



Modulo per le segnalazioni (reclami, richieste informazioni, encomi e osservazioni)

Spazio riservato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Data ____ / ____ / ____

Numero URP _____

Modalità di segnalazione

- Allo sportello
 Con e-mail del ____ / ____ / ____

Tipologia di segnalazione: Reclamo

Richiesta informazioni

Encomio

Osservazione

Trattamento dei dati raccolti

ACCONSENTO

NON ACCONSENTO

Ai sensi della normativa vigente in materia di *privacy*, si precisa che le informazioni contenute nella segnalazione ed in tutti i relativi allegati sono riservate e ad uso esclusivo in favore dell'utente che segnala, il quale dovrà **allegare il proprio documento di identità in corso di validità**.

In caso di segnalazione **per conto di terzi**, la stessa può essere presentata/inviata:

- producendo atto di delega, compilando il modulo allegato a piè pagina, "*Modulo per l'acquisizione del consenso informato al trattamento dei dati personali*", corredato di documento di identità in corso di validità del delegante e del delegato. Qualora il cittadino diretto interessato non fosse in grado di conferire idonea delega scritta, deve essere presentata l'apposita dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, ovvero l'attestazione di un pubblico ufficiale che comprovi tale impossibilità e la causa.

In caso di **decesso del diretto interessato**, la segnalazione può essere presentata/inviata dagli eredi:

- allo sportello presentando la "Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà di eredi" ed esibendo il proprio documento di identità in corso di validità;
- via e-mail allegando la "Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà di eredi" autenticata e la fotocopia del proprio documento d'identità in corso di validità.

In caso di **minore**, la segnalazione può essere presentata/inviata da:

- l'esercente/gli esercenti la potestà genitoriale o il tutore producendo la "Certificazione di qualità di legale rappresentante di minore" e allegando la fotocopia del documento d'identità in corso di validità di tutti gli esercenti la potestà genitoriale o del tutore.

In caso di **persona incapace**, la segnalazione può essere presentata/inviata:

- dal tutore o curatore, producendo l'atto di nomina del giudice tutelare o la dichiarazione sostitutiva di certificazione e allegando la fotocopia del proprio documento d'identità in corso di validità.

Il mancato consenso al trattamento dei dati non consentirà la chiusura della pratica con un riscontro

Dati anagrafici

Nome _____ Cognome _____

Età _____ Titolo di Studio _____

Professione _____

Residenza _____

Contatto telefonico _____ E-mail _____

La preghiamo di compilare tutti i campi ai fini dell'istruttoria della pratica e della gestione statistica delle segnalazioni



Descrizione della segnalazione

Firma dell'Utente _____



Informazioni per gli Utenti della Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo inerenti il trattamento dei loro dati personali

Gentile Utente, in ragione dei sopravvenuti aggiornamenti della normativa in materia di protezione dei dati personali di cui al Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e alla luce dei prossimi aggiornamenti derivanti dal D.lgs. 101/2018, si segnala che tutti i riferimenti alla precedente normativa (D.lgs. 196/2003) si intendono modificati ed integrati da quanto segue:

Ambito del documento (Scopo dell'Informativa)

La presente informativa, redatta in ottemperanza alla normativa vigente sulla protezione dei dati personali (Regolamento Europeo 679/2016), fornisce all'interessato (utente) le informazioni in merito ai trattamenti sui dati personali svolti dalla Fondazione.

Qual è il ruolo della Fondazione nel trattamento dei dati personali (Titolare del trattamento dei dati)

La Fondazione è il Titolare del trattamento dei dati personali e ne determina le finalità e i mezzi assicurando che il trattamento avvenga secondo principi di liceità, correttezza e trasparenza. Inoltre agevola l'esercizio del diritto, da parte dell'interessato, alla tutela dei propri dati personali. Il Titolare del trattamento può essere contattato ai seguenti riferimenti:

Sede Legale: Fondazione I.R.C.C.S. Policlinico "San Matteo", Viale Golgi 19 Pavia e-mail: protocollo@pec.smatteo.pv.it

Chi sorveglia l'osservanza della normativa sui dati personali (Responsabile per la Protezione dei Dati Personali)

La Fondazione ha provveduto a nominare il **Responsabile per la Protezione dei Dati Personali (RPDP o DPO)** il cui compito, tra gli altri, è quello di vigilare sull'osservanza della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Il Responsabile per la Protezione dei Dati Personali può essere contattato direttamente al seguente indirizzo e-mail:

dpo@smatteo.pv.it

Quali dati personali la Fondazione le richiede e cosa si intende per trattamento (Tipologia di dati acquisiti)

Sono "dati personali" le informazioni che identificano o rendono identificabile, direttamente o indirettamente (es. dati anagrafici, indirizzo, numero di telefono, codice fiscale, numero di tessera sanitaria) una persona fisica (il c.d. "interessato"), o che possono fornire informazioni sulle sue caratteristiche, le sue abitudini, il suo stile di vita, il suo stato di salute (c.d. dati sensibili). Per "trattamento" si intende qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati, applicate a dati personali, quali la raccolta del dato, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la consultazione, la conservazione, l'elaborazione, la comunicazione, la cessione e la profilazione.

Perché Fondazione richiede i Suoi dati personali (Finalità)

La Fondazione potrà richiederLe e trattare i suoi dati personali con le modalità di seguito elencate per i fini istituzionali legati alla gestione del suo **reclamo/segnalazione**.

Presupposti che autorizzano Fondazione a trattare i Suoi dati personali (Basi di legittimità)

La Fondazione potrà trattare i dati da Lei forniti solo quando il trattamento si basa su specifici presupposti di liceità e qualora lo stesso sia funzionale ad attività che siano ricomprese tra le proprie finalità istituzionali.

Più specificamente, il trattamento dei dati personali si basa su uno o più dei seguenti presupposti di liceità:

- adempiere ad un obbligo di legge al quale è soggetto il Titolare del trattamento (Art. 6. 1, lett. c) Reg. 679/2016);
- eseguire un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento (Art. 6.1., lett. e) Reg. 679/2016);
- perseguire un legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi, a condizione che non prevalgano gli interessi o i diritti e le libertà fondamentali dell'interessato che richiedono la protezione dei dati personali, in particolare se l'interessato è un minore.

Il conferimento dei Dati Personali per queste finalità è obbligatorio e l'eventuale mancato conferimento comporterebbe l'impossibilità di attivare i Servizi richiesti. Ulteriori trattamenti di dati relativi alla Sua salute saranno effettuati mettendoLe a disposizione ulteriori informazioni e chiedendoLe uno specifico consenso.

Con quali strumenti Fondazione tratta i Suoi dati personali (Modalità di trattamento)

Il trattamento dei dati personali viene effettuato da personale opportunamente formato mediante strumenti sia informatici che manuali, con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza degli stessi.

Per quanto tempo Fondazione conserva i Suoi dati personali (Tempo di conservazione)

I dati verranno trattati per il tempo strettamente necessario per le finalità per i quali sono stati raccolti come indicato dal Considerando 39 del Regolamento UE 2016/679 ossia fino alla cessazione dei rapporti contrattuali in essere, fatto salvo un ulteriore periodo di conservazione che potrà essere imposto da norme di legge, come anche previsto dal Considerando 65 del Regolamento UE 2016/679 (esempio: Le cartelle cliniche saranno conservate sine die). Oltre tale periodo, i dati personali saranno conservati in forma anonima, oppure saranno distrutti.

A chi possono essere comunicati i Suoi dati personali (Comunicazione a terzi)

I suoi Dati Personali non sono oggetto di diffusione (non possono, cioè, essere resi noti ad un numero indeterminato di soggetti).

Potranno, invece, essere condivisi, sempre nei limiti delle finalità sopra enunciate, con:

- soggetti che agiscono tipicamente in qualità di Responsabili del trattamento;
- soggetti, enti od autorità a cui sia obbligatorio comunicare i suoi dati personali in forza di disposizioni di legge o di ordini delle autorità;
- persone autorizzate dalla Fondazione al trattamento di Dati Personali necessario a svolgere attività strettamente correlate all'erogazione delle prestazioni e servizi, che si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza, quali ad esempio i dipendenti della Fondazione.

Trasferimento dei Suoi dati personali al di fuori dell'Unione Europea (Trasferimento all'estero)

I Suoi dati **non** verranno trasferiti in Paesi al di fuori dell'Unione Europea. Nel caso in cui l'interessato avesse aderito ai "trial clinici" allora alcuni dei suoi Dati Personali sono condivisi con destinatari che si potrebbero trovare al di fuori dello Spazio Economico Europeo. La Fondazione assicura che il trattamento dei suoi Dati Personali da parte di questi Destinatari avviene nel rispetto del Regolamento. Invero, i trasferimenti si possono basare su una decisione di adeguatezza o sulle Standard Contractual Clauses approvate dalla Commissione Europea. Maggiori informazioni sono disponibili presso il Titolare.

Quali sono i Suoi diritti come interessato del trattamento (Elenco dei diritti dell'interessato)

In ogni momento, Lei potrà esercitare, ai sensi della normativa vigente sulla protezione dei dati personali, il diritto di:

- chiedere la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali;
- ottenere le indicazioni circa le finalità del trattamento, le categorie dei dati personali, i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati e, quando possibile, il periodo di conservazione;
- ottenere la rettifica, la cancellazione o la limitazione dei dati;
- ottenere la portabilità dei dati, ossia riceverli da un titolare del trattamento, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, e trasmetterli ad un altro titolare del trattamento senza impedimenti;
- opporsi al trattamento in qualsiasi momento ed anche nel caso di trattamento per finalità di marketing diretto;
- opporsi ad un processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche, compresa la profilazione;



- revocare, qualora prestato, il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca;
- proporre reclamo ad una Autorità di Controllo.

Come la Fondazione agevola l'esercizio dei Suoi diritti (Esercizio dei diritti dell'interessato)

Qualora l'interessato desideri esercitare i diritti riconosciuti dalla legge potrà inviare, senza alcuna formalità, una e-mail all'indirizzo dpo@smatteo.pv.it o scrivere al Titolare specificando la propria richiesta e fornendo le informazioni necessarie ad identificarla. Il Titolare avrà cura di fornirLe riscontro entro un mese. Qualora non riuscisse a fornire riscontro entro il termine sopra indicato Le darà una spiegazione dettagliata sulle motivazioni per le quali non può soddisfare la Sua richiesta.

Il Titolare del Trattamento
Fondazione I.R.C.C.S. Policlinico "San Matteo"

Dati anagrafici**

Nome _____ Cognome _____

Contatto telefonico _____ E-mail _____

Residente in Via _____ n. _____

Comune _____ CAP _____

Data, ____/____/____

Firma dell'interessato _____