

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

(ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 "GDPR")

Gentile Utente,

L'Istituto Don Calabria - IRCCS Ospedale Sacro Cuore Don Calabria, che chiameremo di seguito per semplicità "Ospedale" o "Titolare", con sede in Via Don A. Semprebondi, 5 - 37024 Negrar di Valpolicella (VR), riconosce l'importanza della protezione dei Suoi dati personali. Con la presente informativa, desideriamo spiegarLe in modo chiaro come raccogliamo e utilizziamo le informazioni che Lei ci fornisce quando si rivolge al nostro Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP). Il nostro impegno è trattare i Suoi dati con cura e nel pieno rispetto della normativa vigente.

Per qualsiasi domanda o per l'esercizio dei Suoi diritti in materia di privacy, può contattare il nostro Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) all'indirizzo e-mail: privacy@sacrocuore.it.

Come utilizziamo le Sue informazioni e perché

Quando Lei contatta l'URP, sia per esprimere un elogio, presentare un reclamo, offrire un suggerimento o richiedere informazioni, raccogliamo alcuni Suoi dati personali. Si tratta generalmente di informazioni identificative come nome e cognome, recapiti (telefono, email, indirizzo) e, qualora fosse strettamente necessario e pertinente alla Sua segnalazione, anche dati relativi al Suo stato di salute o altre categorie particolari di dati.

L'utilizzo di queste informazioni è finalizzato principalmente a **gestire in modo efficace la Sua comunicazione**. Ciò significa che i Suoi dati ci servono per accogliere la Sua richiesta, analizzarla, fornirLe un riscontro appropriato e, se necessario, intraprendere le azioni conseguenti. Inoltre, le segnalazioni ricevute, spesso analizzate in forma aggregata e anonima, sono preziose per noi: ci aiutano a **monitorare la qualità dei nostri servizi sanitari e amministrativi** e a individuare opportunità per **migliorare continuamente l'assistenza e l'organizzazione interna**, sempre nell'ottica della tutela della salute e della soddisfazione dell'utente.

Il trattamento dei Suoi dati si fonda sulla necessità di adempiere a una sua richiesta nell'ambito dell'erogazione di un servizio da parte dell'Ospedale o comunque nello svolgimento di un **compito di interesse pubblico** affidato all'Ospedale, quale quello di garantire un canale di comunicazione con l'utenza e di gestire le relative istanze. Qualora la Sua segnalazione includa dati relativi alla salute o comunque dati particolari, il loro trattamento avviene - a seconda delle specifiche circostanze - sulla base di motivi di interesse pubblico rilevante nel settore della sanità pubblica e per consentire la gestione dei sistemi e servizi sanitari, sempre nel rispetto delle specifiche normative che tutelano queste informazioni. La gestione delle comunicazioni con l'utenza è, inoltre, parte integrante delle nostre procedure interne volte a garantire la pubblica tutela.

Come e da chi raccogliamo i Suoi dati

Le informazioni personali che trattiamo ci vengono fornite **direttamente da Lei** attraverso i vari canali di contatto dell'URP: di persona presso i nostri sportelli, tramite telefono, posta elettronica, posta ordinaria, o compilando moduli cartacei o online. In alcuni casi, i dati potrebbero esserci forniti da un Suo rappresentante o delegato, da Lei debitamente autorizzato. Per una gestione completa della Sua segnalazione, potrebbe essere necessario consultare informazioni già presenti nei sistemi informativi interni dell'Ospedale, ma ciò avverrà sempre nel rispetto dei principi di pertinenza e minimizzazione dei dati.

Con chi potremmo condividere le Sue informazioni

All'interno dell'Ospedale, i Suoi dati saranno accessibili solo al personale dell'URP e ad altro personale specificamente autorizzato e formato, che necessita di conoscerli per gestire la Sua pratica.

Potrebbe essere necessario comunicare alcuni Suoi dati a soggetti esterni, come fornitori di servizi tecnici o di consulenza che operano per nostro conto e sono nominati Responsabili del trattamento (ad esempio, per la manutenzione dei sistemi informatici). In determinati casi, potremmo essere tenuti a comunicare informazioni a Enti pubblici o Autorità competenti, come la Regione Veneto o altre autorità sanitarie, per adempiere a obblighi di legge o per finalità istituzionali, di vigilanza o controllo, spesso in forma aggregata o anonima. Stia certo che i Suoi dati personali non saranno mai diffusi in modo indiscriminato.

Il conferimento dei dati è una Sua scelta

Fornirci i Suoi dati personali è una Sua libera scelta. Tuttavia, La informiamo che la mancata comunicazione delle informazioni necessarie potrebbe impedirci di prendere in carico la Sua segnalazione o di fornirLe un riscontro completo ed esauriente.

Per quanto tempo conserviamo i Suoi dati

Conserviamo i Suoi dati personali per tutto il tempo necessario a raggiungere gli scopi per cui sono stati raccolti, ovvero per la completa gestione della Sua segnalazione e per gli adempimenti successivi. In linea generale, e in accordo con gli obblighi di conservazione documentale, i dati non saranno conservati per più di 10 anni dalla chiusura della pratica, a meno che non vi siano obblighi di legge specifici o esigenze di tutela dei diritti dell'Ospedale (ad esempio, in caso di contenzioso) che richiedano un periodo di conservazione più lungo.

Trasferimento dei dati al di fuori dell'Unione Europea

Di norma, i Suoi dati personali sono trattati all'interno dello Spazio Economico Europeo (SEE). Se, per esigenze tecniche (ad esempio, l'utilizzo di alcuni servizi cloud), dovesse rendersi necessario trasferire i dati al di fuori del SEE, l'Ospedale adotterà tutte le misure e le garanzie appropriate previste dalla normativa GDPR per assicurare un livello di protezione adeguato.

I Suoi diritti e come può esercitarli

La normativa sulla privacy Le riconosce importanti diritti riguardo ai Suoi dati personali. Lei ha il diritto di chiederci se stiamo trattando dati che La riguardano e, in caso affermativo, di accedervi e riceverne copia (diritto di **accesso**). Può richiedere la correzione di dati inesatti o l'integrazione di quelli incompleti (diritto di **rettifica**). In determinate circostanze previste dalla legge, può ottenere la cancellazione dei Suoi dati (diritto all'**oblio**) o la limitazione del loro trattamento (diritto di **limitazione**). Ha inoltre il diritto di opporsi, per motivi connessi alla Sua situazione particolare, al trattamento dei Suoi dati personali (diritto di **opposizione**). Infine, per i dati trattati con mezzi automatizzati sulla base del Suo consenso o di un contratto, ha il diritto di ricevere i Suoi dati in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, e di trasmetterli a un altro titolare (diritto alla **portabilità**).

Per esercitare uno qualsiasi di questi diritti, o per porre domande sul trattamento dei Suoi dati, può scrivere al nostro Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) all'indirizzo e-mail privacy@sacrocuore.it, oppure inviare una comunicazione scritta a: Ufficio Protezione Dati, Istituto Don Calabria - IRCCS Ospedale Sacro Cuore Don Calabria, Via Don A. Sempredoni, 5 - 37024 Negrar di Valpolicella (VR).

Qualora ritenesse che il trattamento dei Suoi dati personali avvenga in violazione di quanto previsto dal GDPR, ha il diritto di proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali, l'autorità di controllo italiana (www.garanteprivacy.it).

Il Titolare del trattamento
Istituto Don Calabria
IRCCS Ospedale Sacro Cuore Don Calabria