



**FLUSSO INFORMATIVO REGIONALE URP SANITÀ
INFORMATIVA IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI
(Articoli 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679- GDPR)**

Gentile utente,

l'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata Verona (AOUI Verona), con sede legale in Verona, P.le Stefani, 1, in qualità di titolare del trattamento dei dati personali (di seguito "Titolare"), nel rispetto della disciplina europea e italiana in materia di protezione dei dati personali rilascia le seguenti informazioni in merito al trattamento denominato Flusso informativo regionale URP Sanità, istituito dalla Regione del Veneto con Deliberazione della Giunta Regionale n. 790 del 12 luglio 2024, relativo alle informazioni comunicate dai cittadini agli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) delle Aziende del Sistema Socio Sanitario Regionale.

I dati di contatto del Titolare sono rinvenibili sul sito dell'Azienda all'indirizzo www.aovr.veneto.it

Il Titolare ha designato un responsabile della protezione dei dati (RPD/DPO), che potrà essere contattato al seguente recapito: rpdpd@aovr.veneto.it

Finalità e base giuridica del trattamento

Il trattamento dei dati personali avviene da parte del Titolare nell'esercizio delle proprie funzioni istituzionali nell'ambito delle attività svolte dall'URP, per le seguenti finalità:

- gestione delle comunicazioni ricevute (elogi, suggerimenti, reclami, richiesta informazioni);
- adempimenti amministrativi, organizzativi e gestionali legati all'attività istituzionale, conseguenti al ricevimento delle suddette comunicazioni.

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, par. 1, lett. e), GDPR); inoltre, essendo la gestione di segnalazioni e reclami considerata attività di interesse pubblico rilevante sulla base del diritto nazionale (art. 9, par. 2, lett. g), GDPR; art. 2-sexies, comma 2, lett. q), d.lgs. 196/2003), è autorizzato anche il trattamento di eventuali categorie particolari di dati personali (ad es., i dati relativi alla salute) che fosse necessario per la finalità anzidetta.

La gestione delle comunicazioni degli utenti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico è disciplinata dal Regolamento di pubblica tutela per gli utenti del Servizio Sanitario Regionale che ciascuna Azienda del Sistema Socio Sanitario Regionale ha adottato sulla base dello schema tipo approvato dalla Regione del Veneto con deliberazione n. 819 del 4 luglio 2023; per quanto riguarda AOUI Verona, esso è rinvenibile sul sito dell'Azienda all'indirizzo www.aovr.veneto.it/urp

Destinatari dei dati personali

I dati personali sono trattati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda e dalle altre strutture aziendali che vengano coinvolte nella gestione della segnalazione o del reclamo, nel rispetto delle regole stabilite dalla normativa in materia di protezione dei dati personali.

I dati possono essere oggetto di comunicazione ai componenti della Commissione mista conciliativa di cui all'art. 13 del Regolamento di Pubblica Tutela, dietro richiesta dell'utente che domandi il riesame del riscontro ricevuto in prima istanza dall'Azienda, nonché al Garante regionale dei diritti della persona, se adito dall'utente ai sensi dell'art. 15 del medesimo Regolamento.

Per i reclami di cui ai commi 8, 9 e 10 dell'art. 7 del Regolamento di Pubblica Tutela si applicano le regole che disciplinano le singole fattispecie che vengono in considerazione, anche per quanto concerne gli eventuali destinatari della comunicazione di dati personali contenuti nei reclami in questione.

Il Titolare ha nominato Azienda Zero, ente di governance della sanità regionale veneta, con sede a Padova, Passaggio Luigi Gaudenzio, 1, quale responsabile del trattamento per la gestione del flusso informativo URP Sanità citato in premessa, che comporta il trasferimento alla Regione del Veneto in forma pseudonimizzata dei dati relativi alle informazioni che gli utenti comunicano agli URP delle Aziende Sanitarie, al fine di adempiere alla finalità, propria della Regione, di programmazione, gestione e controllo dell'assistenza sanitaria regionale.

Periodo di conservazione dei dati personali

La documentazione contenente i dati personali viene conservata per il tempo necessario al perseguimento delle finalità per le quali i dati sono raccolti e trattati, e comunque per un tempo non superiore a dieci anni dalla chiusura della pratica, che è il termine stabilito dal Massimario aziendale di selezione e scarto approvato con Deliberazione n. 1131 del 20/12/2017 per i documenti relativi all'attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico; trascorso tale termine, la documentazione viene cancellata o distrutta secondo le regole che disciplinano tali operazioni di trattamento.

È eventualmente fatto salvo il maggior tempo necessario per adempiere ad obblighi di legge in ragione della natura del dato o del documento, o per motivi di interesse pubblico o per l'esercizio di pubblici poteri.

Diritti dell'interessato

L'interessato ha il diritto di chiedere al Titolare la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano, e in tal caso di ottenere l'accesso ai dati stessi e alle altre informazioni di cui all'art. 15 del GDPR non ricavabili dalla presente informativa.

Se ne ricorrono i presupposti stabiliti dalla normativa, l'interessato ha altresì il diritto di ottenere dal Titolare, senza ingiustificato ritardo, la rettifica dei dati personali che lo riguardano, se inesatti, nonché l'integrazione di quelli incompleti, e la limitazione del loro trattamento; egli ha altresì il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che lo riguardano.

I diritti sopra indicati possono essere esercitati inviando una e-mail all'indirizzo: urp@aovr.veneto.it

L'interessato può anche rivolgersi per l'esercizio dei propri diritti, come per tutte le questioni relative al trattamento dei propri dati personali, al responsabile aziendale della protezione dei dati, inviando una email all'indirizzo indicato in premessa.

Infine, l'interessato che ritenga che il trattamento che lo riguardi violi la normativa in materia di protezione dei dati personali ha il diritto di proporre reclamo, ai sensi dell'art. 77 del GDPR, al Garante della privacy; informazioni al riguardo sono rinvenibili sul sito dell'Autorità all'indirizzo www.garanteprivacy.it

Natura del conferimento dei dati e conseguenze in caso di mancata comunicazione

Il conferimento dei dati è necessario per gestire le istanze pervenute e per fornire una risposta o un riscontro, per cui la loro eventuale mancata comunicazione può determinare l'archiviazione della segnalazione o del reclamo.

Categorie di dati trattati e loro fonte

Il Titolare tratta dati di natura comune (es., identificativi, di contatto, ecc.) ed eventualmente dati di natura particolare (es., dati relativi alla salute). Queste informazioni possono essere raccolte:

- direttamente dall'interessato attraverso: accesso agli sportelli e uffici dell'URP, lettera scritta, colloquio telefonico, e-mail, invio elettronico tramite form online;
- dopo il ricevimento della comunicazione da parte dell'Interessato: tramite accesso a gestionali aziendali e regionali;
- eventualmente anche da altri soggetti istituzionali ai quali l'utente abbia indirizzato la comunicazione.