

### I. Informativa sulle pratiche relative alla privacy

Data di validità: 26 marzo 2013 Data di revisione: 10 gennaio 2017

LA PRESENTE INFORMATIVA DESCRIVE LA MODALITÀ DI TRATTAMENTO E DIVULGAZIONE DEI DATI DI CARATTERE MEDICO E DI ACCESSO A TALI DATI. ESAMINARLA ATTENTAMENTE. Valida per: farmacie, farmacie specialistiche, Central Fill, Vision Center Optical, cliniche e servizi di gestione di terapie mediche per tutti i punti vendita di Walmart e Sam's Club.

Siamo consapevoli che i dati di carattere medico che la riguardano sono personali, ci impegniamo pertanto a proteggerli. Wal-Mart Stores, Inc. ("Walmart e Sam's Club") e le società affiliate sono obbligate per legge a mantenere la privacy dei dati protetti di carattere medico ("PHI"), rispettare i termini e le condizioni della presente Informativa e fornirle la presente Informativa che stabilisce gli obblighi legali e le pratiche sulla privacy relativi ai dati di carattere medico. È nostro obbligo rispettare i termini e le condizioni della presente Informativa. Data di validità: 26 marzo, 2013 Data di revisione: 10 gennaio 2017.

#### Modalità di utilizzo o divulgazione di Walmart e Sam's Club dei dati protetti di carattere medico

**1. A scopo di trattamento.** I dati protetti di carattere medico possono essere utilizzati per fornirle ricette, servizi/trattamenti medici e/o servizi di gestione della terapia medica. Possono inoltre essere divulgati a medici curanti, fornitori, farmacie, fornitori oftalmologici e altri soggetti coinvolti nel trattamento sanitario. **2. A scopo di pagamento.** I suoi dati protetti di carattere medico possono essere utilizzati e divulgati per emettere fattura e riscuotere i pagamenti dovuti da lei, dalla sua società assicurativa o terzi. Potrebbero essere inclusi controlli sull'ammissibilità dell'assicurazione con stato Medicaid, Medicare o altri piani sanitari, la determinazione dello stato di iscrizione e la fornitura di informazioni a soggetti che ci aiutano a inviare le fatture e a raccogliere gli importi dovuti. **3. A scopo di assistenza medico-sanitaria.** I suoi dati protetti di carattere medico possono essere utilizzati per l'assistenza medico-sanitaria, che include le attività necessarie a fornire servizi sanitari e garantire un servizio clienti di qualità. **4. Come promemoria per il rinnovo di ricette e prodotti e servizi correlati alla sanità.** I suoi dati protetti di carattere medico possono essere utilizzati per: (1) fornirle il promemoria per il rinnovo di ricette; (2) avvisarla in caso di ricetta scaduta; (3) informarla su prodotti o servizi relativi alla sanità; (4) ricordarle dell'esame annuale all'occhio o di un altro esame; (5) consigliare possibili alternative di trattamento che possono essere di suo interesse; (6) informarla su altri punti dove può ordinare prodotti con ricetta; (7) ricordarle dell'appuntamento in clinica; (8) fornirle le informazioni riguardanti l'appuntamento in clinica; e/o fornire i servizi di gestione della terapia medica. **5. Soggetti coinvolti nella cura o nel pagamento della cura.** I suoi dati protetti di carattere medico possono essere divulgati a un membro della famiglia o a un amico che sia coinvolto nella cura medica o nel pagamento della stessa, a condizione che lei accetti tale divulgazione. Le sarà tuttavia offerta la possibilità di opporsi a tale divulgazione. Se fosse non disponibile o impossibilitato a opporsi, valuteremo ragionevolmente se la divulgazione è nel suo interesse. **6. Come previsto per legge.** I suoi dati protetti di carattere medico verranno divulgati quando richiesto dalle leggi federali, statali o locali. **7. Allo scopo di evitare una minaccia seria alla salute o alla sicurezza.** I suoi dati protetti di carattere medico possono essere utilizzati per evitare una minaccia grave alla sua salute e sicurezza o alla salute e sicurezza del pubblico o altra persona. I dati possono essere divulgati per le attività di sanità pubblica, come quelle mirate a prevenire o controllare malattie, impedire infortuni, segnalare reazioni a medicinali o problemi con determinati prodotti, ritiro di prodotti e segnalazione di abuso o negligenza verso bambini, anziani e adulti a carico. I dati verranno tuttavia divulgati solo a persone in grado di contribuire a evitare eventuali minacce. **8. Per attività di sorveglianza sanitaria.** I suoi dati protetti di carattere medico possono essere divulgati a un'agenzia di sorveglianza sanitaria per le attività autorizzate dalla legge. Tali attività di sorveglianza, necessarie affinché il governo monitori il sistema sanitario, includono controlli, indagini, ispezioni e abilitazioni all'esercizio della professione. **9. Per cause penali e controversie.** In caso di suo coinvolgimento in una causa penale o controversia, i suoi dati protetti di carattere medico potrebbero essere divulgati dietro richiesta del tribunale o provvedimento amministrativo. I dati potranno inoltre essere divulgati in risposta a una citazione in giudizio, richiesta di discovery o altro processo legale messo in atto da un altro soggetto coinvolto nella controversia, ma solo nel caso in cui si sia provveduto debitamente a comunicarle la richiesta (che potrebbe includere una notifica scritta) oppure per ottenere un provvedimento per la protezione delle informazioni richieste. **10. Per funzioni di governo specifiche.** I suoi dati protetti di carattere medico potrebbero essere divulgati nei casi seguenti: (1) nel caso sia un membro delle forze armate, come richiesto dalle autorità di comando militare; (2) nel caso sia un detenuto o si trovi in stato di detenzione, a un funzionario di istituto di correzione o preposto all'applicazione della legge; (3) in risposta a una richiesta proveniente dalle forze dell'ordine, in determinate condizioni; (4) per ragioni di sicurezza nazionale autorizzate per legge; (5) a funzionari federali autorizzati a tutela del Presidente, altre personalità autorizzate o capi di stato esteri. **11. Per l'indennizzo dei lavoratori.** I suoi dati protetti di carattere medico potrebbero essere divulgati a fini di indennizzo dei lavoratori o programmi simili. **12. A scopo di donazione di organi e tessuti.** I suoi dati protetti di carattere medico potrebbero essere divulgati alle organizzazioni preposte al trapianto di organi o altre organizzazioni simili allo scopo di donazione o trapianto. **13. Per coroner e imprese di pompe funebri.** In caso di decesso, i suoi dati protetti di carattere medico potranno essere rilasciati all'impresa di pompe funebri, al coroner o al medico legale, nella misura consentita dalla legge vigente per permettere l'espletamento dei loro obblighi. **14. Per i rappresentanti personali.** I dati protetti di carattere medico potranno essere divulgati a un soggetto autorizzato per legge che agisca per suo conto, come un genitore, tutore legale, amministratore o esecutore testamentario, o altro soggetto autorizzato ai sensi delle leggi vigenti. **15. A scopo di commercializzazione.** Previa autorizzazione da parte sua, i suoi dati protetti di carattere medico possono essere utilizzati o divulgati ad agenti, rappresentanti, fornitori di servizi e/o contraenti terzi per offrirle comunicazioni commerciali mirate. **16. A scopo di vendita dei dati protetti di carattere medico.** I suoi dati protetti di carattere medico non verranno divulgati ad altre persone in cambio di remunerazione diretta o indiretta, a meno che la divulgazione sia rivolta a un altro soggetto coperto a scopo di trattamento o pagamento, o altrimenti dietro autorizzazione o richiesta della legge di stato o federale. In tali casi, la remunerazione corrisposta per la divulgazione non deve superare i costi affrontati per la preparazione o la trasmissione dei dati protetti di carattere medico. **17. Per soci d'affari.** I suoi dati protetti di carattere medico potranno essere condivisi con alcuni soci d'affari che svolgono servizi per noi. I dati potranno essere divulgati a un socio affinché svolga il lavoro che gli è stato richiesto e possa emettere fattura a lei o a terzi da lei incaricati preposti al pagamento dei servizi resi. Ai sensi della legge federale, siamo tenuti a sottoscrivere contratti con soci per salvaguardare i suoi dati protetti di carattere medico, come stabilito per legge e da Walmart e Sam's Club. **18. A scopo di ricerca.** I suoi dati protetti di carattere medico potranno essere divulgati a scopo di ricerca, a condizione che l'unica remunerazione ricevuta dal soggetto coperto o socio d'affari corrisponda a una commissione ragionevole calcolata sui costi necessari ad affrontare la preparazione e la trasmissione dei dati. **19. Per certificato di vaccinazioni:** la documentazione sulle vaccinazioni sulle vaccinazioni relativa a un bambino studente o studente futuro della scuola potrebbe essere divulgata alla scuola, come richiesto dalle leggi nazionali o altre leggi, previa autorizzazione del genitore/tutore, minore emancipato o altro individuo, laddove applicabile. **20. Divulgazioni incidentali allo sportello della farmacia.** Alcune sedi dei punti vendita o club prevedono uno sportello farmaceutico. La conversazione con l'addetto alla farmacia potrebbe venire ascoltata da qualcuno presente o che si trovi nelle vicinanze della farmacia. Per garantire una maggiore privacy, consigliamo di condurre le transazioni farmaceutiche all'interno del punto vendita o club. **21. Limitazioni su usi e divulgazioni dei dati sanitari.** Fatto salvo quanto descritto nella presente Informativa, i suoi dati protetti di carattere medico non verranno divulgati senza autorizzazione. Se ci fornisce l'autorizzazione all'uso o alla divulgazione di suddetti dati, potrà annullare l'autorizzazione per iscritto in qualsiasi momento. L'annullamento comporterà l'interruzione immediata di ulteriori utilizzi o divulgazioni per gli scopi coperti dall'autorizzazione, salvo laddove si sia già agito con il suo consenso. Siamo inoltre tenuti a rispettare qualsiasi legge nazionale che sia più rigida rispetto alle normative HIPAA federali. Eventuali casi di violazione di sicurezza dei suoi dati protetti di carattere medico le saranno comunicati con opportuna notifica. Le informazioni relative alle leggi in questione sono disponibili nel sito [www.walmart.com](http://www.walmart.com), [www.samsclub.com](http://www.samsclub.com) o dietro richiesta presso il punto vendita o club di riferimento.

#### Le sono garantiti i seguenti diritti in relazione ai dati protetti di carattere medico conservati nella documentazione in nostro possesso

**1.** Diritto a richiedere restrizioni sull'uso o sulla divulgazione dei dati per trattamento, pagamento o operazioni di carattere sanitario o nei casi di utilizzo o divulgazione dei dati a soggetti coinvolti nella cura o nel pagamento della cura, come un membro della famiglia o un amico. La sua richiesta potrebbe non essere accolta. Se venisse accolta, ci atterremo alla richiesta, fatte salve le situazioni di emergenza o previste per legge. **2.** Diritto a richiedere restrizioni su alcune divulgazioni dei dati protetti di carattere medico al piano sanitario allo scopo di eseguire pagamenti oppure operazioni sanitarie relativamente a servizi pagati in toto (out of pocket). **3.** Diritto a esaminare e ricevere una copia cartacea o elettronica della documentazione medica, se prontamente producibile. Di solito sono inclusi la prescrizione e la documentazione sulla fatturazione. I costi necessari per rispondere alla sua richiesta potrebbero esserle addebitati. In caso di negazione della sua richiesta, può esigere che tale negazione venga esaminata. **4.** Qualora i dati protetti di carattere medico fossero scorretti o incompleti, può richiederne opportuna modifica. Tale richiesta dovrà essere supportata da motivazioni valide. Qualora i dati fossero tuttavia corretti e completi o non siano parte dei dati protetti di carattere medico conservati da o per Walmart o Sam's Club, la richiesta potrebbe essere negata. In caso di negazione, ha il diritto di inviare una dichiarazione di disaccordo relativa alle sezioni presenti nella documentazione ritenute incomplete o scorrette. La sua richiesta verrà inclusa nella documentazione medica. Verrà allegata alla documentazione medica e inclusa nel momento in cui verrà divulgata la sezione o la dichiarazione ritenuta essere incompleta o scorretta. **5.** Potrà richiedere le motivazioni della divulgazione dei dati protetti di carattere medico che la riguardano. I casi di divulgazione dei dati di carattere medico, che non siano informazioni sul trattamento, pagamento oppure operazioni sanitarie e altre eccezioni consentite dalla legge, vengono raccolti in un elenco. La richiesta avanzata deve specificare un periodo di tempo, che non deve essere superiore a sei anni e non può includere date antecedenti al 14 aprile 2003. **6.** Potrà scegliere la modalità e il luogo in cui desidera essere contattato. Potrà ad esempio optare per il luogo di lavoro o presso un'altra residenza o casella postale. Nella richiesta scritta devono essere specificati la modalità e il luogo per il contatto. Verranno accettate tutte le richieste ritenute ragionevoli. Se si desidera esercitare uno di questi diritti, contatti la sede Walmart o Sam's Club che le ha fornito i servizi per ottenere il modulo corretto oppure invii una richiesta scritta a HIPAA Compliance, Wal-Mart Stores, Inc., 702 SW 8th Street, Mailstop #0230, Bentonville, AR. 72716-0230. Una copia cartacea della presente Informativa può essere ottenuta su richiesta da Walmart, Sam's Club o Neighborhood Market, oppure online all'indirizzo [www.walmart.com](http://www.walmart.com) o [www.samsclub.com](http://www.samsclub.com).

#### Modifiche alla presente Informativa sulle pratiche relative alla privacy

Ci riserviamo il diritto di modificare la presente Informativa. Ci riserviamo il diritto di rendere effettiva l'Informativa rivista o modificata per i dati protetti di carattere medico di cui già disponiamo e le informazioni che riceveremo in futuro. Pubblicheremo una copia della presente Informativa. In caso di modifiche all'Informativa, la copia con variazioni sarà disponibile nel nostro sito Web alla pagina [www.walmart.com](http://www.walmart.com) o [www.samsclub.com](http://www.samsclub.com), o dietro richiesta.

#### Per ulteriori informazioni o per segnalare un problema

In caso di domande sulla presente Informativa, contatti HIPAA Compliance, Wal-Mart Stores Inc., 702 SW 8th St, Mailstop #0230, Bentonville, AR. 72716-0230 oppure telefoni al numero (800) WAL-MART. Se ritiene sussistano casi di violazione dei diritti di privacy, può redigere un reclamo, che non comporterà alcuna ritorsione, inviandolo a Health & Wellness HIPAA Compliance Officer all'indirizzo sopraindicato o a Secretary of the Dept. of Health and Human Services, Office for Civil Rights.

## **II. DICHIARAZIONE DEI DIRITTI DEI PAZIENTI**

**Responsabilità del fornitore:** 1. I pazienti devono essere informati in anticipo e in maniera chiara sulla cura/sui servizi che verranno erogati, incluse le attività che producono cure e la frequenza delle visite, nonché eventuali modifiche al piano di cura; 2. Partecipazione allo sviluppo e alla revisione periodica del piano di cura; 3. I pazienti possono rifiutare la cura o il trattamento dopo che le conseguenze di tale rifiuto siano state accertate; 4. I pazienti devono essere informati in anticipo, sia oralmente che per iscritto, sulla cura fornita, sui costi, incluso il pagamento per la cura/il servizio previsti da terzi e sulle eventuali modifiche per cui il cliente/paziente sarà responsabile; 5. Hanno diritto a che i propri beni e la propria persona vengano trattati con rispetto, considerazione e riconoscimento della dignità e individualità del cliente/paziente; 6. Devono essere in grado di identificare i membri del personale in visita mediante un'identificazione opportuna; 7. Non devono subire maltrattamenti, negligenza o abuso verbale, mentale, sessuale e fisico, incluse eventuali violazioni di origine sconosciuta e appropriazione indebita dei beni del cliente/paziente; 8. Possono avanzare lamentele/reclami vocali relativi al trattamento o alla cura, alla mancanza di rispetto dei beni o indicare variazioni nelle pratiche, nel personale o nella cura/nel servizio senza limitazioni, interferenze, coercizioni, discriminazioni o ritorsioni; 9. Possono richiedere l'esame delle lamentele/dei reclami riguardanti il trattamento o la cura che vengono (o non vengono) forniti o della mancanza di rispetto dei propri beni; 10. Possono scegliere il fornitore della cura sanitaria, che include la scelta del medico curante; 11. Possono esigere la riservatezza e la privacy di tutte le informazioni contenute nella documentazione del cliente/paziente e dei dati protetti di carattere medico; 12. Devono essere informati sulle politiche e procedure dell'agenzia relative alla divulgazione della documentazione clinica; 13. Devono ricevere una cura adeguata senza discriminazione in accordo con le prescrizioni del medico o del fornitore; 14. Devono essere informati sui vantaggi finanziari, se in riferimento a un'organizzazione; 15. Devono essere informati in modo chiaro sulle responsabilità che competono a ciascuno; 16. Devono ricevere informazioni sull'ambito dei servizi che l'organizzazione fornirà e sulle limitazioni specifiche su tali servizi.

**Responsabilità del paziente:** 1. Fornire informazioni complete e accurate riguardanti lo stato di salute attuale, i medicinali, le allergie, ecc., se richiesto dalla cura/dal servizio; 2. Essere coinvolti, qualora necessario e possibile, nello sviluppo, nello svolgimento e nelle variazioni del piano del servizio di trattamento a domicilio, che include, ad esempio, la pulizia e il deposito corretti delle apparecchiature e dei materiali; 3. Pulire e mantenere adeguatamente le apparecchiature e i materiali; 4. Devono contattarci riferendo domande o problemi riguardo alle apparecchiature, ai materiali o al servizio; 5. Informare il medico curante o il fornitore in caso di malessere; 6. Informarci tempestivamente prima di modificare il luogo di residenza o il numero di telefono; 7. Informarci in caso di problemi riscontrati con le apparecchiature o il servizio; 8. Informarci in caso di variazione o interruzione della prescrizione del medico o di altro fornitore; 9. Informarci in caso di rifiuto e/o restrizioni relative all'informativa sulla privacy.

**III. Questioni dei clienti: I clienti possono contattarci** al numero (800) WAL-MART. Entro cinque giorni dalla ricezione del reclamo sarà contattato telefonicamente, per email, fax o lettera per essere avvisato sull'avvenuta ricezione del reclamo. Entro 14 giorni di calendario le verrà fornita notifica scritta sui risultati della sua richiesta e sulla risoluzione adottata. In caso di dubbi relativi a casi di frode o abuso o trattamento o servizi forniti dalla nostra organizzazione, può contattare (800) WAL-MART oppure Accreditation Commission for Health Care (ACHC) al numero (919)785-1214 o (855) 937-2242, nel caso in cui il reclamo non sia stato risolto. È inoltre possibile contattare l'Office of Inspector General al numero 1-(800) 447-8477.

**IV. Standard del fornitore Medicare DMEPOS.** I prodotti e/o servizi a lei forniti da Wal-Mart Stores, Inc. sono soggetti agli standard del fornitore stabiliti nelle Normative Federali indicate al Codice 42 della Sezione delle Normative Federali 424.57(c). Tali standard riguardano questioni operative e professionali societarie (ad es. rispetto delle garanzie e ore di attività). Il testo completo di tali standard è disponibile al sito [www.ecfr.gov](http://www.ecfr.gov). Su richiesta, verrà fornita una copia scritta degli standard.

**V. Informazioni sulla garanzia.** Tutti i prodotti venduti o affittati dalla nostra azienda sono coperti dalla garanzia del produttore di un anno. Sarà nostra premura informare tutti i beneficiari di Medicare sulla copertura assicurativa, rispettare tutte le garanzie previste dalla legge vigente, riparare o sostituire, in modo gratuito, le apparecchiature coperte da Medicare in garanzia. Ai beneficiari verrà inoltre fornito il manuale del proprietario contenente le informazioni sulla garanzia per tutte le apparecchiature mediche durature, qualora il manuale sia disponibile.