

**STAFF DIREZIONE GENERALE**  
**S.S. Affari Generali**  
**Ufficio Relazioni con il Pubblico**

## RECLAMO

Data

tel.

Signor/a

Indirizzo

Reparto/Ufficio interessato

## DESCRIZIONE DELL'ACCADUTO

Risposta scritta

Colloquio/incontro chiarificatore

Firma operatore

Firma utente

Il/La sottoscritto/a

nato/a a

il

residente/domiciliato a

in via

tel.

Oppure: da compilare se il reclamo/segnalazione/elogia viene presentato da una persona diversa da quella che ha usufruito della prestazione, ad es. familiare,

**DELEGA**

il Sig/ra

alla presentazione

del reclamo/segnalazione/elogia e al ricevimento della risposta da parte dell'Asl.

**DICHIARA**

ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE 2016/679, di aver ricevuto e di aver preso visione dell'informativa sotto riportata e di essere quindi a conoscenza della vigente normativa in materia di tutela della riservatezza dei dati personali e di quelli sensibili a carattere sanitario, nonché dei diritti a me riconosciuti dagli artt. 15-22 del Regolamento e

**DA FORMALE CONSENSO**

affinché gli operatori dell'Asl AT trattino i miei dati personali, secondo quanto indicato nell'informativa ivi compresi quelli inerenti il mio stato di salute al fine del procedimento amministrativo di risposta alle osservazioni, opposizioni, denunce e reclami e per le finalità di analisi e ricerca dirette alla definizione di procedure per il miglioramento del servizio.

Asti lì,

FIRMA

## INFORMATIVA RESA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679 GDPR

Gentile Signora/a,

ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679, "Regolamento o GDPR", l'A.S.L. AT, in qualità di Titolare del trattamento dei Suoi dati, corrente in Asti, Via Conte Verde, 125, Le fornisce le seguenti informazioni relative al trattamento dei Suoi dati personali comuni e particolari (ossia dati idonei a rivelare l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona), con riferimento alla attività che complessivamente può essere esercitata all'interno dell'azienda nelle sue diverse articolazioni organizzative e/o strutture territoriali, in quanto correlata al servizio di prevenzione, diagnosi cura e riabilitazione che Lei intendesse richiedere.

I dati personali sopra indicati saranno di seguito definiti congiuntamente come "Dati Personali" "si informa che il trattamento dei Suoi dati personali si svolgerà nel rispetto dei principi di correttezza, liceità e trasparenza e nel rispetto dei diritti e libertà fondamentali e della Sua dignità, oltreché delle norme sul segreto professionale e d'ufficio.

### Finalità del trattamento dei dati e basi di legittimità

I Suoi dati personali sono/saranno raccolti e trattati, ovvero utilizzati, per le finalità di seguito indicate:

1. finalità di prevenzione, cura, diagnosi e riabilitazione e attività amministrativo-contabili strettamente connesse e strumentali alla gestione dei rapporti con il paziente (accettazione, prenotazione di visite ed esami, registrazione delle esenzioni ecc.);
2. comunicazione delle informazioni sul Suo stato di salute a soggetti terzi (es. familiari o conoscenti) indicati specificamente dall'interessato;
3. in ottemperanza agli obblighi previsti da leggi, regolamenti e dalla normativa comunitaria (in particolare in materia di igiene e sanità ed in relazione ad adempimenti fiscali; verifiche di carattere amministrativo, ispezioni di organi preposti alla vigilanza in materia sanitaria, investigazioni della polizia giudiziaria ecc.);
4. finalità giudiziaria;
5. attività di programmazione, gestione e controllo dell'assistenza sanitaria, svolte anche attraverso indagini e questionari di valutazione del gradimento;
6. attività di statistica;
7. attività di ricerca scientifica.

Le finalità sono in ogni caso quelle indicate dal regolamento della Regione Piemonte per il trattamento dei dati sensibili e giudiziari (DPGR 4 luglio 2016, n. 9/R)

La **basi di legittimità del trattamento** è ravvisata nella sua necessità per la salvaguardia degli interessi vitali dell'interessato, per l'esecuzione di un interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri, per finalità di medicina preventiva o medicina del lavoro, diagnosi, assistenza o terapia sanitaria o sociale, per motivi di interesse pubblico nel settore della sanità pubblica, ai fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici.

### Consenso espresso al trattamento dei dati

Il consenso al trattamento dei dati costituisce in ogni caso una misura di garanzia e pertanto ne viene chiesto il rilascio.

In particolare il consenso al trattamento dei dati Le sarà chiesto in forma semplificata al primo accesso ad una delle Strutture dell'A.S.L. AT e sarà valido anche per tutti gli eventuali accessi futuri, salvo che Lei non decida di revocarlo.

Il mancato consenso non impedisce comunque l'accesso alla prestazione sanitaria.

### Modalità di trattamento dei dati

I Suoi dati personali sono trattati con mezzi informatici o cartacei; possono inoltre essere utilizzate altre modalità (audio e video) ritenute utili caso per caso, via radio, telefono e fax o verbalmente sempre nel rispetto dei principi e delle regole certificate nel Regolamento per la protezione dei dati personali.

I dati possono inoltre essere trattati, se necessario, nell'ambito della teleassistenza/telemedicina (es. trasmissione a distanza di traccati e immagini come nell'ambito della tele cardiologia e tele radiologia), anche tramite un collegamento telematico bidirezionale con altre strutture.

I Suoi dati personali sono comunque protetti, in modo da garantirne la sicurezza, la riservatezza e l'accesso al solo personale autorizzato.

La informiamo, inoltre, che i Suoi dati personali (ivi inclusi quelli sanitari) potranno essere trattati dall'Azienda alla quale ha richiesto la prestazione sanitaria, nonché, dalle altre Aziende Sanitarie della Regione Piemonte, in qualità di titolari autonomi del trattamento o di contitolari o con vincoli dettati da contratti di Responsabilità di cui all'art. 28 GDPR, con le quali sia intervenuto apposito accordo che definisca le modalità di condivisione e trattamento dei dati nel rispetto della "legge privacy", oppure nell'ambito delle Strutture interaziendali definite nell'Atto Aziendale dell'Azienda ASL AT, al fine di garantire l'efficacia delle prestazioni sanitarie da questa erogate e la minimizzazione del loro utilizzo. In tali casi sarà definita apposita informativa diretta a rendere noto all'utente le informazioni obbligatorie per la tutela dei dati personali.

### Conservazione dei dati personali

I dati personali saranno conservati solo per il tempo necessario ai fini per cui sono raccolti, rispettando il principio di minimizzazione di cui all'art. 5, c.1, lett. c) del GDPR nonché gli obblighi di legge cui è tenuto il Titolare. Il Titolare fa riferimento ai tempi stabiliti nel Titolare di classificazione aziendale e nel Massimario di scarto, che si intende nella presente informativa richiamato. Il massimario di scarto è pubblicato sul sito ASL nella sezione "tutela dati personali". Maggiori informazioni sono disponibili presso il Titolare ovvero presso il DPO ai recapiti sotto indicati.

### Categorie di soggetti destinatari dei dati

Nello svolgimento della propria attività e per il perseguimento delle finalità di cui al precedente paragrafo di riferimento, il Titolare potrebbe comunicare i Suoi dati personali, anche particolari (stato di salute) a:

- Persone fisiche autorizzate dalla ASL al trattamento di dati personali ex art. 29 GDPR in ragione dell'espletamento delle loro mansioni lavorative (es. personale sanitario e amministrativo, amministratori di sistema ecc...);
- Soggetti terzi in rapporto contrattuale o convenzionale con il Titolare (es. alcune delle prestazioni sanitarie potrebbero essere poi eseguite da altri soggetti esterni altamente qualificati per quella prestazione);
- Organismi sanitari di controllo, organi della pubblica amministrazione, autorità di pubblica sicurezza, autorità giudiziaria ed

enti assicurativi e altri soggetti, enti o autorità che agiscono nella loro qualità di titolari autonomi di trattamento o di responsabili del trattamento ex art. 28 GDPR, a cui sia obbligatorio comunicare i dati personali in forza di disposizioni di legge o di ordini delle autorità, o per accertare o difendere un diritto in sede giudiziale;

- L'ambito della comunicazione potrà essere esteso a favore di soggetti terzi aventi diritto e di chiunque l'interessato indichi espressamente come familiari, medico curante ecc... In caso di ricovero l'interessato ha diritto di richiedere che non vengano rilasciate notizie della propria presenza in ospedale e della dislocazione del ricovero stesso;
- Fornitori di servizi (come consulenti, istituti di credito, enti certificatori, società di gestione dell'archivio delle cartelle cliniche, gestione delle conferme telefoniche delle prenotazioni di esami e/o visite, società assicurative e società di brokeraggio assicurativo ecc.) i quali agiscono tipicamente in qualità di responsabili del trattamento ex art. 28 del Regolamento – strettamente correlati e funzionali all'attività della ASL.

#### **Ambito di diffusione dei dati e trasferimento dei dati extra UE**

I dati personali e particolari non sono/saranno oggetto di diffusione (intendendosi per tale, il dare conoscenza di dati personali a soggetti indeterminati, in qualunque forma, anche mediante la loro messa a disposizione o consultazione), fatta salva l'ipotesi in cui la diffusione sia richiesta, in conformità alla legge, da forze di polizia, dall'autorità giudiziaria, da organismi di informazione e sicurezza o da altri soggetti pubblici per finalità di difesa o di sicurezza dello Stato o di prevenzione accertamento o repressione di reati. Per quanto concerne l'eventuale futuro trasferimento dei Dati verso Paesi Terzi, il Titolare rende noto che l'eventuale trattamento avverrà nel rispetto della normativa ovvero secondo una delle modalità consentite dalla legge vigente, quali ad esempio il consenso dell'interessato, l'adozione di Clausole Standard approvate dalla Commissione Europea, la selezione di soggetti aderenti a programmi internazionali per la libera circolazione dei dati. Maggiori informazioni sono disponibili presso il Titolare o presso il DPO scrivendo agli indirizzi sotto indicati.

#### **Diritti dell'interessato (artt. 15-22 del Regolamento)**

Lei ha diritto di accedere in qualunque momento ai dati che La riguardano. In particolare, potrà chiedere la rettifica, la cancellazione, la limitazione del trattamento dei dati stessi nei casi previsti dall'art. 18 del GDPR, la revoca del consenso prestato ai sensi dell'art. 7 del GDPR, di ottenere la portabilità dei dati che La riguardano nei casi previsti dall'art. 20 del GDPR, nonché proporre reclamo all'autorità di controllo competente (Garante per la Protezione dei Dati Personali).

Lei può formulare una richiesta di opposizione al trattamento dei Suoi dati nella quale dare evidenza delle ragioni che giustifichino l'opposizione: il Titolare si riserva di valutare la Sua istanza che non verrebbe accettata in caso di esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgano sui Suoi interessi, diritti e libertà.

Per esercitare i diritti di cui sopra può inviare richiesta all'Ufficio Protocollo dell'A.S.L. AT in Via Conte Verde, 125, 14100 Asti, e-mail [protocollo@pec.asl.at.it](mailto:protocollo@pec.asl.at.it)

Gli Uffici URP sono a Sua disposizione per ogni informazione; Tel. 0141/486551; e-mail [urp@asl.at.it](mailto:urp@asl.at.it)

**Formazione del Dossier Sanitario Elettronico (DSE) dell'A.S.L. AT:** con specifico consenso prestato a questa A.S.L., la stessa raccoglierà nel suo DSE i dati relativi alle prestazioni sanitarie erogate. L'accesso del personale dell'A.S.L. al Suo DSE potrà aver luogo solamente qualora Lei abbia espresso specifico consenso, così come descritto nell'Informativa alla costituzione del Dossier Sanitario Elettronico, disponibile sul sito web nella sezione <Tutela dati personali/Dossier sanitario>.

#### **Titolare e D.P.O.**

Titolare del trattamento dei dati è l'A.S.L. AT, con sede in Via Conte Verde, 125, 14100 Asti, rappresentata dal legale rappresentante pro tempore – Tel. 0141/484400; e-mail: [direzionegenerale@asl.at.it](mailto:direzionegenerale@asl.at.it)

I dati identificativi e quelli di contatto del D.P.O. sono pubblicati sul sito web nella sezione <Azienda/Area Amministrativa/Tutela dati personali/Responsabile della protezione dei dati>. Il DPO è contattabile al seguente indirizzo di posta elettronica: [dpo@asl.at.it](mailto:dpo@asl.at.it).

Asti lì 30 dicembre 2019