

Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia ASST Fatebenefratelli Sacco	INFORMATIVA AZIENDALE PRIVACY MANAGER INFORMATIVA INTERESSATI – RECLAMI, SEGNALAZIONI E RELAZIONI CON L'UTENZA	IDI_ASST_14 Rev. 01 del 13.03.2024 Pag. 1 / 3
--	---	---

INFORMATIVA PRIVACY
Regolamento 679/2016/UE
Informativa Interessati – Reclami, segnalazioni e relazioni con l'utenza

Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE "General Data Protection Regulation", relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, informiamo che l'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Fatebenefratelli - Sacco, in qualità di Titolare del trattamento, tratta i dati personali dell'interessato per gli adempimenti connessi alle richieste, segnalazioni, reclami e, in generale, alle relazioni con l'utenza. L'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Fatebenefratelli - Sacco garantisce che il trattamento dei dati personali dell'interessato si svolge nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della sua dignità, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

1. Finalità del trattamento dei dati personali (Art. 13.1.c e Art. 14.1, lett. c Regolamento 679/2016/UE)

Tutti i dati personali dell'Interessato, ed eventualmente quelli appartenenti a categorie particolari di cui all'art. 9 del Regolamento UE 679/2016 o relativi a condanne penali e reati ai sensi dell'art. 10 del Regolamento UE 679/2016, sono trattati dal Titolare del trattamento sulla base di uno o più dei seguenti presupposti di liceità:

- ✓ il trattamento è necessario per assolvere ad adempimenti previsti da leggi, da regolamenti, dalla normativa comunitaria (art. 6.1.c Regolamento 679/2016/UE);
- ✓ 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. 6.1.e e art. 9.2.g Regolamento 679/2016/UE).

In elenco, le finalità per cui i dati personali dell'Interessato verranno trattati:

- a) inserimento nelle anagrafiche e nei database informatici aziendali;
- b) gestione dei servizi richiesti dall'Interessato;
- c) presa in carico e gestione dei reclami, delle segnalazioni in relazione ai servizi offerti/erogati da Azienda Socio Sanitaria Territoriale Fatebenefratelli - Sacco o in ordine ai servizi erogati da Medici di Medicina Generale, Pediatri di Libera Scelta, in ordine ai quali la competenza alla gestione della segnalazione/reclamo spetta a Azienda Socio Sanitaria Territoriale Fatebenefratelli - Sacco;
- d) per la trasmissione dell'esito dell'accertamento, per approfondimenti istruttori o per l'adozione dei provvedimenti di competenza da parte di organi e strutture interni competenti, qualora all'esito della verifica, si ravvisino elementi di non manifesta infondatezza del fatto segnalato;
- e) nell'ipotesi che precede sarà possibile trasmettere la documentazione:

agli organi e alle strutture interni competenti affinché sia espletato la necessaria istruttoria oppure, ove ne ricorrano i presupposti, l'esercizio dell'azione disciplinare;

in tali eventualità:

nell'ambito dell'istruttoria e/o del procedimento disciplinare, l'identità del segnalante non può essere rivelata, ove l'istruttoria oppure la contestazione dell'addebito disciplinare siano fondate su accertamenti distinti e ulteriori rispetto alla segnalazione, anche se conseguenti alla stessa, e sia possibile gestire l'istruttoria o il procedimento disciplinare senza rivelare l'identità del segnalante. Qualora la contestazione sia fondata, in tutto o in parte, sulla segnalazione e la conoscenza dell'identità del segnalante sia indispensabile per la difesa del segnalato, la segnalazione sarà utilizzabile ai fini del procedimento disciplinare oppure dell'istruttoria solo in presenza di consenso del segnalante alla rivelazione della sua identità. La liceità del trattamento dei dati personali per tale specifica finalità si fonda sul libero, espresso ed esplicito consenso scritto dell'Interessato ai sensi dell'art. 6.1.a e art. 9.2.a Regolamento 679/2016/UE.

2. Le modalità del trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati personali dell'Interessato avviene presso le sedi e gli uffici del Titolare o, qualora fosse necessario, presso i soggetti indicati al paragrafo 4, utilizzando sia strumenti cartacei che informatici, per via sia telefonica che telematica, anche attraverso strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi, con l'osservanza di ogni misura cautelativa che ne garantisca la sicurezza e la riservatezza. I dati dell'interessato non saranno condivisi con il segnalato, salvo per l'ipotesi di cui alla lett. e. previo consenso dell'interessato.

Il trattamento si svilupperà in modo da ridurre al minimo il rischio di distruzione o perdita, di accesso non autorizzato, di trattamento non conforme alle finalità della raccolta dei dati stessi. I dati personali dell'Interessato sono trattati:

- nel rispetto del principio di minimizzazione, ai sensi degli articoli 5.1.c e 25.2 del Regolamento 679/2016/UE;
- in modo lecito e secondo correttezza.

I dati personali dell'Interessato sono raccolti:

- per scopi determinati espliciti e legittimi;
- esatti e se necessario aggiornati;

MARCHIO DEPOSITATO

 Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia ASST Fatebenefratelli Sacco	INFORMATIVA AZIENDALE PRIVACY MANAGER INFORMATIVA INTERESSATI – RECLAMI, SEGNALAZIONI E RELAZIONI CON L'UTENZA	IDI_ASST_14 Rev. 01 del 13.03.2024 Pag. 2 / 3
---	--	--

- pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità del trattamento.

3. Natura della raccolta e conseguenze di un eventuale mancato conferimento dei dati personali (Art. 13.2.e Regolamento 679/2016/UE)

Il conferimento dei dati personali è necessario per le finalità previste al paragrafo 1. Il loro mancato conferimento comporta la mancata erogazione del servizio richiesto, del suo corretto svolgimento e degli eventuali adempimenti di legge. I dati personali sono conservati presso gli uffici aziendali e, qualora fosse necessario, presso i soggetti indicati al paragrafo 4.

Il conferimento dei dati personali dell'Interessato è facoltativo per le finalità previste al paragrafo 1 lett. e. nell'ipotesi ivi prevista. Il loro mancato conferimento comporta l'impossibilità di utilizzo dei dati dell'Interessato e l'eventuale impossibilità di procedere con l'istruttoria o con il procedimento disciplinare e, per l'effetto, di dare riscontro circoscritto alla segnalazione.

I dati personali dell'Interessato sono conservati presso la sede aziendale del Titolare. Qualora fosse necessario, i dati personali dell'Interessato possono essere conservati anche da parte degli altri soggetti indicati al paragrafo 4.

4. Eventuali destinatari o eventuali categorie di destinatari dei dati personali (Art. 13.1.e e Art. 14.1, lett. e Regolamento 679/2016/UE)

I dati personali dell'Interessato, qualora fosse necessario, possono essere comunicati (con tale termine intendendosi il darne conoscenza ad uno o più soggetti determinati), a:

- soggetti la cui facoltà di accesso ai dati è riconosciuta da disposizioni di legge, normativa secondaria, comunitaria;
- collaboratori, dipendenti e consulenti dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Fatebenefratelli - Sacco, nell'ambito delle relative mansioni e/o di eventuali obblighi contrattuali, compresi gli Autorizzati al trattamento nominati ai sensi del Regolamento 679/2016/UE;
- fornitori, compresi i Responsabili del trattamento dei dati designati ai sensi dell'art. 28 del Regolamento 679/2016/UE, che agiscono per conto dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Fatebenefratelli - Sacco;
- uffici postali, spedizionieri e corrieri per l'invio di documentazione e/o materiale.

Si comunica che verrà richiesto specifico ed espresso consenso nell'eventualità in cui si verificasse la necessità di una comunicazione di dati a soggetti terzi non espressamente indicati. I dati personali dell'Interessato non vengono in alcun caso diffusi (con tale termine intendendosi il darne conoscenza in qualunque modo ad una pluralità di soggetti indeterminati), fatti salvi gli obblighi di legge.

5. Titolare del trattamento dei dati personali (Art. 13.1.a e Art. 14.1, lett. a Regolamento 679/2016/UE)

Il Titolare del trattamento dei dati personali è l'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Fatebenefratelli - Sacco. Alla data odierna, ogni informazione inerente il Titolare, congiuntamente all'elenco aggiornato dei Responsabili e degli Amministratori di sistema designati, è reperibile presso la sede aziendale dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Fatebenefratelli - Sacco, in Via G.B. Grassi, 74 - 20157, Milano; PEC: protocollo.generale@pec.asst-fbf-sacco.it.

6. Data Protection Officer (DPO)/Responsabile della Protezione dei dati (RPD) (Art. 13.1.b Regolamento 679/2016/UE)

Il Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati individuato dall'Ente è il seguente soggetto:

DPO	P.IVA	Via/Piazza	CAP	Comune	Nominativo del DPO
LTA Srl	14243311009	Via della Conciliazione, 10	00193	Roma	Recupero Luigi

Il Data Protection Officer è reperibile presso la sede aziendale dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Fatebenefratelli - Sacco in Via G.B. Grassi, 74 - 20157 Milano. In caso di istanze/comunicazioni scritte da inviarsi in modalità digitale, il Data Protection Officer può essere contattato utilizzando i recapiti istituzionali dell'Ente (protocollo.generale@asst-fbf-sacco.it; protocollo.generale@pec.asst-fbf-sacco.it) indicati sul sito web dell'Ente.

7. Criteri utilizzati al fine di determinare il periodo di conservazione (Art. 13.2.a e Art. 14.2, lett. a Regolamento 679/2016/UE)

L'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Fatebenefratelli - Sacco dichiara che i dati personali dell'Interessato oggetto del trattamento saranno conservati per il periodo necessario a rispettare il termine di conservazione di 10 anni stabiliti nel Massimario di Scarto approvato dalla Regione Lombardia attualmente in vigore e ss.mm.ii. e comunque non superiori a quelli necessari per la gestione dei possibili ricorsi/contenziosi.

8. Diritti dell'interessato (Art. 13.2.b e Art. 14.2, lett. c Regolamento 679/2016/UE)

Si comunica che, in qualsiasi momento, l'Interessato può esercitare:

- diritto di revoca del consenso ex art. 7.3 del Reg. 679/2016;
- diritto di chiedere al Titolare del trattamento, ex art. 15 Reg. 679/2016, di poter accedere ai propri dati personali;
- diritto di chiedere al Titolare del trattamento, ex art. 16 Reg. 679/2016, di poter rettificare i propri dati personali, ove quest'ultimo non contrasti con la normativa vigente sulla conservazione dei dati stessi;

MARCHIO DEPOSITATO

	INFORMATIVA AZIENDALE PRIVACY MANAGER	IDI_ASST_14 Rev. 01 del 13.03.2024 Pag. 3 / 3
	INFORMATIVA INTERESSATI – RECLAMI, SEGNALAZIONI E RELAZIONI CON L'UTENZA	

- diritto di chiedere al Titolare del trattamento, ex art. 17 Reg. 679/2016, di poter cancellare i propri dati personali, ove quest'ultimo non contrasti con la normativa vigente sulla conservazione dei dati stessi; diritto di chiedere al Titolare del trattamento, ex art. 18 Reg. 679/2016, di poter limitare il trattamento dei propri dati personali;
- diritto di opporsi al trattamento ex art. 21 Reg. 679/2016.

9. Diritto di presentare reclamo (Art. 13.2.d e Art. 14.2, lett. e Regolamento 679/2016/UE)

L'Interessato ha sempre il diritto di proporre un reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali per l'esercizio dei suoi diritti o per qualsiasi altra questione relativa al trattamento dei suoi dati personali.

10. Fonte da cui hanno origine i dati (Art. 14.2.f Regolamento 679/2016/UE)

I dati personali provengono da Regione Lombardia, Agenzie di Tutela della Salute (ATS), Difensore Civico, Ufficio Pubblica Tutela, Comuni ove le richieste, reclami e segnalazioni di competenza dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Fatebenefratelli - Sacco siano state inoltrate dall'interessato a tali enti e possono essere anche acquisiti d'ufficio presso altri Enti Istituzionali, presso altre Pubbliche Amministrazioni o soggetti terzi, in base ad un obbligo previsto dalla Legge e da un regolamento.



Modulo richiesta consensi

L'Interessato dichiara di:

☐ prestare

☐ non prestare

il proprio consenso a rivelare la propria identità ove sia necessario al fine del proseguo dell'istruttoria e della definizione della segnalazione/reclamo oppure, ove ne ricorrano i presupposti, dell'esercizio dell'azione disciplinare, come indicato al paragrafo 1 lett. e) che precede.

Luogo e data _____

Firma _____

Da compilare nel caso in cui l'Interessato sia un soggetto minorenni ovvero su delega

Il/la sottoscritto/a (cognome e nome) _____

in qualità di:

GENITORE ☐

TUTORE ☐

CURATORE ☐

ALTRO ☐

di (cognome e nome minorenne) _____

dichiara di:

☐ prestare

☐ non prestare

il proprio consenso a rivelare l'identità dell'interessato ove sia necessario al fine del proseguo dell'istruttoria e della definizione della segnalazione/reclamo oppure, ove ne ricorrano i presupposti, dell'esercizio dell'azione disciplinare, come indicato al paragrafo 1 lett. e) che precede.

Luogo e data _____

Firma _____

MARCHIO DEPOSITATO