



INDAGINE PREMS H (PATIENT REPORTED EXPERIENCE MEASURES) INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Informazioni rese ai sensi dell'articolo 13 del Reg. UE 679/2016- Regolamento Generale sulla protezione dei dati personali (GDPR)

L'iniziativa PREMs (Patient Reported Experience Measures), **"La tua voce per una sanità migliore"**, è un progetto virtuoso avviato dal Sistema Sanitario della Regione Veneto per la valutazione della qualità sanitaria percepita ed il miglioramento dell'esperienza sanitaria stessa.

Il progetto prevede di raccogliere informazioni sull'esperienza vissuta dal paziente nel corso del ricovero ospedaliero ordinario (PREMs H), allo scopo di valutare la qualità percepita dell'assistenza erogata e di implementare azioni di miglioramento. Particolare riguardo è dato ad alcuni aspetti quali il coinvolgimento nel percorso di cura, la comunicazione, gli aspetti logistici e la qualità dell'assistenza.

Che cosa comporta la partecipazione all'indagine

Ogni paziente che usufruisce del servizio di ricovero ospedaliero ordinario può, su base volontaria, aderire all'iniziativa fornendo un contatto (numero di cellulare e/o indirizzo email), proprio o di un suo parente o assistente (caregiver). Successivamente alla dimissione, il paziente, o la persona da lui indicata, riceverà un sms o una email con un link contenente un codice token univoco per effettuare la compilazione del questionario online.

L'indagine è continua e permanente proprio come il processo di crescita dei livelli di qualità dei servizi erogati che vuole stimolare.

Modalità di partecipazione: il questionario

I pazienti che hanno aderito ricevono un link personalizzato, unico, via email e/o SMS, a seconda dei contatti che hanno lasciato in fase di adesione, per collegarsi alla piattaforma e compilare il questionario. Se non completano il questionario entro 5 giorni, ricevono anche un reminder via email e/o SMS.

Il questionario può essere compilato entro 30 giorni dal ricevimento dell'invito.

La partecipazione all'indagine è volontaria. Il paziente può non lasciare alcun recapito se non vuol essere contattato, oppure può ricevere email/SMS e non rispondere, e in qualsiasi momento può decidere di interrompere la compilazione del questionario.

Nel caso in cui a compilare il questionario sia una persona diversa dal paziente, lo fa PER IL PAZIENTE: è importante che le risposte siano date dal punto di vista del paziente tenendo conto dell'esperienza di ricovero del paziente stesso.

Nel caso di pazienti di età inferiore a 16 anni, è il genitore o il tutore legale che compila il questionario, sulla base dell'esperienza di ricovero del proprio figlio/tutelato.

Al questionario strutturato che indaga le diverse dimensioni dell'esperienza si aggiunge uno spazio per la descrizione narrativa da parte del paziente, di quello che considera più rilevante nelle diverse fasi della sua esperienza; è opportuno non inserire in questo spazio informazioni che possano permettere l'identificazione del paziente.

Di seguito l'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata Verona, in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, fornisce ai pazienti le informazioni previste dall'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679, Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati personali (GDPR), in relazione alla partecipazione all'indagine PREMs H sopra descritta.



Finalità del trattamento

I dati vengono raccolti per il rilevamento e la valutazione della qualità percepita del servizio sanitario erogato dall'Azienda presso cui il paziente ha usufruito di ricovero ospedaliero ordinario, al fine ultimo di migliorare la performance dell'Azienda ed il servizio sanitario stesso.



Base giuridica del trattamento

Il trattamento dei dati è necessario per l'esecuzione di un compito di rilevante interesse pubblico del Titolare del trattamento, in particolare nell'ambito dell'attività di programmazione, gestione, controllo e valutazione dell'assistenza sanitaria (GDPR art. 6, par. 1 lett. e), anche in relazione al successivo art. 9 par. 2 lett. g) GDPR; art. 2-sexies, co. 2, lett. v), D.Lgs. 196/2003 e succ. mod.

La presente indagine di *qualità percepita* si attiene altresì alle Linee guida in tema di trattamento di dati per lo svolgimento di indagini di *customer satisfaction* in ambito sanitario, adottate dal Garante per la protezione dei dati personali il 5 maggio 2011, pubblicate in Gazzetta Ufficiale n. 120 del 25 maggio 2011 [doc. web n. 1812910].

Ove i dati di contatto raccolti in fase di adesione all'iniziativa da parte del paziente siano quelli di altra persona, si considera che il paziente abbia ottenuto il consenso di questa al conferimento dei suoi dati.



Categorie di dati trattati e natura del loro conferimento

I dati oggetto di conferimento sono i dati di contatto (e-mail, numero di telefono), ulteriori dati personali comuni (quali l'anno di nascita, il sesso, il titolo di studio) ed eventuali altri dati personali appartenenti a categorie particolari (dati di salute), nel rispetto del principio di minimizzazione e di pertinenza rispetto alla rilevazione di qualità.

Il paziente non vedrà informazioni relative al suo ricovero nel questionario.

Il conferimento dei dati è facoltativo e subordinato all'adesione all'iniziativa.

Nel caso in cui il paziente non intendesse aderire all'iniziativa, nessun dato sarà comunicato e non parteciperà alla compilazione del questionario.

In caso di mancato conferimento dei dati o di mancata compilazione del questionario non ci sarà alcuna conseguenza sulla prestazione sanitaria.



Periodo di conservazione dei dati

I dati personali utilizzati per le rilevazioni e valutazioni oggetto del programma di rilevazione dell'attività percepita in ambito sanitario saranno conservati per lo stretto tempo necessario alle indagini stesse.

I dati di contatto saranno cancellati dalla banca dati:

- al termine della compilazione del questionario (chiusura e salvataggio del questionario);
- dopo il secondo sollecito;

Il link è utilizzabile entro 30 giorni dal suo invio, trascorso questo tempo il link risulterà inattivo.

Dopo l'invio da parte dell'utente del questionario o, in caso di mancata compilazione del questionario, allo spirare del 30° giorno dall'invio del link i token (contenenti i dati di contatto) saranno distrutti e pertanto i dati verranno dissociati in modo irreversibile e non sarà più possibile effettuare alcuna operazione di ri-associazione.

Destinatari



Ad Azienda Zero, in qualità di Responsabile del trattamento, saranno comunicati dal Titolare i dati di contatto del paziente che decide di partecipare all'Indagine, e le altre informazioni necessarie per l'invio dei link di partecipazione (codifica della U.O. di ricovero, data inizio e fine ricovero, compresi gli eventuali trasferimenti da un reparto all'altro nel corso del ricovero), nel rispetto del principio di minimizzazione.

Azienda Zero tratterà i dati dei pazienti per le rilevazioni, attraverso l'invio del questionario, e le valutazioni oggetto del programma di indagine di *qualità percepita* in ambito sanitario.

I dati saranno trattati in forma assolutamente riservata da personale delegato ed autorizzato ai sensi di legge.

Nessuna informazione personale sarà oggetto di diffusione o di ulteriore comunicazione.



Trasferimento dati verso un paese terzo e/o un'organizzazione Internazionale

I dati personali dei pazienti non saranno oggetto di alcun trasferimento verso Paesi al di fuori dell'Unione Europea o dello Spazio Economico Europeo, oppure di organizzazione internazionali. Si segnala, tuttavia, che potrebbero venire utilizzati alcuni servizi informatici in *cloud computing* i quali possono comportare un trattamento di dati attraverso server o apparecchiature informatiche collocati al di fuori dello Spazio Economico Europeo: ciò avverrà nel rispetto delle specifiche garanzie a tutela dei dati personali previste dalla disciplina.



Processo decisionale automatizzato senza profilazione

Il trattamento dei dati non prevede l'esistenza di alcun processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione (art.22, par. 1 e 4, GDPR).



Diritti degli interessati

Compatibilmente con la natura del trattamento qui descritto e fino all'anonimizzazione di dati a seguito della distruzione dei token di associazione, l'interessato può richiedere al Titolare del trattamento:

- la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano;
- l'accesso ai suoi dati personali e alle informazioni relative agli stessi;
- la rettifica dei dati inesatti o l'integrazione di quelli incompleti;
- la cancellazione dei dati personali che lo riguardano (al verificarsi di una delle condizioni indicate nell'art. 17, par. 1, del GDPR e nel rispetto delle eccezioni previste nel par. 3 dello stesso articolo);
- la limitazione del trattamento dei suoi dati personali (al ricorrere di una delle ipotesi indicate nell'art. 18, par. 1, del GDPR).

L'interessato ha inoltre diritto di opporsi in tutto o in parte per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta.

L'interessato potrà esercitare i diritti sopra indicati, inviando una e-mail all'indirizzo: ufficio.protocollo@aovr.veneto.it – o una PEC all'indirizzo: protocollo.aovr@pecveneto.it.

L'interessato può anche contattare il Responsabile della protezione dati per l'esercizio dei diritti di cui sotto, scrivendo una e-mail a: rpd@aovr.veneto.it.

L'interessato ha anche il diritto di proporre reclamo, ai sensi dell'art. 77 del GDPR, al Garante per la protezione dei dati personali.



Titolare del trattamento e Responsabile della Protezione dei Dati

Il Titolare del trattamento dei dati personali è l'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata Verona; i dati di contatto del Titolare sono rinvenibili nella home page del sito istituzionale www.aovr.veneto.it.

Il Titolare del trattamento ha nominato Azienda Zero con accordo formale quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR.

Il Titolare ha inoltre nominato il Responsabile della Protezione dei Dati che può essere contattato scrivendo a: rpd@aovr.veneto.it.