

## INFORMAZIONI SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER LE FINALITÀ DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

Ai sensi degli artt. 13-14 del Reg. 2016/679/UE

*Gentile Signore/Signora,*

con il presente documento l'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma La informa sulle finalità e modalità di utilizzo dei Suoi dati personali per le attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP). I dati personali che La riguardano (es. dati anagrafici, dati di contatto mail e telefonici ecc.) e relativi a categorie particolari di dati personali, tra cui dati idonei a rivelare lo stato di salute, sono trattati per le finalità connesse al corretto svolgimento dell'istruttoria e degli adempimenti procedurali relativi alle attività dell'URP in merito alla Sua comunicazione (allo sportello, via mail). Lei potrebbe altresì fornire dati personali riferiti a soggetti terzi (es. famigliari...). I dati personali sono trattati, in modalità cartacea e informatizzata, da personale autorizzato afferente all'Azienda nel rispetto del segreto professionale o sottoposto a equivalente vincolo di segretezza e con modalità tali da assicurare il rispetto dei principi della normativa sulla protezione dei dati Regolamento Generale UE 2016/679 e D.Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii.) di liceità, sicurezza, correttezza, riservatezza, trasparenza, limitazione delle finalità e minimizzazione dei dati. L'Azienda si avvale di soggetti privati in rapporto contrattuale, nominati Responsabili del trattamento (es: conservatori documentali, manutentore di piattaforme informatiche).

### TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Titolare del trattamento è l'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma, con sede in Via Gramsci, 14 – 43126 Parma.

### RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI

Il Responsabile della Protezione Dati (RPD o Data Protection Officer - DPO) può essere contattato all'indirizzo email: [dpo@ao.pr.it](mailto:dpo@ao.pr.it).

### FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

L'Azienda tratta i Suoi dati personali al fine di fornirLe adeguate informazioni relative ai servizi, alle strutture, ai compiti ed al funzionamento dell'Azienda nonché per gestire segnalazioni, raccogliere suggerimenti, elogi e rilievi, e dare riscontro a reclami in modo da migliorare i percorsi assistenziali attuando iniziative di miglioramento continuo.

### BASE GIURIDICA

Il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico di cui è investito il Titolare nonché per l'adempimento dell'obbligo di legge in materia di funzioni e compiti dell'URP, informazione, partecipazione e accesso degli utenti ai servizi, valutazione e monitoraggio dell'assistenza sanitaria, gestione del servizio sanitario. Il conferimento dei dati è necessario; il rifiuto comporterà l'impossibilità di dare seguito alla richiesta avanzata, e avviare le relative attività istruttorie. In assenza di indicazione di dati identificativi, la comunicazione pervenuta ad URP non potrà seguire una istruttoria completa ma verrà solamente trasmessa, per opportuna conoscenza, alla Struttura competente.

### FONTE DA CUI HANNO ORIGINE I DATI PERSONALI

I dati personali relativi all'Interessato e i dati personali riferiti a soggetti terzi quando indispensabili per il perseguimento delle finalità dell'URP, sono direttamente conferiti dal soggetto che ha presentato reclamo/ segnalazione/ rilievi/ suggerimenti/ elogi.

### DESTINATARI O CATEGORIE DI DESTINATARI AI QUALI I DATI PERSONALI POSSONO ESSERE COMUNICATI

I dati personali non saranno diffusi ma potranno essere comunicati, nei soli casi previsti dalla legge, a soggetti pubblici che agiscono come Titolari autonomi (esempio: autorità giudiziaria, Regione Emilia-Romagna).

### PERIODO DI CONSERVAZIONE

I dati personali sono conservati in modalità cartacea e informatizzata dall'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma in modo sicuro e per il tempo necessario al perseguimento delle finalità per le quali sono trattati. Saranno pertanto conservati, in conformità al Massimario di Scarto dei documenti d'archivio, fatto salvo il maggior tempo necessario per adempiere ad obblighi di legge o di regolamento in ragione della natura del dato o del documento. Le comunicazioni contenenti reclami, rilievi, sono conservate per 5 anni dal ricevimento; quelle contenenti elogi, suggerimenti o le comunicazioni improprie (perché di competenza di altra Azienda) sono conservate per 2 anni dal ricevimento. Le comunicazioni protocollate sono conservate secondo la relativa normativa sul protocollo informatico.

### ESERCIZIO DEI DIRITTI

L'Interessato può in ogni momento esercitare il diritto di ottenere l'accesso ai Suoi dati personali, la rettifica di dati inesatti, l'integrazione di dati incompleti e, nei casi stabiliti dalla legge o regolamento, la limitazione, la cancellazione o l'opposizione al trattamento, indirizzando apposita istanza al Responsabile della Protezione dei Dati Personali (c.d. RPD o DPO), tramite email: [dpo@ao.pr.it](mailto:dpo@ao.pr.it) o tramite l'URP, via Gramsci, 14 -43126 Parma.

### DIRITTO DI RECLAMO

L'Interessato, se ritiene che il trattamento dei Suoi dati personali sia effettuato in violazione di legge, ha il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

Ulteriori informazioni sono reperibili sul sito istituzionale dell'Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma- sezione Privacy