



**Indagine ai pazienti sull'Esperienza di ricovero ospedaliero ordinario**  
**Informazioni sul trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo 2016/679**  
**Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati RGPD**

Cara cittadina, caro cittadino,

il Servizio Sanitario della Regione Toscana promuove, tra gli utenti dei propri servizi, indagini volte a misurare la qualità dell'assistenza, al fine di coinvolgerli nel processo di miglioramento continuo degli stessi servizi offerti. Anche l'Azienda UsI Toscana sud est è interessata a conoscere la valutazione dei propri pazienti, per offrire un'assistenza di eccellenza sempre più attenta alle esigenze delle persone ricoverate nei propri ospedali.

Da quest'anno viene chiesto a tutti i pazienti che hanno usufruito del servizio di ricovero ospedaliero ordinario dell'Azienda UsI Toscana sud est di riferire della propria esperienza, in modo da raccogliere sistematicamente durante tutto l'anno le informazioni relative all'ospedalizzazione e utilizzarle per monitorare la qualità dell'assistenza erogata durante il ricovero. L'indagine ha l'obiettivo di fornire indicazioni sulla soddisfazione ed esperienza degli utenti rispetto a questo servizio con riferimento ad alcuni aspetti (ad esempio: coinvolgimento nel percorso di cura, comunicazione, qualità dell'assistenza, etc.) che costituiranno la base per valutare la performance dell'Azienda stessa.

L'indagine è promossa dalla Regione Toscana e dall'Azienda UsI Toscana sud est, e viene realizzata in collaborazione con il Laboratorio Management e Sanità della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa (Laboratorio MeS). È rivolta a tutti i pazienti che hanno usufruito del servizio di ricovero ospedaliero ordinario e possono rispondere i parenti o il tutore legale di questi pazienti, tenendo conto del loro punto di vista.

Le proponiamo quindi di compilare il questionario online dopo la dimissione dal ricovero, rispondendo a domande sull'esperienza rispetto all'assistenza ricevuta. Il questionario sarà accessibile collegandosi semplicemente al link che riceverà via email o via sms; in costanza di ricovero le sarà infatti richiesto di voler gentilmente fornire indirizzo email o numero di cellulare, che l'Azienda registrerà specificamente ed unicamente per consentirle la partecipazione a questa indagine. L'Azienda comunicherà tali informazioni al Laboratorio MeS, assieme alle seguenti: sesso, anno di nascita, cittadinanza nonché, relativamente al suo ricovero, reparto di ammissione, transizione e dimissione, data di inizio e fine ricovero; non sarà trasmessa alcuna informazione clinica o sul suo stato di salute. Gli unici dati personali che le chiederemo di inserire nel questionario sono: anno di nascita, sesso (maschio o femmina) e titolo di studio. Si tratta di informazioni minime sulla sua persona, utili soltanto a fini di ricerca e dalle quali non sarà possibile in alcun modo risalire alla sua identità. I dati di contatto (email e numero di cellulare) verranno cancellati dopo l'invio dell'invito e del promemoria a partecipare all'indagine.

La partecipazione a questa indagine è volontaria. La messa a disposizione, a seguito di specifica richiesta, dell'indirizzo mail o del numero di cellulare, autorizzerà l'Azienda a contattarla nei modi sopra precisati per invitarla a partecipare all'indagine. Sia nel caso decida di partecipare all'indagine, sia che invece decida di non farlo, le precisiamo che non ci saranno conseguenze e che le saranno assicurate in ogni caso tutte le prestazioni sanitarie presenti e future.

Il link che verrà inviato è personale (non può essere ceduto ad) altri ed è anonimo, nel senso che non contiene espliciti riferimenti alla sua persona; collegandosi a questo link da personal computer, da tablet o da smartphone, potrà accedere direttamente ad un breve questionario online. Il link potrà essere utilizzato entro un mese dal momento in cui riceve l'invito e poi verrà disattivato. La compilazione del questionario richiede circa 10 minuti. Sarà

libero di interrompere la compilazione del questionario in qualsiasi momento.

I dati inseriti nel questionario sono raccolti in un database ospitato su un server del Laboratorio MeS e sono trattati mediante strumenti informatici tramite un apposito software. Specifiche misure di sicurezza sono osservate per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati. I dati di contatto (email e/o numero di cellulare) sono dissociati dalle risposte al questionario e saranno distrutti dopo tre giorni dall'invio del questionario, mentre i dati pseudonimizzati saranno conservati per l'intera durata dell'indagine, fatta salva la conservazione a tempo indeterminato strumentale all'uso dei dati resi anonimi per finalità di ricerca scientifica e statistica.

I dati saranno utilizzati in forma aggregata ed anonima per i soli scopi dell'indagine e ad uso esclusivo dell'attività di ricerca. Il questionario permette di lasciare anche dei commenti liberi. Questi ultimi saranno utilizzati integralmente per il miglioramento della qualità dei servizi sanitari: le informazioni che vorrà lasciare negli spazi dedicati ai commenti liberi saranno rese disponibili all'Azienda Sanitaria esattamente come scritte. Si invita a non inserire informazioni direttamente o indirettamente identificative (ad es. commenti dettagliati), così da evitare un rischio di re-identificazione.

I dati sono trattati nel pieno rispetto del vigente D.Lgs. 30 giugno 2003 *Codice in materia di protezione dei dati personali* e del *Regolamento UE 2016/679 nonché del Provvedimento dell'Autorità Garante 5 maggio 2011 recante Linee guida in tema in tema di trattamento di dati per lo svolgimento di indagini di customer satisfaction in ambito sanitario* e delle *Regole deontologiche per trattamenti a fini statistici o di ricerca scientifica pubblicate ai sensi dell'art. 20, comma 4, del d.lgs. 10 agosto 2018, n. 101 - 19 dicembre 2018.*

Ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e del Regolamento UE 2016/679 la informiamo che:

- la base giuridica del trattamento deve individuarsi nel combinato disposto dell'art. 9 paragrafo 2 lettera g) del Regolamento (UE) 2016/679 e dell'art. 2 sexies comma 2 lettera v) del D.Lgs. 196/2003 (non è dunque necessario un formale atto di consenso);
- ogni operazione di trattamento dei dati sarà improntata ai principi di correttezza, liceità e trasparenza stabiliti D.Lgs. 196/2003 e dal Regolamento UE 2016/679, tutelando la sua riservatezza ed i suoi diritti;
- qualunque informazione che Lei fornirà durante l'indagine sarà considerata assolutamente confidenziale e non potrà mai essere divulgata in modo associato ai suoi dati anagrafici;
- nessuna informazione sarà trasferita (ovvero spostata, neppure temporaneamente), in paesi extra Unione Europea;
- i dati personali saranno trattati con modalità cartacea ed informatizzata e ad essi avranno accesso esclusivamente i ricercatori del Laboratorio MeS;
- i risultati dell'indagine verranno resi noti in forma rigorosamente anonima ed aggregata e quindi sarà assolutamente impossibile far risalire le informazioni ai singoli partecipanti all'indagine;
- il Laboratorio è stato individuato quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679, ed i ricercatori che condurranno l'indagine, opportunamente istruiti, sono nominati quali persone autorizzate al trattamento
- Il Laboratorio MeS ha individuato quale sub responsabile del trattamento Miriade S.r.l.s. - Contrada Serrazze, 27 73048 Nardò (LE) – C.F. 04833550751 P.IVA IT04833550751. La società, a cui il Laboratorio MeS invia i numeri di cellulare dei pazienti, provvede alla spedizione degli short message service (sms) contenenti i link anonimi e univoci e l'invito alla compilazione del questionario. Miriade S.r.l.s. procede alla cancellazione dei numeri di telefono dopo tre giorni dall'invio degli sms.

Lei ha diritto di:

- ottenere in qualsiasi momento informazioni sull'utilizzo dei suoi dati;
- accedere ai suoi dati personali;
- chiederne la rettifica o l'integrazione;
- chiedere, in alcune ipotesi previste dalla normativa, la limitazione del trattamento;
- opporsi al trattamento dei dati personali che la riguardano;
- revocare il consenso (senza pregiudicare la liceità del trattamento effettuato prima della revoca).

Per esercitare i diritti sopra citati, l'interessato può inviare richiesta al Responsabile della protezione dei dati personali, i cui dati di contatto sono più sotto riportati.

L'interessato ha, altresì, diritto di presentare reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

#### **Dati di contatto**

Titolare del trattamento dei dati è l'Azienda Usl Toscana sud est, con sede in Via Pietro Calamandrei, 173, 52100 Arezzo . Rappresentante Legale: Direttore Generale pro tempore, tel.0575 254102 PEC [ausltoscanasudest@postacert.toscana.it](mailto:ausltoscanasudest@postacert.toscana.it)

Responsabile della Protezione dei Dati personali, tel. 0575 254156, e-mail:[privacy@uslsudest.toscana.it](mailto:privacy@uslsudest.toscana.it)

Responsabile del trattamento è il Laboratorio Management e Sanità, Istituto di Management, Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, con sede in piazza Martiri della Libertà, 33 - 56127 Pisa in persona del legale rappresentante, prof.ssa Milena Vainieri;

Autorità di controllo: Garante per la protezione dei dati personali, [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it), e-mail [garante@gpdp.it](mailto:garante@gpdp.it), centralino tel. 06696771.

La ringraziamo sin da ora per la Sua disponibilità e per il tempo che vorrà dedicarci.

l'Azienda Usl Toscana sud est

Per ricevere supporto nella fase di compilazione del questionario o per richiedere informazioni/chiarimenti, è possibile rivolgersi direttamente al personale di ricerca del Laboratorio Management e Sanità – Istituto di Management della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa tramite email all'indirizzo: [\*\*indagineutenti@santannapisa.it\*\*](mailto:indagineutenti@santannapisa.it)