

MODULO UNICO REGIONALE PER COMUNICAZIONI UTENTE - URP SANITA'

Tipologia di contatto: Elogio Suggerimento Reclamo Richiesta Informazioni

Ho letto e accetto l'informativa in materia di protezione dei dati personali dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Autorizzo al trattamento dei dati SI NO

DATI ANAGRAFICI DEL SEGNALANTE

Cognome _____ Nome _____

Nato/a il ____/____/____ a _____

Codice Fiscale _____

Residente in Via / Piazza _____ n. _____

Comune _____ Provincia _____

Telefono _____ e-mail _____@_____

La comunicazione è fatta a nome e per conto di altri? SI (compilare parte sottostante) NO

DATI ANAGRAFICI DELL'INTERESSATO (obbligatorio se diverso dal segnalante)

Cognome _____ Nome _____

Nato/a il ____/____/____ a _____

Codice Fiscale _____

Residente in Via / Piazza _____ n. _____

Comune _____ Provincia _____

In qualità di (relazione con il segnalante) _____

Genitore; Figlio/a; Partner; Altro familiare; Volontario o ass. volontariato; Altro: amico, vicino di casa, conoscente

Allegare documento d'identità dell'interessato.

Compilare la delega sottostante o allegare l'autocertificazione dello stato di tutore in caso l'interessato sia un figlio minore, un amministrato o un soggetto tutelato.

Allegare autocertificazione

Il/la sottoscritto/a (soggetto interessato) _____

documento di identità n. _____ rilasciato da _____

DELEGA il sig. _____

documento di identità n. _____ rilasciato da _____

a presentare la comunicazione, a rappresentare l'interessato nell'azione di tutela e a ricevere risposta in merito.

Luogo e data _____ Firma del delegante _____

OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE

Struttura/luogo in cui si è verificato l'evento oggetto della comunicazione: _____

Data evento oggetto della comunicazione (nel caso di una sequenza di eventi riportare la data di inizio): ___/___/_____

Descrivere di seguito l'oggetto della comunicazione.

Cosa si richiede all'Azienda? (solo in caso di richiesta informazioni e reclamo)

Allegare eventuali documenti a supporto della comunicazione

Le comunicazioni recanti insulti, ingiurie, minacce o qualsiasi altra forma di offesa sono esclusi dall'attività istruttoria e sono trasmessi ai competenti uffici al fine di garantire la tutela dei soggetti offesi e del decoro degli enti del Sistema Sanitario Nazionale e Regionale.

Luogo e data _____ Firma del segnalante _____

A cura dell'operatore

Codice prestazione _____ Descrizione prestazione _____

_____ Priorità _____ N sollecito _____

Note _____

INFORMATIVA IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

(Articoli 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679- GDPR)

Gentile utente,

La presente informativa viene resa dall’Azienda ULSS 8 Berica ai sensi e per gli effetti di cui all’art. 13 e art. 14 del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito, “GDPR”), relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

Estremi identificativi del Titolare

Il Titolare del trattamento è l’U.L.SS. n. 8 “Berica”, il cui rappresentante legale è il Direttore Generale, con sede in Viale Rodolfi n. 37 - 36100 Vicenza (VI).

Il Titolare ha nominato il Responsabile della Protezione dei Dati - RPD (Data Protection Officer nell’accezione inglese), ai sensi dell’articolo 37 del GDPR, i cui dati personali sono pubblicati nel sito web aziendale all’interno della sezione dedicata alla “Privacy Policy”. L’indirizzo e-mail di contatto dell’RPD è il seguente: rdp@aulss8.veneto.it.

Categorie di dati e loro fonte

Il Titolare tratta dati di natura comune (es. identificativi, di contatto, ecc.) e dati di natura particolare (es. dati relativi alla salute). Queste informazioni possono essere raccolte:

- tramite registrazione delle informazioni fornite dall’interessato, in modo esplicito e volontario attraverso: accesso diretto presso sportelli e uffici dell’URP, lettera scritta, colloquio telefonico, e-mail, invio elettronico tramite form online;
- dopo il ricevimento della comunicazione da parte dell’Interessato: tramite accesso a gestionali aziendali e regionali.

Finalità e base giuridica del trattamento.

Il trattamento dei dati personali avviene da parte del Titolare nell’esercizio delle proprie funzioni istituzionali nell’ambito delle attività svolte dall’URP, per le seguenti finalità:

- richiesta informazioni;
- gestione di reclami, elogi e suggerimenti;
- motivi di interesse pubblico nel settore della sanità pubblica;
- programmazione, gestione, controllo e valutazione dell’attività svolta;
- adempimenti amministrativi, organizzativi e gestionali legati all’attività istituzionale.

Il trattamento è necessario per l’esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all’esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento (art. 6, par. 1, lett. e), GDPR); inoltre, essendo la gestione di segnalazioni e reclami considerata attività di interesse pubblico rilevante sulla base del diritto nazionale (art. 9, par. 2, lett. g), GDPR; art. 2-sexies, comma 2, lett. q), d.lgs. 196/2003), è autorizzato anche il trattamento di eventuali categorie particolari di dati personali (ad es., i dati relativi alla salute) che fosse necessario per la finalità anzidetta.

Tempi di conservazione dei dati personali

La documentazione contenente i dati personali verrà conservata per il tempo necessario al perseguimento delle finalità per i quali sono stati raccolti e trattati e comunque per un tempo non superiore a dieci anni dalla chiusura della pratica, che è il termine stabilito dal Massimario aziendale per lo scarto di documenti inerenti

reclami e segnalazioni da parte di utenti, fatto salvo il maggior tempo necessario per adempiere ad obblighi di legge in ragione della natura del dato o del documento o per motivi di interesse pubblico o per l'esercizio di pubblici poteri.

Natura del conferimento dei dati e conseguenze in caso di rifiuto

Il conferimento dei dati è necessario per gestire le istanze pervenute e per fornire una risposta o un riscontro, per cui la loro eventuale mancata comunicazione può determinare l'archiviazione della segnalazione o del reclamo.

Categorie di destinatari

Il Titolare non diffonderà i dati, ma potrà comunicarli a figure interne autorizzate al trattamento in ragione delle rispettive mansioni, nonché ad eventuali soggetti esterni di cui si avvalga per l'espletamento delle proprie funzioni: qualora i destinatari della comunicazione trattino dati per conto del Titolare, sono nominati responsabili del trattamento con apposito contratto o altro atto giuridico.

I dati saranno trasmessi alla Regione del Veneto in forma pseudonimizzata e verranno trattati per lo svolgimento delle funzioni istituzionali proprie della Regione, quali l'organizzazione dei servizi e delle strutture sanitarie, la programmazione e il monitoraggio delle attività sanitarie, ed è finalizzato al monitoraggio ed alla valutazione delle attività sanitarie e amministrative volte alla tutela della salute del cittadino.

Trasferimento dati verso un Paese terzo e/o un'organizzazione internazionale

I dati personali non saranno di regola oggetto di trasferimento né verso Paesi terzi non europei né verso organizzazioni internazionali.

Diritti dell'interessato

L'interessato ha il diritto di chiedere all'Azienda la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano, e in tal caso di ottenere l'accesso ai dati stessi e alle altre informazioni di cui all'art. 15 del GDPR non ricavabili dalla presente informativa.

Se ne ricorrono i presupposti stabiliti dalla normativa, l'interessato ha altresì il diritto di ottenere dall'Azienda, senza ingiustificato ritardo, la rettifica dei dati personali che lo riguardano, se inesatti, a loro cancellazione o la limitazione del loro trattamento; egli ha altresì il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che lo riguardano.

I diritti sopra indicati possono essere esercitati presentando un'istanza a questa Azienda ULSS che potrà essere consegnata all'Ufficio del Protocollo Generale, oppure trasmessa via posta elettronica (Mail: protocollo@aulss8.veneto.it / Pec: protocollo.aulss8@pecveneto.it).

L'interessato ha il diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo, ai sensi dell'art. 77 del GDPR (Garante Per la Protezione dei Dati Personali - Centralino telefonico: (+39) 06.69677.1 - E-mail: protocollo@gpdp.it - PEC: protocollo@pec.gpdp.it).

IL DIRETTORE GENERALE
dell'Azienda ULSS 8 Berica