



**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 ospedaliero-universitaria Senese** ha istituito l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** che effettua il trattamento di dati personali (es. dati anagrafici, recapito, tessera sanitaria, codice fiscale, ecc.) e di categorie particolari di dati personali (es. le informazioni sullo stato di salute, sulle convinzioni religiose, filosofiche, etc.) per le seguenti finalità:

- risposta alla richiesta di informazioni;
- accoglienza e orientamento all'interno dell'ospedale;
- ascolto dei suggerimenti, dei bisogni, delle difficoltà degli utenti e presa in carico dei loro problemi;
- tutela, attraverso la gestione di segnalazioni e reclami;
- partecipazione, attraverso i progetti e le attività programmate con le associazioni di tutela e volontariato;
- gestione dei ringraziamenti;
- organizzazione degli eventi;

I dati sono trattati anche per le seguenti ulteriori finalità:

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

Base giuridica del trattamento

Il trattamento di dati personali è necessario per adempiere ad un obbligo legale e per l'esecuzione di compiti di interesse pubblico, sulla base delle seguenti norme:

- dell'art. 6, paragrafo 1, lettere c) ed e) del RGPD;
- dell'art. 9, paragrafo 2, lettera g) del RGPD dell'art 2sexies del d.lgs 196/2003, lett.o),q),r) t) e v);
- del Decreto del Presidente della Giunta Regionale Toscana 12 Febbraio 2013, N. 6/R “Nuovo regolamento di attuazione;
- dell'articolo 1, comma 1, della legge regionale 3 aprile 2006, n. 13 (Trattamento dei dati sensibili e giudiziari da parte della Regione Toscana, aziende sanitarie, enti, aziende e agenzie regionali e soggetti pubblici nei confronti dei quali la Regione Toscana 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 all'URP;
- accesso al Servizio Accoglienza;
- lettera scritta;
- colloquio telefonico, e-mail, fax.

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, eventualmente inclusa, qualora necessaria, 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 dal personale autorizzato: dipendenti, altro personale



- che opera in Azienda, soggetti esterni con cui l'Azienda collabora e individuati quali Responsabili del trattamento (es. Difensore Civico regionale);
- ai sensi del Regolamento di pubblica tutela, verranno trasmessi ai soggetti coinvolti nel reclamo, ai Direttori o Responsabili delle strutture interessate dall'istanza, alla Commissione Mista Conciliativa Aziendale nei casi previsti dal Regolamento (es. richiesta di riesame del reclamo) e, per talune tipologie di reclami all'Ufficio legale, alla U.O.C Risk Management, alla UOC Sistema di riscossione e gestione ticket;
 - verranno trasmessi, esternamente all'Azienda, ai soggetti direttamente coinvolti dal reclamo e operanti in riferimento all'Azienda (es. Azienda USL Toscana Sud Est);
 - verranno comunicati, nei casi previsti da norme di legge o di regolamento, ai soggetti pubblici e privati, enti e istituzioni per il raggiungimento delle loro finalità;
 - saranno conservati per un periodo di dieci anni in conformità al massimario 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.

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.

Per esercitare i suoi diritti può inviare richiesta al Responsabile della Protezione dei dati personali i cui riferimenti sono di seguito riportati. Il modulo per l'esercizio dei diritti è pubblicato nel sito web aziendale www.ao-siena.toscana.it nella sezione "Tutela della riservatezza e dei dati personali". L'interessato ha, altresì diritto di presentare reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

Titolare del trattamento dei dati è l'Azienda ospedaliero-universitaria Senese. I soggetti interni preposti al trattamento sono il Direttore Sanitario, i Direttori di Struttura Complessa, di Struttura Semplice, di Struttura Semplice Autonoma e di Unità Operativa Professionale coinvolti dall'URP per la gestione delle attività di competenza. Sul sito web aziendale è pubblicato l'elenco nominativo dei preposti al trattamento dati. I soggetti autorizzati al trattamento che, a vario titolo, intervengono nella gestione delle attività quali incaricati, sono in particolare quelli assegnati all'Ufficio URP, adeguatamente istruiti sui principi normativi che regolano il trattamento dei dati personali.

Titolare del trattamento dei dati - Azienda ospedaliero-universitaria Senese, con sede legale in Strada delle Scotte 14, 53100 Siena.

Rappresentante Legale: Direttore Generale pro tempore, tel. 0577585519,

e-mail dirgen@ao-siena.toscana.it; PEC ao-siena@postacert.toscana.it

Responsabile della Protezione dei Dati personali: tel.0577 585593,

e-mail: n.minutella@ao-siena.toscana.it; PEC: ao-siena@postacert.toscana.it

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