



**INFORMATIVA EX ART. 13 DEL REGOLAMENTO (UE) N. 679/2016
IL RILEVAMENTO E LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DEL SERVIZIO SANITARIO
PER I PAZIENTI CHE HANNO USUFRUITO DI RICOVERO OSPEDALIERO ORDINARIO E/O DI
PRESTAZIONI SPECIALISTICHE/ASSISTENZIALI IN AMBITO TERRITORIALE**

Gentile Paziente, 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, nel massimo rispetto della Sua privacy e su base facoltativa, sull'esperienza da Lei vissuta nel corso del ricovero ospedaliero ordinario (PREMs-H) e di prestazioni specialistiche/assistenziali in ambito territoriale (PREMs-T), 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, aspetti logistici e la qualità dell'assistenza.

A tale fine, qualora Lei usufruisca del servizio di ricovero ospedaliero ordinario (PREMs-H) o di prestazioni specialistiche assistenziali in ambito territoriale (PREMs-T) può, su base facoltativa, aderire all'iniziativa fornendo un proprio contatto (numero di cellulare e/o indirizzo mail): a seguito della dimissione, o a conclusione del percorso di cura, riceverà un sms o una mail con le credenziali e il link per effettuare la compilazione facoltativa del questionario online.

I dati di contatto e i dati relativi al ricovero o alla prestazione specialistica/assistenziale e le informazioni tese alla valutazione della qualità sanitaria in oggetto saranno trattati nel rispetto della normativa privacy, dall'Azienda ULSS 9 Scaligera, Titolare del trattamento ed elaborati direttamente e per tramite di Azienda Zero, Responsabile del trattamento.

Azienda Zero è chiamata a curare per conto del Titolare, l'invio dei questionari agli interessati che questi avrà indicato; a provvedere all'anonimizzazione degli stessi, una volta compilati o allo spirare del 30° giorno dall'invio, tramite la distruzione dei relativi token (codice casuale univoco); nonché, all'elaborazione dei dati raccolti e la produzione di report statistici.

Nell'ambito di tale iniziativa regionale, l'Azienda ULSS 9 Scaligera in qualità di Titolare del Trattamento di Dati Personali, Le rende quindi la presente informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679, Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati personali (GDPR). Per qualunque ulteriore informazione consulti la pagina regionale sull'iniziativa al link <https://salute.regione.veneto.it/partecipa/qualit%C3%A0-percepita-sssr>.



Finalità del trattamento

I dati vengono raccolti per il rilevamento e la valutazione della qualità percepita del servizio sanitario erogato dall'Azienda ULSS 9 Scaligera presso cui Lei ha usufruito del ricovero ospedaliero ordinario o della prestazione specialistica/assistenziale in ambito territoriale, 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, in particolare nell'ambito dell'attività di programmazione, gestione, controllo e valutazione dell'assistenza sanitaria (art. 6 par. 1 lett. E) e art. 9 par. 2 lett. g) GDPR, art. 2-sexies, co. 2, lett. v), D.Lgs. 196/2003).



La presente indagine di *qualità percepita* in ambito sanitario si attiene alle Linee Guida del Garante per la protezione dei dati personali del 5 maggio 2011, pubblicate in Gazzetta Ufficiale n. 120 del 25 maggio 2011, [doc. web n. 1812910], consultabili al link <https://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/1812910#42>

**Natura dei dati personali e del conferimento e conseguenze di un eventuale rifiuto**

I dati oggetto di conferimento sono dati di contatto (e-mail, numero di telefono) e dati relativi alla salute, categoria particolare di dati personali, in riferimento al percorso di ricovero ospedaliero o alle prestazioni specialistiche/assistenziali in ambito territoriale, nel rispetto del principio di minimizzazione e di pertinenza rispetto alla rilevazione di qualità. Il conferimento dei dati è facoltativo e subordinato all'adesione all'iniziativa. Nel caso in cui 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 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.

**Destinatari**

I Suoi dati di contatto e relativi al ricovero ospedaliero o alla prestazione specialistica/assistenziale trattati nell'ambito dell'iniziativa in oggetto saranno comunicati dal Titolare ad Azienda Zero in qualità di Responsabile del Trattamento nel rispetto del principio di minimizzazione. Azienda Zero tratterà i Suoi dati per le rilevazioni, attraverso l'invio del questionario, e le valutazioni oggetto del programma di indagine di *qualità percepita* in ambito sanitario.

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

Nessun dato sarà diffuso.

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

I Suoi dati personali 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 (GDPR art.22, paragrafi 1 e 4).

**Diritti degli interessati**

In relazione ai predetti trattamenti Lei potrà esercitare i diritti di cui agli articoli da 15 a 22 del GDPR, ivi compresi quelli di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali o la rettifica o la cancellazione o la limitazione del trattamento dei dati personali che La riguardano o di opporsi al loro trattamento, ad esclusione del diritto alla portabilità di cui all'art. 20 GDPR.

Lei avrà inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, ai sensi dell'art. 77 del GDPR, con sede in Piazzale Venezia n. 11, 00186 – ROMA.

**Riferimenti nominativi relativi al Titolare**

Il Titolare del trattamento dei dati personali ai sensi del punto 7) del primo paragrafo dell'articolo 4 del GDPR è l'Azienda ULSS 9 Scaligera, con sede in via Valverde n. 42, Verona. Dati di contatto:

PEC: protocollo.aulss9@pecveneto.it

Email:

protocollo.generale@aulss9.veneto.it

**L'Azienda ha nominato quale proprio Responsabile della Protezione dei Dati / Data Protection Officer (RPD/DPO)**

Dati di contatto:

Email: rpd@aulss9.veneto.it

PEC: protocollo.aulss9@pecveneto.it

**Per il trattamento in oggetto è stata nominata quale Responsabile del Trattamento:**

AZIENDA PER IL GOVERNO DELLA SANITÀ DELLA REGIONE DEL VENETO - AZIENDA ZERO in persona del legale rappresentante pro tempore, con sede in Padova, Passaggio Gaudenzio 1, C.F. e P. IVA: 05018720283.



Il Responsabile del trattamento ha nominato il proprio Responsabile della Protezione dei Dati che può essere contattato scrivendo a rpd@azero.veneto.it.

IL TITOLARE DEL TRATTAMENTO