



INFORMATIVA PRIVACY UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

Gentile paziente/utente, di seguito Le forniamo le informazioni previste dagli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679.

1. TITOLARE, RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (DPO)

Il Titolare del trattamento è l'Azienda Ospedaliero Universitaria SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo con sede legale in Via Venezia, 16 (15121) Alessandria tel.0131206111, pec: asoalexandria@pec.ospedale.al.it, mail: info@ospedale.al.it.

I dati di contatto del Responsabile della protezione dei dati (DPO) nominato ai sensi dell'art.37 del GDPR sono i seguenti: mail dpo@ospedale.al.it, tel. 0131206710.

La pagina contenente la documentazione Privacy, è disponibile sul sito Internet dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria al seguente link: <https://www.ospedale.al.it/privacy/>.

2. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO E BASE GIURIDICA

L'URP, ovvero l'Ufficio Relazioni con il Pubblico è una struttura istituzionale presente negli Ospedali e nelle Aziende sanitarie che ha il compito di favorire il dialogo tra l'ente, i cittadini, i pazienti e i loro familiari.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) dell'AOU AL tratta i dati personali per le seguenti finalità:

Finalità	Base giuridica
Gestione di segnalazioni, reclami e suggerimenti da parte degli utenti	Art. 6 (e) GDPR –Esecuzione di un compito di interesse pubblico
Riscontro a richieste di accesso agli atti o informazioni sanitarie	Art. 6(c) GDPR –Adempimento di un obbligo legale
Raccolta di feedback per il miglioramento della qualità dei servizi ospedalieri	Art. 6(e) GDPR – Interesse pubblico
Indagini di customer satisfaction (su base volontaria)	Art. 6(a) GDPR – Consenso dell'interessato
Gestione di eventuali contenziosi derivanti dalle segnalazioni	Art. 6(f) GDPR – Interesse legittimo dell'ente

Se le segnalazioni contengono dati particolari (es. dati sulla salute), il trattamento avviene ai sensi dell'art. 9 g) GDPR, per motivi di interesse pubblico nel settore sanitario.

3. CATEGORIA DI DATI TRATTATI

L'URP può trattare le seguenti categorie di dati:

- Dati anagrafici e di contatto (nome, cognome, codice fiscale, telefono, e-mail).
- Dati contenuti nelle segnalazioni o reclami (oggetto della richiesta, allegati).
- Dati particolari (solo se menzionati dall'interessato, es. dati sanitari).
- Dati di minori o soggetti fragili (se il richiedente è un paziente o un suo rappresentante legale ad es. genitore, tutore, amministratore di sostegno)
- Dati relativi alla qualità dei servizi (risultati dei sondaggi di soddisfazione).

4. NATURA DEL CONFERIMENTO

Per le finalità predette il conferimento dei dati è condizione necessaria per l'identificazione del soggetto richiedente e per la conclusione delle attività eseguite e la mancata comunicazione, anche parziale, potrebbe precludere la possibilità di ottenere risposte o servizi richiesti.

5. MODALITÀ DEL TRATTAMENTO

Il trattamento dei dati è effettuato da personale comunque autorizzato e tenuto al segreto professionale. I dati sono trattati mediante supporto informatico e cartaceo con l'utilizzo di procedure anche informatizzate, via e-mail, telefono o direttamente presso gli sportelli URP adottando misure tecniche e organizzative adeguate a proteggerli da accessi non autorizzati o illeciti, dalla distruzione, dalla perdita di integrità e riservatezza, anche accidentali.

6. CATEGORIE DI SOGGETTI AI QUALI I DATI PERSONALI POSSONO ESSERE COMUNICATI

I dati personali possono essere comunicati a :

- Operatori interni: personale dell'URP e se necessario ad altri dipartimenti dell'ospedale coinvolti nella gestione della richiesta o nel miglioramento dei servizi.

(Direzione Generale e Direzione dei Presidi Ospedalieri, Dipartimento di Sanità e Servizi (DiPSa)

- Enti pubblici e privati previsti dalla normativa vigente;

- Organi di controllo e di tutela pubblica

- Autorità competenti: in caso di obblighi di legge o per l'adempimento di obblighi normativi.

- Consulenti legali per contenziosi.

I dati non saranno diffusi a terzi per finalità commerciali o di marketing.

7. PERIODO DI CONSERVAZIONE

I dati raccolti saranno trattati e conservati in una forma che consenta l'identificazione degli interessati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati e/o comunque per il tempo necessario all'assolvimento dei compiti istituzionali correlati e/o termini previsti dalla vigente normativa in materia di conservazione della documentazione, fatta salva la necessità di maggior conservazione a fini di definizione di eventuali contenziosi.

8. TRASFERIMENTO DI DATI PERSONALI

I dati personali non sono oggetto di trasferimento al di fuori dell'Unione Europea.

9. DIRITTI DELL'INTERESSATO

All'interessato sono riconosciuti i diritti di seguito specificati di cui agli artt. 12 ss. del Regolamento (UE) 2016/679 e della normativa vigente in materia, e che potranno essere esercitati nei casi ivi indicati, rivolgendosi al Titolare o al Responsabile per la Protezione dei dati, ai dati di contatto di cui sopra:

- ottenere la conferma che sia in corso o meno un trattamento di dati personali che lo riguardano e in tal caso, l'accesso ai Suoi dati;
- avere una copia dei dati trattati in forma intellegibile;
- ottenere l'aggiornamento, la rettifica o la cancellazione dei Suoi dati;
- ottenere la limitazione, il blocco o la portabilità dei dati trattati;
- opporsi al trattamento stesso per motivi connessi alla sua situazione particolare;
- revocare il consenso nei casi in cui l'ha prestato.

10. DIRITTO DI PROPORRE RECLAMO

Gli interessati che ritengono che il trattamento dei dati personali a loro riferiti sia effettuato in violazione di quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 hanno il diritto di proporre reclamo al Garante, come previsto dall'art. 77 del Regolamento stesso eseguendo le indicazioni pubblicate sul sito della stessa (<https://www.garanteprivacy.it/modulistica-e-servizi-online/reclamo>), o di adire l'autorità giudiziaria (art. 79).