lavoro medico da cosiddetti «ausiliari», come p.es. i / le dipendenti delle segreterie mediche o cliniche. Per conto di un professionista della salute anche gli ausiliari possono memorizzare e visualizzare nella Vostra CIP i documenti importanti per le cure mediche.

È possibile concedere ad un professionista della salute il diritto di trasferire il diritto d'accesso alla Vostra CIP ad altri professionisti oppure ad altri gruppi di professionisti della salute necessari per delle cure mediche specifiche. D'altra parte è possibile negare tramite il cosiddetto «elenco d'esclusione» l'accesso alla vostra CIP a singoli professionisti della salute, anche se essi appartengono ad un gruppo a cui avete concesso l'accesso alla vostra CIP. Si prega di consultare le istruzioni d'uso [«Come usare il portale CIP del paziente»](#) al sito web eSANITA per ulteriori informazioni.

Potete limitare, cambiare o ritirare i diritti d'accesso alla vostra CIP in qualsiasi momento e senza consultazione. Siate consapevoli che l'assegnazione dei diritti d'accesso per i professionisti della salute può influenzare la loro accessibilità e quindi anche le attività dei professionisti della salute che partecipano all'CIP.

Importante: Rilasciate le autorizzazioni d'accesso in tempo utile, per esempio prima di un ricovero in ospedale / clinica, in modo che i professionisti della salute autorizzati possano accedere ai documenti nella vostra CIP che avete condiviso.

9 La mia CIP in caso d'emergenza medica

In caso d'emergenza medica la CIP può contenere informazioni importanti. Per questo motivo tutti i professionisti della salute che partecipano all'CIP e con cui siete in cura, in caso d'emergenza medica possono accedere alla Vostra CIP ed ai documenti importanti per le cure mediche col grado di riservatezza «normalmente accessibile» tramite il cosiddetto «accesso d'emergenza», anche senza il permesso d'accesso concesso prima da Voi (*vedi capitolo 7 «Documenti importanti per le cure mediche ed i loro gradi di riservatezza»*). La legge regola chiaramente il quando ed il come dell'accesso d'emergenza (p.es. se il titolare CIP non è reattivo ed ha bisogno di cure mediche d'emergenza).

È possibile configurare la Vostra CIP in modo che in caso d'emergenza medica gli operatori sanitari possano accedere anche ai Vostri documenti importanti per le cure mediche col grado di riservatezza «limitatamente accessibile». È tuttavia anche possibile specificare che nessuno è autorizzato ad accedere alla vostra CIP in caso d'emergenza medica. Si prega di consultare le istruzioni d'uso [Come usare il portale CIP del paziente](#) al sito web eSANITA per ulteriori informazioni.

Tutti gli accessi d'emergenza sono registrati in dettaglio nella vostra CIP. È possibile impostare una notifica automatica via e-mail e / o SMS sugli accessi d'emergenza.

10 Usare l'CIP in tutta la Svizzera

Un titolare CIP ha sempre una sola CIP personale, indipendentemente a dove e da quale offerente CIP l'ha aperta. In caso di cure mediche presso un'istituzione sanitaria in un'altra regione CIP, i Vostri documenti importanti per le cure mediche di trasferimento e di dimissione sono automaticamente memorizzati nella Vostra CIP, quindi non c'è bisogno di cambiare offerente CIP.

11 L'identità elettronica CIP (MyTrustID)

Su internet non è possibile identificarsi in modo affidabile con un comune documento d'identità ufficiale (passaporto, carta d'identità, ecc.). Per farlo bisognate di un'identità elettronica (eID) come p.es. la [MyTrustID](#). Ciò Vi consente d'essere chiaramente identificabili nello spazio digitale quale persona che siete realmente. L'eID MyTrustID dell'CIP soddisfa esattamente questo scopo – attualmente esclusivamente per la CIP. Quando aprite la Vostra CIP, questo passo è il primo nel processo d'apertura (*vedi capitolo 17 «Come procedere per aprire l'CIP»*).

12 Il numero d'identificazione della / del paziente

Quando aprite la Vostra CIP, l'ufficio centrale di compensazione (UCC) genera automaticamente un numero d'identificazione del paziente. Si tratta di un numero casuale che esiste solo finché possedete effettivamente una CIP. Riaprendo una nuova CIP dopo aver cancellato la Vostra CIP precedente (*vedi capitolo 14 «Cancellare definitivamente l'CIP»*), l'UCC Vi assegna un nuovo numero d'identificazione. Questo numero d'identificazione della / del paziente non permette di trarre alcuna conclusione sul Vostro numero AVS siccome è noto solo al sistema tecnico dell'CIP.

Il numero d'identificazione della / del paziente serve da caratteristica di sicurezza aggiuntiva per identificarvi in modo univoco nel sistema CIP quale titolare CIP – insieme alle Vostre caratteristiche personali come cognome, nome, sesso e data di nascita. Questa identificazione univoca garantisce che i Vostri documenti importanti per le cure mediche siano sempre assegnati correttamente alla vostra CIP.

13 Cambio dell'offerente CIP

Un titolare CIP ha sempre una sola CIP personale, indipendentemente dove e da quale offerente CIP l'ha aperta. In caso di cure mediche presso un'istituzione sanitaria in un'altra regione CIP, i Vostri documenti importanti per le cure mediche sono automaticamente memorizzati nella Vostra CIP, quindi non c'è bisogno di cambiare offerente CIP.

Se necessario, è tuttavia possibile cambiare il Vostro offerente CIP (che può essere soggetto a costi). **Di solito i Vostri documenti importanti per le cure mediche sono sempre accessibili nella Vostra CIP.** I diritti d'accesso che avete concesso fin qua ai Vostri professionisti della salute sono tuttavia annullati. Non appena avete ottenuto l'accesso alla vostra CIP personale dal nuovo offerente CIP dovete **impostare di nuovo i diritti d'accesso per i Vostri professionisti della salute.**

Si prega di consultare «[Cambiare offerente CIP](#)» al sito web eSANITA per avere ulteriori informazioni. In pratica, quando cambiate il Vostro offerente CIP, dovete sempre passare d'un punto d'apertura CIP del nuovo offerente CIP. Eventuali rappresentanti CIP devono essere rinominati.

14 Cancellare definitivamente l'CIP

È possibile far cancellare definitivamente la Vostra CIP in qualsiasi momento e senza consultazione – revocando la Vostra richiesta per aprire l'CIP firmata all'apertura della Vostra CIP. Si prega di consultare [«Cancellare l'CIP personale»](#) al sito web eSANITA per avere ulteriori informazioni.

Facendo cancellare definitivamente l'CIP saranno cancellati definitivamente anche tutti i documenti importanti per le cure mediche. I documenti originali rimangono tuttavia nei sistemi informatici dei professionisti della salute (*vedi capitolo 4 «Da chi provengono i documenti importanti per le cure mediche?»*). Prima di cancellare definitivamente l'CIP – e con essa anche tutti i documenti importanti per le cure mediche – è possibile scaricare Voi stessi i documenti dalla Vostra CIP e salvarli sul Vostro PC. Se dopo aver cancellato definitivamente la Vostra CIP con tutti i Vostri documenti importanti per le cure mediche vorrete riaprire una nuova CIP personale, essa sarà completamente vuota all'inizio.

È possibile far cancellare l'CIP di una persona di Vostra confidenza deceduta. Tuttavia, a norma di legge, è prescritto un periodo d'embargo di due anni dopo un decesso. Dopo la richiesta corrispondente su base del certificato di morte, l'CIP sarà cancellata automaticamente senza ulteriori notifiche.

Se bisognate / desiderate i dati di questa CIP, esportateli Voi stessi quale rappresentanza CIP. Se non avete accesso all'CIP quale rappresentanza CIP è possibile incaricare – a pagamento – un amministratore autorizzato eSANITA di esportare i dati medici su un supporto dati esterno.

In caso di decesso, la Vostra CIP con tutti i documenti importanti per le cure mediche sarà cancellata da parte di eSANITA a norma di legge dopo un periodo di protezione di due anni.

15 Protezione e sicurezza dei dati – ciò che potete fare voi stessi

La protezione e la sicurezza dei dati sono centrali per la CIP. La [legge federale sul cartella informatizzata del paziente \(LCIP\)](#) stabilisce i severi requisiti legali. Essi garantiscono che i Vostri documenti importanti per le cure mediche siano protetti nel miglior modo possibile contro l'accesso non autorizzato e che siano memorizzati in Svizzera in modo tecnicamente sicuro. eSANITA è ufficialmente certificata a norma dei requisiti dell'LCIP (vedi capitolo 2 «Chi è eSANITA?») e quindi soddisfa pienamente i requisiti legali.

eSANITA lavora assieme ad aziende terze in relazione all'infrastruttura tecnica, in particolare con la Posta CH SA quale gestrice della piattaforma CIP. La certificazione ufficiale di eSANITA copre anche i componenti tecnici e tutti i processi relativi all'CIP ed ai Vostri documenti importanti per le cure mediche (tra cui «aprire», «scaricare» e «cancellare»).

Voi stessi potete contribuire molto alla protezione ed alla sicurezza dei dati della Vostra CIP personale:

- **Codice PIN:** assicuratevi di proteggere il Vostro cellulare con un codice PIN oppure con un altro metodo comparabile. Assicuratevi che il cellulare sia bloccato dopo l'uso. L'CIP è protetta da un'autenticazione bidirezionale. Ciò significa che il Vostro cellulare è una parte essenziale di questo meccanismo di sicurezza, pertanto deve essere protetto.
- **Rinnovo della Vostra identità CIP (MyTrustID) dopo 3 anni:** la Vostra identità CIP MyTrustID deve essere rinnovata dopo 3 anni. Rinnovatela subito dopo aver ricevuto la notifica corrispondente, in modo da poter continuare ad accedere alla Vostra CIP.
- **Programmi di protezione:** installate programmi di protezione (scanner virus, ecc.) ed aggiornateli regolarmente su tutti i vostri dispositivi (PC, ecc.).
- **Parola d'ordine sicura:** una parola d'ordine è sicura se è più lunga di 12 caratteri, se contiene lettere maiuscole e minuscole così come numeri e caratteri speciali, se non contiene caratteristiche personali come nomi, animali domestici o date di nascita e se non figura in un dizionario.
- **Riservatezza:** mantenete sempre segreti i vostri dati d'accesso personali (nome utente, parola d'ordine) dell'CIP eSANITA e della vostra identità CIP personale (MyTrustID). Non rivelate mai a nessuno i Vostri dati d'accesso.
- **«Phishing e-mail»:** attenzione alle e-mail in cui terzi cercano di impersonare eSANITA oppure Posta CH SA («phishing e-mail»). Non aprite alcun allegato sospetto, non richiamate alcun indirizzo Internet da tali e-mail e non rivelate a nessuno i Vostri dati d'accesso personali. Controllate attentamente l'indirizzo e-mail del mittente. In caso di irregolarità, spegnete per precauzione il Vostro dispositivo e fatelo esaminare da uno specialista.
- **Siti web sicuri:** i siti web per ottenere e gestire l'CIP e l'identità CIP MyTrustID sono sempre sicuri. Lo si può riconoscere dall'indirizzo www che inizia con <https> ed è contrassegnato nei comuni browser da un simbolo di lucchetto.
- **Mantenere il contenuto aggiornato:** diritti d'accesso che non sono più necessari; documenti obsoleti; rappresentanze CIP obsolete sono rischi potenziali possibili d'evitare.

- **Dispositivi stranieri:** Se si accede al portale CIP eSANITA da un dispositivo straniero (PC ecc.), dopo il logout cancellare sempre la memoria temporanea («cache») del browser. In linea di principio è possibile accedere alla Vostra CIP da qualsiasi luogo. Se trasmettete dati all'estero – al di fuori dell'CIP – a fornitori di prestazioni sanitarie (ad esempio scaricandoli su un dispositivo di memorizzazione esterno oppure via e-mail), si prega di osservare le disposizioni in materia di protezione dei dati applicate nel paese corrispondente (elenco dei paesi con adeguate valutazioni di protezione dei dati: [Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza](#)) e d'agire sempre con la massima prudenza.
- **Sicurezza informatica:** seguite le raccomandazioni del Vostro offerente CIP eSANITA / Posta CH SA.
- **Ulteriori informazioni:** è possibile informarsi sulla sicurezza informatica in qualsiasi momento sul sito del [Centro nazionale di sicurezza informatica della Confederazione](#) e presso la [SISA Swiss Internet Security Alliance](#), un'associazione di rinomati(e) rappresentanti dell'economia e di diverse forze di polizia.

Avete delle insicurezze sulla Vostra CIP oppure avete notato delle irregolarità nello storico degli accessi alla Vostra CIP come l'uso non autorizzato dell'accesso d'emergenza oppure azioni strane da parte di una rappresentanza CIP? **Allora contattate subito il [punto di contatto eSANITA](#) e fate bloccare temporaneamente la Vostra CIP.** I / Le nostri(e) specialisti(e) decidono assieme a Voi come proseguire.

La Vostra linea diretta all'assistenza tecnica in caso di problemi col cellulare e / o con l'identità CIP (MyTrustID):

- Ho perso il mio cellulare.
Se il Vostro cellulare è difettoso oppure smarrito, contattate direttamente [l'assistenza MyTrustID](#).
- Ho un nuovo numero di telefono.
Prima di cambiare il Vostro cellulare, accedete al Vostro account MyTrustID col Vostro dispositivo precedente per trasferire la Vostra MyTrustID al Vostro cellulare nuovo. Si prega di seguire le [istruzioni MyTrustID](#).
- La mia identità CIP (MyTrustID) è bloccata.
Contattate direttamente [l'assistenza MyTrustID](#).
- Sospetto che la mia identità CIP (MyTrustID) sia stata violata.
Contattate direttamente [l'assistenza MyTrustID](#).

Domande e risposte sulla Vostra MyTrustID si trovano nelle [FAQ MyTrustID](#).

La gestione negligente dei dati d'accesso o dei dispositivi può comportare rischi per la protezione e per la sicurezza dei dati per i quali né eSANITA né i suoi fornitori possono essere ritenuti responsabili.

16 Bloccare la Vostra CIP in caso d'abuso

Se eSANITA, quale fornitore dell'CIP, rileva problemi di sicurezza oppure un abuso dell'CIP da parte di terzi non autorizzati oppure da parte dell'utente stesso (p.es. se l'CIP non è utilizzata per lo scopo previsto – come archivio di dati senza scopo medico per il / la titolare CIP), eSANITA ha il diritto di bloccare l'accesso all'CIP. In tal caso i nostri specialisti decidono assieme a Voi come proseguire.

17 Come procedere per aprire l’CIP

Il processo d’apertura della Vostra CIP comprende fondamentalmente **3 passi**:

1. A casa – registrarsi per aprire l’CIP

- Visitate il sito web eSANITA «[CIP – Aprire e gestire \(CIP eSANITA – Aprire\)](#)». Seguite le istruzioni dettagliate passo per passo e registratevi all’CIP eSANITA.

2. Visitare personalmente un punto d’apertura CIP

- Visitate poi personalmente un punto [d’apertura CIP ufficiale](#) e portate con Voi i moduli di richiesta pertinenti ed i Vostri documenti d’identità.

3. A casa – accesso iniziale all’CIP

- Collegate la vostra identità CIP MyTrustID (che avete preregistrato col 1° passo e verificato al punto d’apertura CIP col 2° passo) al portale CIP eSANITA. **Si prega di completare questi passi entro 10 giorni.**

Le istruzioni esatte passo per passo ed i dati d’accesso richiesti si trovano sul modulo «**Informazioni d’accesso al cartella informatizzata del paziente (CIP)**» che avete ricevuto in forma cartacea al punto d’apertura CIP.

D’ora in poi potete sempre accedere alla Vostra CIP personale con la Vostra MyTrustID personale.

18 Ulteriori informazioni sull'CIP

18.1 Domande e risposte sull'CIP

Informazioni dettagliate sull'CIP si trovano sul nostro sito web esanita.ch/it/epd. Le domande e le risposte più importanti sulla CIP sono riassunte nelle [FAQ](#).

18.2 Servizio d'assistenza CIP ed istruzioni operative

Le istruzioni per l'uso della Vostra CIP personale sono disponibili sul sito web eSANITA.

In caso di domande tecniche sulla Vostra CIP personale, il **servizio d'assistenza** CIP regione sudest, gestito dalla **Posta CH SA**, è a sua disposizione.

E-mail

support.esanita@post.ch

Telefono

0800 88 55 00

(gestito dalla Posta CH SA)

Numero gratuito dalla rete fissa svizzera.

Orari d'assistenza

lunedì – venerdì, 07.00 – 19.00

sabato, 07.30 – 13.00

Lingue

tedesco, italiano, francese

18.3 Domande sul contenuto della Vostra CIP personale

Domande sul contenuto dei documenti medici nella Vostra CIP personale sono da rivolgere direttamente al professionista della salute da cui siete in cura che ha memorizzato i documenti nella Vostra CIP (p.es. un medico ospedaliero).

Si prega di notare che il punto d'assistenza CIP eSANITA non ha accesso alla Vostra CIP personale, né dal punto di vista legale né da quello organizzativo (tecnico).

18.4 Servizio d'assistenza per l'identità CIP MyTrustID

Domande e risposte sulla Vostra MyTrustID si trovano nelle [FAQ MyTrustID](#).

Prima di cambiare il Vostro cellulare, accedete al Vostro account MyTrustID col Vostro dispositivo precedente per trasferire la Vostra MyTrustID al Vostro cellulare nuovo. Si prega di seguire [le istruzioni MyTrustID](#).

Se il Vostro cellulare è difettoso oppure è smarrito, contattate direttamente [l'assistenza MyTrustID](#).

18.5 Punto d'informazione CIP per la popolazione

Si prega di consultare le FAQ sul sito web eSANITA per domande e risposte generali sull'CIP eSANITA. Si ottengono informazioni generali sull'CIP per e-mail, per telefono oppure durante un appuntamento personale.

Informazioni telefoniche

Per domande generali sull'CIP nella Svizzera sud-orientale

mercoledì, 13.30 – 17.00.

telefono 081 354 00 12

Appuntamenti

Il punto d'informazione CIP eSANITA vi fornisce delle informazioni anche presso lo sportello 3 nell'area di accoglienza dei pazienti all'Ospedale cantonale dei Grigioni a Coira, il **giovedì dalle 13.00 – 17.00***.

***Si prega di fissare in anticipo un appuntamento per telefono – si prega di notare gli orari della nostra assistenza telefonica.**