

**INFORMATIVA RELATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI****Sistema Gestione Reclami e Segnalazioni****(ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo 2016/679 sulla Protezione dei dati)**

Gentile utente,

l'Azienda Sanitaria Provinciale di Siracusa **[ASP]**, Le fornisce, nella sua qualità di soggetto interessato **[Interessato]** le seguenti informazioni relative al trattamento dei Suoi dati, con riferimento all'attività di gestione di reclami, segnalazioni, osservazioni o elogi attuata dall'ASP di Siracusa che ha come obiettivo primario l'ascolto e la tutela dei cittadini, descrive i contenuti e le modalità attraverso cui gli utenti possono presentare un reclamo, una segnalazione o richiedere risposte ai loro bisogni in maniera chiara e trasparente.

L'informativa è disponibile sul sito aziendale [www.asp.sr.it](http://www.asp.sr.it), nella sezione specifica "Protezione dei Dati Personalini". Inoltre, per informazioni più estese in ordine ai vari punti della presente informativa, si rinvia all'**Informativa Generale**, presente sulla suddetta sezione del sito.

**TITOLARE DEL TRATTAMENTO**

Il Titolare del trattamento (ossia il soggetto che determina le finalità e i mezzi di trattamento di dati personali) è l'Azienda Sanitaria Provinciale di Siracusa **[ASP]**, nella persona del legale rappresentante pro tempore, con domicilio per la carica in Corso Gelone nr. 17 – 96100 Siracusa (SR), pec: [direzione.generale@pec.asp.sr.it](mailto:direzione.generale@pec.asp.sr.it) mail: [direzione.generale@asp.sr.it](mailto:direzione.generale@asp.sr.it)

**RESPONSABILI ESTERNI E AUTORIZZATI AL TRATTAMENTO**

I dati possono essere trasmessi, per le finalità sotto citate, anche a soggetti terzi in rapporto contrattuale con l'ASP. Con apposito atto, il Titolare designa i Responsabili del trattamento tra i soggetti che presentino garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del Regolamento Europeo 2016/679 sulla Protezione dei Dati Personalini **[GDPR]** e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato.

L'elenco aggiornato dei responsabili e dei soggetti autorizzati al trattamento è custodito presso la sede legale del Titolare del trattamento.

**DPO**

In ottemperanza a quanto previsto dal GDPR, questa ASP ha nominato il Responsabile della Protezione dei Dati – RPD (nell'accezione inglese: Data Protection Officer – DPO), i cui dati di contatto sono i seguenti: Azienda Sanitaria Provinciale di Siracusa - Alla cortese att.ne del Responsabile della Protezione dei Dati - Corso Gelone, 17 – 96100 Siracusa (SR) – MAIL: [rpd@asp.sr.it](mailto:rpd@asp.sr.it) - PEC: [rpd@pec.asp.sr.it](mailto:rpd@pec.asp.sr.it)

**FINALITA' E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO**

Il trattamento dei dati è finalizzato al corretto svolgimento dell'istruttoria e degli adempimenti procedurali connessi al Suo reclamo/segnalazione. I dati personali oggetto di trattamento sono da Lei direttamente e personalmente conferiti e possono riguardare esclusivamente i Suoi dati o anche di terzi in quanto soggetti della segnalazione da Lei presentata.

I Suoi dati saranno raccolti e trattati, ovvero utilizzati nell'ambito dei servizi erogati dal Titolare, da o sotto la responsabilità di un Professionista soggetto al segreto professionale o da altri soggetti all'obbligo di segretezza conformemente al diritto dell'Unione Europea o del diritto nazionale o alle norme stabilite dagli organismi nazionali competenti, ai sensi dell'art. 9.3 del GDPR.

L'ASP potrà trattare i dati da Lei forniti solo quando il trattamento si basi su specifici presupposti di liceità e qualora lo stesso sia funzionale ad attività che siano ricomprese tra le proprie finalità istituzionali.



Più specificamente, il trattamento dei dati personali si basa su uno o più dei seguenti presupposti di liceità:

- Adempiere ad un obbligo di legge al quale è soggetto il Titolare del trattamento [art. 6, par. 1, lett. c) del GDPR]. In tal caso la gestione e la definizione del reclamo costituisce

adempimento di obblighi previsti da disposizioni di legge in materia di comunicazioni e informazioni, anche in materia di pubblica tutela, comprese le attività effettuate dall’Ufficio per le Relazioni con il Pubblico;

- Eseguire 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) del GDPR – art. 2-sexies D.Lgs. 196/03, comma 2, lett. v];
- Perseguire il legittimo interesse del Titolare del Trattamento o di Terzi, a condizione che non prevalgano gli interessi o i diritti e le libertà fondamentali dell’interessato che richiedono la protezione dei dati personali, in particolare se l’interessato è un minore [art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR];
- Accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria o ogniqualvolta le autorità giurisdizionali esercitino le loro funzioni [art. 9, par. 2, lett. f) del GDPR];
- Per motivi di interesse pubblico rilevante sulla base del diritto dell’Unione o degli Stati membri [art. 9, par. 2, lett. g) del GDPR];

L’ASP non utilizzerà i dati da Lei forniti per nessun’altra finalità non compatibile con quelle sotto elencate a meno che questo diverso utilizzo non sia espressamente richiesto o autorizzato dalla legge, o risulti essere di fondamentale importanza nel suo stesso interesse.



## CATEGORIE DI INTERESSATI

Gli Interessati sono i Cittadini che effettuano reclami, segnalazioni, osservazioni o elogi.



## TIPI DI DATI TRATTATI

I dati personali trattati per il corretto svolgimento dell’istruttoria e degli adempimenti procedurali connessi alla Sua segnalazione, possono essere di natura:

Categoria interessati	Natura dei dati	Esempio
Cittadini	Comuni	<p>Dati personali di cui all’art. 4, par. 1 del GDPR (dati anagrafici e di contatto):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• cognome, nome, data e luogo di nascita, sesso, codice fiscale, cittadinanza, residenza e/o domicilio, tessera sanitaria, numero di telefono fisso e/o cellulare, indirizzo mail, ecc...</li></ul>
Cittadini	Particolari	<p>Dati particolari di cui all’art. 9 del GDPR (dati relativi alla salute):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• reparto che ha erogato il servizio, tipologia del servizio o della prestazione fruiti (ad es. ricovero, intervento chirurgico, esami diagnostici, vaccinazione) oppure la specialità medica cui afferiscono tali prestazioni (cardiologia, neurologia, ostetrica e ginecologia, oncologia, ...) o ancora l’eventuale fornitura di particolari ausili (es. pannolini, protesi, cateteri vescicali, plantari, ...)</li></ul>



Il trattamento è, ad ogni modo, unicamente finalizzato al compimento delle attività istruttorie collegate alla segnalazione al fine di fornirLe riscontro.

La riservatezza, l’integrità, disponibilità, la gestione, l’accesso, la conservazione e la fruibilità dei dati è garantita dall’adozione di misure tecniche e organizzative per assicurare idonei livelli di sicurezza ai sensi degli artt. 25 e 32 del GDPR, nonché, in relazione alle specifiche finalità di trattamento individuate dalla normativa applicabile, dai regolamenti e dalla documentazione aziendale in materia.



## MODALITA’ DI TRATTAMENTO, ACCESSO AI DATI E SICUREZZA

I Suoi dati, trattati in modo corretto, lecito e trasparente, nel pieno rispetto della normativa sopra richiamata, sono trattati esclusivamente da soggetti, incaricati dal Titolare e dai Delegati al trattamento, adeguatamente istruiti ed autorizzati. Il trattamento è effettuato con modalità manuali ed informatiche. Ogni operazione viene eseguita nel rispetto della vigente normativa e con mezzi, in ogni caso, idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati nonché ad evitare la loro perdita o distruzione ed accessi non autorizzati.

I dati personali saranno trattati in conformità al principio di minimizzazione di cui all’art. 5, par. 1,

lett c) del GDPR.

I Suoi dati potranno essere trattati (ad esempio per, raccolta, registrazione, organizzazione, elaborazione, conservazione, ecc...) per le finalità sopra indicate da:

- dipendenti e collaboratori del Titolare, nella loro qualità di soggetti autorizzati e/o responsabili interni [delegati] del trattamento e/o amministratori di sistema. Tale personale debitamente istruito ed autorizzato, tratterà i dati nel rispetto del segreto professionale e del segreto d'ufficio ed in accordo con i principi di pertinenza, non eccedenza e di indispensabilità;
- società terze o altri soggetti (a solo titolo indicativo: cloud provider, fornitori, tecnici addetti all'assistenza hardware e software, ecc...) che svolgono attività di outsourcing per conto del Titolare, anche eventualmente nella loro qualità di Responsabili esterni del trattamento.

## PERIODO DI CONSERVAZIONE



I dati personali, ovvero, i reclami ricevuti, le varie relazioni di istruttoria, le lettere di replica nonché ogni altra documentazione prodotta o acquisita relativamente a ciascuna pratica, saranno trattati per il solo periodo di tempo necessario al raggiungimento delle finalità sopra citate, dopodiché verranno conservati unicamente in esecuzione degli obblighi di legge vigenti in materia, per finalità di tipo amministrativo e/o per far valere o difendere un proprio diritto, nel rispetto dei tempi di conservazione previsti dalle normative vigenti e dalle procedure di scarto aziendali.

## NATURA OBBLIGATORIA DEL CONFERIMENTO



Il conferimento dei dati è facoltativo ma necessario in quanto l'eventuale mancato conferimento determina l'impossibilità della gestione del reclamo. Il trattamento, per la finalità principale, comporta, necessariamente, il conferimento di dati anagrafici e di contatto nonché di informazioni ulteriormente connesse al procedimento – eventualmente raccolte anche in fasi successive – utili per la conclusione dello stesso nonché, nei limiti di stretta pertinenza e necessità, per ulteriori finalità correlate.

## COMUNICAZIONE DEI DATI A SOGGETTI TERZI



I dati possono essere condivisi e comunicati ad altri soggetti aziendali, che sono chiamati a partecipare al procedimento di accertamento del fatto contestato.

Oltre ai soggetti legittimati per legge, i Suoi dati potranno essere comunicati esclusivamente a quei soggetti cui Lei ci autorizza, in particolare le categorie di dati e i destinatari saranno i seguenti:

Finalità	Destinatari
Per tutte quelle attività tecniche, amministrative o di servizio, per le quali la comunicazione sia strettamente necessaria per la valutazione, gestione o definizione del problema da Lei segnalato.	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Altre strutture Sanitarie o Enti Pubblici</b> (es. Regione, Comune) da Lei eventualmente indicati o comunque coinvolti per ragioni sanitarie, sociali, amministrative o di rendicontazione delle prestazioni effettuate;</li><li>• <b>Altri soggetti coinvolti</b> nella risoluzione del problema segnalato (es. Dipendenti, Medici di Medicina Generale/Pediatri di Libera Scelta, Società partecipate, Strutture Convenzionate, ecc.).</li></ul>

Possono inoltre essere comunicati, nel rispetto del GDPR: a) all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali per l'esercizio del potere di ispezione e/o controllo; b) alle autorità pubbliche e/o organi di vigilanza e di controllo legittimati a richiedere i dati ai sensi di legge; c) all'autorità giudiziaria.

## PROFILAZIONE E DIFFUSIONE DEI DATI



Salvo diversamente richiesto in ragioni di obblighi di legge gravanti sul Titolare, non è prevista alcuna forma di diffusione dei Suoi Dati Personalì (non possono cioè essere noti ad un numero indistinto di soggetti) né ad alcun processo decisionale internamente automatizzato, ivi compresa la profilazione.

I risultati delle segnalazioni potranno essere diffusi soltanto in forma anonima.

## TRASFERIMENTO DEI DATI VERSO UN PAESE EXTRA-UE



La gestione e la conservazione dei Suoi dati personali avverranno nel territorio dell'Unione Europea su server ubicati in Italia del Titolare e/o di società terze incaricate e debitamente nominate quali Responsabili del Trattamento.

Per quanto concerne la possibilità del trasferimento dei Dati verso Paesi Terzi, il Titolare rende noto che, ove necessario, l'eventuale trattamento avverrà nel rispetto della normativa ovvero secondo una delle modalità consentite dalla legge vigente.

## DIRITTI DELL'INTERESSATO E MODALITA' DI ESERCIZIO



Salve le limitazioni previste dall'art. 23 del GDPR, in qualità di Interessato, può in qualsiasi momento esercitare i seguenti diritti: **Accesso** (art. 15 GDPR) - **Rettifica** (art. 16 GDPR) - **Cancellazione** (art. 17 GDPR) - **Limitazione del trattamento** (art. 18 GDPR) - **Portabilità** (art. 20 GDPR) - **Opposizione al trattamento** (art. 21 GDPR).

Gli interessati che ritengono che il trattamento dei dati personali a loro riferiti avvenga in violazione di quanto previsto dal GDPR, hanno il diritto di proporre reclamo, come previsto dall'art. 77 del GDPR stesso, all'Autorità garante per la Protezione dei dati personali (<https://www.gpdp.it/>), o di adire le opportune sedi giudiziarie (art. 79 del GDPR).



**I diritti di cui sopra potranno essere esercitati scrivendo al titolare del trattamento: Azienda Sanitaria Provinciale di Siracusa, Corso Gelone nr. 17 – 96100 Siracusa (SR), PEC [direzione.generale@pec.asp.sr.it](mailto:direzione.generale@pec.asp.sr.it)**

Per informazioni più estese sui "Diritti dell'Interessato" e alle "Modalità di esercizio", si rinvia all'Informativa Generale, presente sul sito aziendale [www.asp.sr.it](http://www.asp.sr.it) (area "Protezione dei Dati Personalini") e/o che sarà fornita presso la struttura aziendale deputata al trattamento da Lei richiesto.

Nome e versione	Modulistica GDPR - MOD001 - Informativa - Gestione Reclami e Segnalazioni - Rel1.doc (venerdì 22 marzo 2024)
Disclaimer	La validità delle indicazioni del presente documento è relativa alle informazioni disponibili alla data di versione. Eventuali ulteriori chiarimenti sulla normativa saranno oggetto di successivi aggiornamenti.