



## AZIENDA SANITARIA LOCALE DI MATERA

### INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PER INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Con riferimento all'indagine di customer satisfaction che si svolgerà dal 5 al 15 dicembre 2022 si specifica che il questionario che si è scelto di utilizzare garantisce l'anonimato e, di conseguenza, il trattamento delle informazioni raccolte non ricade nell'applicazione della normativa in materia di protezione dei dati personali e delle Linee guida in tema di trattamento di dati per lo svolgimento di indagini di customer satisfaction in ambito sanitario - 5 maggio 2011 (Pubblicate sulla Gazzetta Ufficiale n. 120 del 25 maggio 2011).

Infatti le informazioni richieste sono sin dal principio "anonime" ovvero non associabili ad uno specifico utente/assistito; non Le chiediamo recapiti telefonici e/o indirizzi di posta elettronica, al fine, ad esempio, di sollecitare l'adesione all'indagine e ottenere un maggior numero di riscontri.

Al contrario,

SI AVVISA ESPRESSAMENTE CHE

**L'Azienda Sanitaria di Matera (ASM) non intende trattare dati personali**, anche relativi a condanne penali e reati nonché a categorie particolari di dati personali (sensibili) che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, l'appartenenza sindacale, i dati genetici, i dati biometrici, i dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona. Pertanto, l'invito è a non menzionarli ma qualora nei questionari riposti nelle cassette, anche di propria iniziativa, siano presenti dati non pertinenti rispetto alla finalità perseguita l'ASM si asterrà dall'utilizzare tali informazioni.

L'Azienda Sanitaria di Matera, infatti, prima di iniziare il sondaggio ha valutato che non vi fosse la reale necessità di raccogliere dati personali e che fosse possibile raggiungere gli stessi obiettivi utilizzando dati anonimi.

Ad ogni modo, in conformità ai principi generali di correttezza e trasparenza nei confronti degli utenti, con l'informativa dettagliata che segue l'ASM intende chiarire agli utenti tutti gli aspetti e le modalità del sondaggio.

 <sup>1</sup>	<b>TITOLARE DEL TRATTAMENTO:</b> ai sensi degli artt. 4, n. 7, e 24 del Reg. UE 679/2016, il Titolare del trattamento è Azienda Sanitaria di Matera (ASM), con sede legale in Via Montescaglioso 75100 Matera, Tel. 0835/253111 – 0835/252111, e-mail/PEC: <a href="mailto:asmbasilicata@cert.ruparbasilicata.it">asmbasilicata@cert.ruparbasilicata.it</a>
	<b>RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (RPD/DPO - Data Protection Officer):</b> ai sensi degli artt. 37 – 39 del Reg. UE 679/2016, l'ASM ha provveduto a nominare il DPO/RPD, contattabile all'indirizzo email: <a href="mailto:rpd@asmbasilicata.it">rpd@asmbasilicata.it</a> ; PEC: <a href="mailto:rpd@pec.asmbasilicata.it">rpd@pec.asmbasilicata.it</a>
	<b>DESCRIZIONE DEL TRATTAMENTO</b> Gentile Signore/a, La informiamo che questo organismo sanitario potrà somministrarLe un questionario di gradimento dei servizi con l'invito a riporlo nelle apposite cassette collocate presso il reparto/ambulatorio interessato dall'indagine. Il conferimento dei dati richiesti dal questionario è facoltativo e un eventuale rifiuto di fornirli non avrà conseguenze negative sulla possibilità di usufruire delle prestazioni sanitarie. La raccolta delle informazioni tramite il questionario è finalizzata esclusivamente ad elaborazioni statistiche,

<sup>1</sup> Attribuzione 4.0 Internazionale (CC BY 4.0): Le icone e i simboli utilizzati nella presente Informativa appartengono al progetto Garante Privacy - Contest Informativa Chiare - Progetto di Sara Vagni - LICENZA CC BY.zip elaborato da Sara Vagni e sono soggette alla licenza CC BY 4.0.

AZIENDA SANITARIA LOCALE DI MATERA

	<p>effettuate anche con strumenti elettronici, da parte di questo organismo sanitario o di altri soggetti di cui si avvale per valutare la qualità dei servizi e/o delle prestazioni sanitarie offerte.</p> <p>I dati da Lei forniti non saranno comunicati a terzi e verranno distrutti o resi anonimi subito dopo la raccolta e comunque non oltre la registrazione. I risultati delle rilevazioni potranno essere diffusi soltanto in forma anonima.</p>	
 <p><b>FINALITÀ DEL TRATTAMENTO</b></p>	 <p><b>LICEITA' DEL TRATTAMENTO</b></p>	<p><b>LIBERTA' O OBBLIGO DI FORNIRE I DATI E CONSEGUENZE</b></p>
<p>A) <b>FINALITA' 1:</b> finalità istituzionali connesse all'adozione di meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni sanitarie.</p>	<p>A) Nell'ambito dei compiti del Servizio Sanitario Nazionale o degli altri organismi sanitari pubblici, la raccolta di dati può essere effettuata attraverso indagini di gradimento sulla base dei seguenti presupposti giuridici:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- art. 11, comma 1, d.lg. n. 286/1999;</li> <li>- artt. 10 e 14 d.lg. n. 502/1992.</li> </ul>	<p><b>La partecipazione degli assistiti è su base volontaria.</b> Pertanto, qualunque siano le modalità prescelte dall'organismo sanitario per la somministrazione del questionario, il conferimento dei dati richiesti all'utente è sempre facoltativo.</p> <p>La mancata comunicazione delle informazioni e dei dati richiesti, non avrà conseguenze negative sulla possibilità di usufruire delle prestazioni sanitarie.</p>
 <p><b>PERIODO DI CONSERVAZIONE DATI</b></p>	<p>Il titolare del trattamento distruggerà i dati subito dopo la raccolta, e comunque non oltre la contestuale registrazione delle informazioni contenute nei questionari. La registrazione sarà effettuata senza ritardo anche nel caso in cui i questionari siano stati raccolti in numero elevato.</p>	
<p><b>NATURA DEL CONFERIMENTO</b></p>	<p>Il trattamento delle informazioni contenute nei questionari avverrà a cura delle persone preposte al relativo procedimento, con l'utilizzo di procedure anche informatizzate, nei modi e nei limiti necessari per perseguire le predette finalità.</p>	

AZIENDA SANITARIA LOCALE DI MATERA

	<p><b>TIPOLOGIA DI DATI</b></p> <p>La disciplina di settore prevede che la rilevazione della qualità dei servizi sanitari riguardi esclusivamente i fattori qualitativi dei servizi sanitari prestati e, in particolare, gli aspetti relativi ai tempi del servizio, alla semplicità delle procedure, alle informazioni ricevute in ordine al trattamento sanitario erogato, all'orientamento e all'accoglienza, al comfort della struttura sanitaria, nonché alle relazioni sociali ed umane (cfr. art. 14, d.lg. n. 502/1992, cit.; Allegato 1 e 3/bis del citato d.P.C.M. 19 maggio 1995).</p> <p>Questo Organismo sanitario non intende raccogliere dati personali, ma soltanto “<b>dati anonimi</b>” ovvero “informazioni che non si riferiscono a una persona fisica identificata o identificabile o a dati personali resi sufficientemente anonimi da impedire o da non consentire più l'identificazione dell'interessato.” Il Reg. (UE) 2016/679 non si applica pertanto al trattamento di tali informazioni anonime, anche per finalità statistiche o di ricerca (cfr. Considerando 26 GDPR).</p>
	<p><b>DESTINATARI O CATEGORIE DI DESTINATARI DEI DATI</b></p> <p>La comunicazione o la diffusione dei risultati delle rilevazioni può avvenire soltanto in forma anonima o aggregata, in modo che i dati elaborati nell'ambito del sondaggio non possano essere associati ad interessati identificati o identificabili.</p>
	<p><b>DIRITTI DEGLI INTERESSATI</b></p> <p>Fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo e giurisdizionale, se ritiene che il trattamento delle informazioni e dei dati violi quanto previsto dal Reg. UE 679/2016, ai sensi dell'art. 15 lettera f) del succitato Reg. UE 679/2016, Lei ha il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali (Autorità di controllo <a href="http://www.garanteprivacy.it">www.garanteprivacy.it</a>).</p> <p>Per qualsiasi ulteriore informazione relativa al trattamento dei dati e per far valere, nei casi previsti, i diritti a Lei riconosciuti dal Regolamento (UE) 2016/679 (artt. 15 e ss.), non esiti a contattare il Titolare o il DPO.</p>
	<p><b>MODIFICHE INFORMATIVA</b></p> <p>Il titolare del trattamento si riserva il diritto, a sua sola discrezione, di cambiare, modificare, aggiungere o rimuovere qualsiasi parte della presente Informativa, in qualsiasi momento, al fine di conformare la medesima Informativa al GDPR e di rispettare gli obblighi di trasparenza. Per facilitare la verifica di eventuali cambiamenti, verranno indicate di seguito, se esistenti: le modifiche della finalità del trattamento, le modifiche dell'identità del titolare del trattamento, le modifiche del modo in cui gli interessati possono esercitare i diritti di cui godono in relazione al trattamento, la data di aggiornamento o la versione dell'Informativa.</p>