

Regolamento UE 2016/679 "Regolamento Generale sulla protezione dei Dati" (RGPD) Informazioni ai sensi degli artt. 13 e 14 UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

Tutela dei cittadini e gestione reclami, segnalazioni, prese in carico e ringraziamenti

Gentile utente,

desideriamo informarla che l'**Azienda Usl Toscana sud est** nell'esercizio delle sue funzioni istituzionali, nell'ambito delle attività svolte dall'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** presso le sedi operative di Arezzo, Grosseto e Siena, effettua il trattamento di dati personali (come dati anagrafici, recapito, tessera sanitaria, codice fiscale, ecc.) e altri dati particolari (quali ad es. informazioni sullo stato di salute, sulle convinzioni religiose e filosofiche etc..) per le seguenti finalità:

- informazione e orientamento degli utenti
- gestione di reclami, segnalazioni e ringraziamenti

I dati sono trattati anche per le seguenti ulteriori finalità.

- adempimenti amministrativi e gestionali legati all'attività istituzionale dell'Ufficio
- programmazione, gestione, controllo e valutazione dell'attività svolta

Base giuridica del trattamento

Il trattamento risponde a motivi di interesse pubblico rilevante in base al combinato disposto:

- dell'art. 6, paragrafo 1, lettere c) ed e) del RGPD
- dell'art. 9, paragrafo 2, lettera g) del RGPD
- dell'art. 2 sexies d.lgs. 196/2003, lett. q), t) e v)
- del Decreto del Presidente della Giunta Regionale Toscana

26 ottobre 2021, N. 37/R, Regolamento di attuazione dell'articolo 1, comma 1, della legge regionale 3 aprile 2006, n. 13 (Trattamento delle particolari categorie di dati personali e di quelli relativi a condanne penali e ai reati da parte della Regione Toscana, aziende sanitarie, enti, aziende e agenzie regionali e soggetti pubblici nei confronti dei quali la Regione esercita poteri di indirizzo e controllo), allegato A, scheda n. 3.

La raccolta dei dati personali avviene tramite registrazione delle informazioni fornite dall'interessato, in modo esplicito e volontario attraverso:

- accesso diretto presso le sedi dell'URP
- colloquio telefonico
- comunicazione inoltrata per posta
- e-mail o PEC
- fax (con ricezione su PC ad accesso riservato e controllato).

Il conferimento dei dati è facoltativo, ma in mancanza non è possibile rispondere e gestire le istanze pervenute. Tra i dati e i documenti trattati per gestire la pratica possono essere ricompresi quelli relativi al percorso di cura, inclusa eventualmente, qualora indispensabile, la documentazione clinica.

I suoi dati:

- saranno utilizzati sia in modo cartaceo che informatizzato, in ogni caso con tutte le necessarie misure di protezione ed esclusivamente da personale autorizzato: dipendenti, altro personale che opera in Azienda, soggetti esterni con cui l'Azienda collabora e individuati quali Responsabili del trattamento (ad es. Difensore Civico Regionale per i reclami tecnico-professionali);
- internamente all'Azienda, ai sensi del Regolamento di pubblica tutela, saranno trasmessi ai Direttori di Presidio Ospedaliero, ai Responsabili di Zona Distretto ovvero ogni altro Direttore o Responsabile delle strutture interessate dall'istanza, nonché alla Commissione Mista Conciliativa Aziendale nei casi previsti dal Regolamento (ad es. richiesta di riesame del reclamo) e, nei soli casi di reclami tecnico-professionale, alla UOC Qualità e Rischio Clinico e alla UOSD Prevenzione del contenzioso;
- verranno trasmessi, esternamente all'Azienda, ai soggetti direttamente coinvolti dal reclamo e operanti in raccordo

con l'Azienda (ad es. Medici di Medicina Generale, Pediatri di Famiglia, strutture private accreditate);

- verranno comunicati, nei casi previsti da norme di legge o di regolamento, a soggetti pubblici e privati, enti e istituzioni per il raggiungimento delle loro finalità;
- saranno conservati per un periodo di almeno dieci anni in conformità al prontuario aziendale per la conservazione e lo scarto degli atti d'archivio.

I dati non sono oggetto di trasferimento in paesi extra UE. Qualora il trasferimento si rendesse necessario per obbligo di legge o in relazione al vincolo contrattuale con un soggetto terzo individuato quale Responsabile del trattamento, il trasferimento sarà effettuato nel pieno rispetto del RGPD, anzitutto verificando se quel paese offre un livello adeguato di protezione dei dati; in mancanza di tale requisito, il titolare o il responsabile del trattamento attuerà le garanzie a tutela dell'interessato previste dal RGPD.

Il Titolare non effettua un trattamento automatizzato, compresa la profilazione, sui dati personali trattati per le finalità sopra indicate.

L'interessato ha diritto di:

- ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento dei suoi dati e, in tal caso, di accedere ai dati personali che lo riguardano
- chiederne la rettifica, l'integrazione e, ove applicabile, la cancellazione
- chiedere, ove applicabile, la limitazione del trattamento
- opporsi al trattamento.

Per esercitare i suoi diritti può inviare richiesta al Titolare del trattamento o al Responsabile della Protezione dei dati personali, i cui riferimenti sono più sotto riportati, utilizzando il modulo pubblicato nel sito web aziendale alla pagina:

<https://www.uslsudest.toscana.it/privacy/privacy-in-azienda/documentazione-aziendale-rpd>
POLICY_Esercizio-diritti-interessato.pdf.

L'interessato ha diritto, altresì, di presentare reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali.

Titolare del trattamento dei dati è l'Azienda Usl Toscana sud est. I soggetti interni preposti al trattamento sono il Direttore della UOC Relazioni con l'Utenza e Partecipazione ed i Direttori di Macrostruttura, Struttura Complessa e Struttura Semplice coinvolti dall'URP per la gestione delle attività di loro competenza. Sul sito web aziendale è pubblicato l'elenco delle strutture cui è correlato il ruolo di preposto al trattamento dei dati.

I soggetti autorizzati al trattamento che, a vario titolo, intervengono nella gestione delle attività quali incaricati, sono in particolare quelli assegnati alla UOC Relazioni con l'Utenza e Partecipazione, adeguatamente istruiti sui principi e sulle modalità di trattamento dei dati personali.

La presente informativa, nel rispetto del criterio di progressività è da considerarsi integrativa dell'informativa generale sul trattamento dei dati da parte dell'Azienda. La versione sempre aggiornata delle informazioni sul trattamento dei dati è rinvenibile nel sito web istituzionale alla pagina:

<https://www.uslsudest.toscana.it/privacy/privacy-in-azienda/documentazione-aziendale-rpd>

Titolare del trattamento dei dati - Azienda Usl Toscana sud est, son sede in Via Calamandrei 173, 52100 Arezzo. Rappresentante Legale: Direttore Generale *pro tempore*, tel.0575 254102 PEC austloscanasudest@postacert.toscana.it

Responsabile della Protezione dei Dati Personali, tel. 0575 254156, e-mail:privacy@uslsudest.toscana.it

Autorità di controllo: Garante per la protezione dei dati personali, www.garanteprivacy.it, e-mail garante@gpdp.it.