

Gentile Signore/Signora,

l'IRCCS Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna Policlinico di S.Orsola (di seguito *IRCCS AOU*), in conformità a quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento UE 2016/679/GDPR e dalle disposizioni del D. Lgs. 196/2003 e s.m.i., con il presente documento, La informa sulle finalità e le modalità di utilizzo dei Suoi dati personali nell'ambito della propria attività istituzionale svolta per *analisi* di customer satisfaction. *Tali analisi sono finalizzate a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto alle prestazioni offerte dall'IRCCS AOU nei differenti ambiti di intervento (es. ricovero, visite ambulatoriali, ecc.) e svolgono una funzione fondamentale perché consentono di verificare il livello di efficienza e di efficacia dei servizi offerti (ad es. con riferimento ad aspetti relativi ai tempi del servizio, alla semplicità delle procedure, alle informazioni ricevute in ordine al trattamento sanitario erogato, all'orientamento e all'accoglienza, al comfort della struttura sanitaria, nonché alle relazioni sociali ed umane) così come percepiti dall'utenza in un'ottica di miglioramento delle performance.*

In tale contesto La informiamo che l'IRCCS AOU potrà somministrarLe un questionario di gradimento dei servizi attraverso differenti modalità (ovvero attraverso intervista personale o telefonica o tramite form web raggiungibile tramite la lettura di un QRcode o utilizzo di link di collegamento). Il trattamento delle informazioni che La riguardano da parte dell'IRCCS AOU si svolgerà nel rispetto dei diritti e libertà fondamentali, con particolare riferimento alla riservatezza delle informazioni e alla protezione dei dati personali.

Il trattamento dei dati personali sarà, quindi, improntato a principi di correttezza, liceità, legittimità, indispensabilità e non eccedenza rispetto agli scopi per i quali i dati stessi sono raccolti.

Si precisa che la partecipazione all'indagine di valutazione della qualità delle cure è del tutto volontaria e la Sua mancata adesione non avrà conseguenze negative sulla possibilità di usufruire delle prestazioni sanitarie.

FINALITÀ E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO DEI DATI

La base giuridica del trattamento dei dati personali, effettuato dall'IRCCS AOU per *analisi* di customer satisfaction finalizzate a *rilevare, tramite coinvolgimento dell'utenza, la qualità delle prestazioni offerte*, è ravvisabile nell'esecuzione di un compito di interesse pubblico rilevante di cui è investito il Titolare, ai sensi e per gli effetti dell'art. 6, paragrafo 1, lettera e) del GDPR e dell'art. 9, paragrafo 2, lettera g) del GDPR in combinato disposto con l'art 2 sexies, comma 2, lettera u) del D. Lgs. 196/2003 e s.m.i.

Tali indagini sono inoltre effettuate conformemente a quanto disposto dalla scheda n. 39 "ATTIVITÀ DI PROGRAMMAZIONE, GESTIONE, CONTROLLO E VALUTAZIONE DELL'ASSISTENZA SANITARIA", Allegato B del Regolamento Regionale del 30 maggio 2014, n. 1 "Regolamento per il trattamento dei dati sensibili e giudiziari di competenza della giunta della Regione Emilia-Romagna, delle aziende sanitarie, degli enti e delle agenzie regionali e degli enti vigilati dalla Regione".

MODALITÀ DEL TRATTAMENTO DEI DATI

La raccolta delle informazioni tramite il questionario è finalizzata esclusivamente ad elaborazioni statistiche, effettuate *anche* con strumenti elettronici da parte di questo IRCCS AOU o di altri soggetti, tutti debitamente designati e a ciò autorizzati dal titolare o suo referente, di cui lo stesso si avvale per valutare la qualità delle prestazioni offerte dall'IRCCS AOU.

La compilazione del questionario avviene *di norma* in forma anonima. *Infatti, la modalità di somministrazione del questionario per via telefonica o in modalità digitale, attraverso piattaforma applicativa in uso presso l'IRCCS AOU, implica il trattamento di elementi identificativi (es. numero di telefono, indirizzo e-mail, log di collegamento ovvero l'indirizzo IP col quale il dispositivo informatico si presenta in internet al momento della compilazione del questionario).*

I dati da Lei forniti non saranno comunicati a terzi ed i risultati delle rilevazioni potranno essere diffusi soltanto in forma anonima.

TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI

I Suoi dati saranno conservati per il tempo necessario al perseguimento delle finalità per i quali sono stati trattati, e verranno resi anonimi subito dopo la raccolta e comunque non oltre la registrazione.

Con riferimento ai questionari sviluppati attraverso piattaforma informatica si precisa che non è previsto il salvataggio (o memorizzazione) di dati personali del cittadino nei sistemi del Titolare.

DIRITTI DELL'INTERESSATO

In ogni momento Lei può esercitare il diritto di richiedere l'accesso ai suoi dati personali, la rettifica di dati inesatti, l'integrazione di dati incompleti, ai sensi e nei limiti degli artt. 15 e 16 del GDPR. Inoltre, nelle ipotesi e per i motivi stabiliti dalla legge, in particolare agli artt. 18 e 21 del GDPR, può richiedere la limitazione del trattamento dei Suoi dati e può esercitare il diritto di opposizione al trattamento.

Si specifica che con riferimento ai questionari sviluppati attraverso piattaforma informatica, poichè nessun dato personale è salvato sui sistemi del Titolare, l'esercizio dei diritti di cui agli articoli 15-22 del Regolamento (UE) 2016/679 non è esigibile.

Ricorrendone i presupposti, il cittadino ha comunque il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, ovvero all'autorità di controllo dello Stato membro UE in cui risiede abitualmente, lavora ovvero del luogo ove si è verificata la presunta violazione, secondo le procedure previste ai sensi dell'art. 77 del GDPR.

DATI UTILI PER UN CONTATTO

Il **Titolare del trattamento** è l'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna IRCCS Policlinico di S. Orsola, con sede legale in via Albertoni n. 15, 40138 Bologna, telefono: 051 2141220, PEC: PEldirezione.generale@pec.aosp.bo.it

Il **Data Protection Officer (DPO)** può essere contattato all'indirizzo e-mail: dpo@aosp.bo.it o PEC: dpo@pec.aosp.bo.it

STATO	DATA	FIRMA
Approvazione	19/04/2024	Chiara Gibertoni – Direttore Generale
Applicazione	23/04/2024	