

## 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 UsI Toscana sud est nell’esercizio delle sue funzioni istituzionali, nell’ambito delle attività svolte dall’Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) presso le sedi operative di Arezzo, Grosseto e Siena, effettua il trattamento di dati personali (come dati anagrafici, recapito, tessera sanitaria, codice fiscale, ecc.) e altri dati particolari, (quali ad es. le informazioni sullo stato di salute, sulle convinzioni religiose e filosofiche etc..) per le seguenti finalità:

- richiesta informazioni
- gestione di reclami, segnalazioni, prese in carico
- gestione dei ringraziamenti

I dati sono trattati anche per le seguenti ulteriori finalità.

- adempimenti amministrativi e gestionali legati all’attività istituzionale dell’Ufficio
- programmazione, gestione, controllo e valutazione dell’attività svolta

### Base giuridica del trattamento

Il trattamento risponde a motivi di interesse pubblico rilevante in base al combinato disposto:

- dell’art. 6, paragrafo 1, lettere c) ed e) del RGPD
- dell’art. 9, paragrafo 2 lettera g) del RGPD
- dell’art. 2-sexies d.lgs 196/2003, lett. q) 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 presso sportelli e uffici dell’URP
- 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 indispensabile, la documentazione clinica, che sarà onere dell’Azienda recuperare

I suoi dati:

- saranno utilizzati sia in modo cartaceo che informatizzato, in ogni caso con tutte le necessarie misure di protezione ed esclusivamente da personale autorizzato: dipendenti, altro personale che opera in Azienda, soggetti esterni con cui l’Azienda collabora e individuati quali Responsabili del trattamento (ad es Difensore Civico regionale per i reclami tecnico-professionali);
- internamente all’Azienda, ai sensi del Regolamento di pubblica tutela, saranno trasmessi ai Direttori di Presidio Ospedaliero, ai Responsabili di zona Distretto ovvero ogni altro Direttore o Responsabile delle strutture interessate dall’istanza,

nonché alla Commissione Mista Conciliativa Aziendale nei casi previsti dal Regolamento (ad es. richiesta di riesame del reclamo) e, nei soli casi di reclami tecnico-professionale, alla UOC Qualità e Rischio Clinico e alla UOSD Prevenzione del contenzioso..

- verranno trasmessi, esternamente all’Azienda ai soggetti direttamente coinvolti dal reclamo e operanti in riferimento all’Azienda (Medici di Medicina Generale, Pediatri di Famiglia, strutture accreditate) .
- verranno comunicati, nei casi previsti da norme di legge o di regolamento, a 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 dati di contatto sono più sotto riportati.

Il modulo per l’esercizio dei diritti è pubblicato nel sito web aziendale [www.uslsudest.toscana.it](http://www.uslsudest.toscana.it) nella sezione “Privacy in Azienda-documentazione aziendale”.

L’interessato ha, altresì, diritto di presentare reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

Titolare del trattamento dei dati è l’Azienda UsI Toscana sud est. I soggetti interni preposti al trattamento sono il Direttore della UOC Integrità Tutela e Partecipazione e i Direttori di Macrostruttura, Struttura Complessa e Struttura Semplice 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 alla UOC Integrità Tutela e Partecipazione adeguatamente istruiti sui principi normativi che regolano il trattamento dei dati personali.

**Titolare del trattamento** dei dati - Azienda UsI Toscana sud est, con sede in Via Curtatone, 54, 52100 Arezzo. Rappresentante Legale: Direttore Generale *pro tempore*, tel.0575 254102 PEC [ausltoscanasudest@postacert.toscana.it](mailto:ausltoscanasudest@postacert.toscana.it)

**Responsabile della Protezione dei Dati personali**, tel. 0575 254156, e-mail: [privacy@uslsudest.toscana.it](mailto:privacy@uslsudest.toscana.it)

**Autorità di controllo:** Garante per la protezione dei dati personali, [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it), e-mail [garante@gpdp.it](mailto:garante@gpdp.it).