

**Informazioni rese ai sensi dell'articolo 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)
sul trattamento dei dati personali relativo alla gestione delle
richieste/segnalazioni/comunicazioni presentate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico
dell'Azienda sanitaria dell'Alto Adige**

L'Azienda sanitaria dell'Alto Adige, in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, di seguito fornisce le informazioni sul trattamento dei dati personali eseguito dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) per lo svolgimento delle funzioni istituzionali di Sua competenza. Tali attività comprendono la gestione di segnalazioni, reclami, richieste di chiarimenti, suggerimenti e apprezzamenti relativi ai servizi aziendali, nonché iniziative di consultazione e indagini sulla qualità percepita.

Nell'ambito delle istanze di cui sopra l'URP collabora e gestisce relativi dati personali interfacciandosi con i diversi uffici/servizi/reparti di volta in volta competenti. L'URP potrà condividere i dati personali, anche di enti esterni, con altri uffici/servizi/reparti aziendali, esclusivamente per finalità strettamente connesse alla gestione della richiesta.

Relativamente ai reclami inerenti alla sicurezza del paziente e la gestione del rischio che afferiscono all'oggetto "Carenze assistenziali del personale medico/tecnico assistenziale/amministrativo" si evidenzia che relativo reclamo sarà inviato anche per competenza al Risk Manager aziendale ed all'Unità organizzativa per il Governo clinico dell'Azienda sanitaria stessa.

Nello specifico, i dati personali oggetto di trattamento includono: dati anagrafici e di contatto dell'interessato/a; dati identificativi del rappresentante legale, ove applicabile; dati sanitari nella misura strettamente necessaria alla valutazione dell'istanza; documentazione allegata (anche per conto dell'interessato/a); informazioni relative al procedimento amministrativo o sanitario oggetto di segnalazione. Il conferimento dei dati è necessario per prendere in carico le richieste degli utenti.

Finalità e Base Giuridica del trattamento

Il Trattamento dei dati personali avviene su base di quanto previsto dall'articolo 6 par.1 lett. c) e) nonché sulla base di quanto previsto dall'articolo 9 par.2 lett. g del GDPR.

Titolare del trattamento dei dati personali

È l'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige con sede in Bolzano, via T.A. Edison n. 10/D

Responsabile della protezione dei dati personali

Il Titolare del trattamento dei dati personali ha individuato, così come previsto dall'articolo 37 del GDPR il proprio Responsabile per la protezione dei dati personali (Data Protection Officer) che, assieme con la Referente aziendale Privacy, costituisce la propria Cabina di Regia Privacy.

Fonte da cui hanno origine i dati personali

I dati personali oggetto di trattamento sono acquisiti dall'Azienda sanitaria dell'Alto Adige attraverso le seguenti modalità:

- trasmissione da parte di soggetti terzi legittimati, quali la Provincia autonoma di Bolzano, enti pubblici con il compito di tutelare i diritti dei cittadini nei confronti della pubblica amministrazione;
- associazioni di tutela dei diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi sanitari;
- da altre strutture sanitarie.

Destinatari ai quali i dati personali possono essere comunicati

I dati personali oggetto di trattamento saranno comunicati ad altri soggetti, di natura pubblica solo qualora previsto dalle disposizioni normative e non saranno oggetto di diffusione.

I dati personali trattati dall'Azienda per le finalità suindicate non sono oggetto di comunicazione a soggetti che operano in Paesi terzi o ad Organizzazioni internazionali.

Modalità di trattamento

Le attività di trattamento dei dati personali sono effettuate con modalità elettroniche e/o cartacea da soggetti appositamente autorizzati ai sensi degli articoli 28 e 29 del GDPR, che vengono coinvolti per acquisire le informazioni necessarie per l'elaborazione della risposta. Nello specifico i dati verranno

trattati dall'URP, nonché dai diversi uffici/servizi/reparti di volta in volta coinvolti. I dati personali saranno trattati previa adozione di adeguate misure tecniche ed organizzative previste dall'articolo 32 del GDPR, rispettando i principi di necessità, liceità, correttezza, esattezza, proporzionalità, pertinenza e non eccedenza ai sensi dell'articolo 5 del GDPR.

Periodo di conservazione dei dati personali o criteri utilizzati per determinarlo

I dati personali oggetto di trattamento per la gestione delle richieste, segnalazioni, comunicazioni presentate all'ufficio relazioni con il Pubblico dell'Azienda sanitaria, sono conservati, ai sensi dell'art. 5 del GDPR per il tempo necessario al perseguimento delle finalità per le quali sono trattati, tenuto conto anche di quanto stabilito dal massimario di scarto adottato dall'Azienda che è di 5 anni e, successivamente verranno distrutti.

Esercizio dei diritti

Rivolgendosi direttamente alla Cabina di Regia Privacy, composta dalla Referente Aziendale Privacy e dal Data Protection Officer, contattabili all'indirizzo di posta elettronica privacy@sabes.it o scrivendo all'indirizzo suindicato, è possibile esercitare il diritto di accedere ai dati personali, o ottenere la rettifica o integrazione e, nei casi stabiliti dalla legge, la limitazione, la cancellazione (qualora consentito dalla normativa specifica), o l'opposizione al trattamento (ai sensi degli articoli 15 - 22 del GDPR).

Diritto di reclamo

Laddove si ritenga che i dati siano trattati in modalità non conforme alla normativa vigente può essere proposto reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali o ricorso dinanzi all'Autorità Giudiziaria, ai sensi dell'articolo 140 bis del d.lgs. 196/03.