



**INFORMATIVA CALL CENTER AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI A NORMA DELL'ART.13 REG. UE 2016/679
CENTRO UNIFICATO DI PRENOTAZIONI TELEFONICO PROVINCIALE**

Soggetti coinvolti

✓ **Contitolari del trattamento dei dati**

ASP, con sede in Messina, Via La Farina 263/n 98123 Messina - C.F./P. IVA 03051870834

Azienda Ospedaliera Universitaria Gaetano Martino con sede 03051890832 in Via Consolare Valeria n°1 98125 Messina C.F./P. IVA 03051890832

IRCCS Centro Neurolesi Bonino Pulejo con sede in Strada Statale 113 – Ctd. Casazza - 98124 Messina (ME) – C.F./P. IVA 02733700831

Azienda Ospedaliera Papardo con sede in Ctd. Papardo 98158 Messina –C.F./ P. IVA 03051880833

✓ **D.P.O.**

Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati, raggiungibili agli indirizzi: dpo@asp.messina.it, dpo@polime.it, alessandra.piccolo@irccsme.it, alessandrapiccolo@aopapardo.it.

✓ **Responsabile esterno del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR 679/2016**

Cooperativa sociale ASSO – Agenzia servizi & supporto organizzativo, con Sede Legale in Via Angeloni n. 493 - Cesena – C.F./P.IVA 02479210409. Sub Responsabile è la Ditta ONIT Group s.r.l. via dell'Arrigoni n° 308 47522 Cesena (FC)

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 "Regolamento o GDPR", **le Strutture Sanitarie: ASP Messina, AOU Gaetano Martino Messina, IRCCS centro Neurolesi Bonino Pulejo Messina e AO Papardo Messina**, in qualità di Contitolari del trattamento, Le forniscono le seguenti informazioni relative al trattamento dei Suoi dati personali comuni e particolari con riferimento alla attività di prenotazioni di prestazioni diagnostiche e visite specialistiche, pagamento del ticket e ritiro referti delle prestazioni sanitarie erogate dai Contitolari.

Finalità del trattamento dei dati

I dati personali saranno trattati per l'esecuzione delle attività di prenotazione di prestazioni diagnostiche e visite specialistiche, pagamento del ticket e ritiro referti delle prestazioni sanitarie.

Inoltre, al fine di monitorare la qualità del servizio reso, è prevista la registrazione campionaria delle telefonate. Tale attività sarà svolta in conformità alle indicazioni dell'Autorità Garante per la protezione dei dati e comunque nel pieno rispetto della normativa vigente.

Base giuridica del trattamento

La base giuridica del trattamento è il consenso, ai sensi dell'art. 6 par. 1 lett. a) e dell'art. 9 par. 2 lett. a) del Regolamento 2016/679. Nel caso in cui non intenda conferire i suoi dati o non intenda acconsentire al trattamento, non sarà possibile effettuare alcuna prenotazione. La prenotazione per via telefonica è preceduta, da una voce registrata che illustra brevemente le modalità di trattamento dei dati ed il consenso si intende acquisito a prosecuzione della telefonata stessa. Il consenso può essere revocato fino a quando non si è provveduto alla prenotazione. I Suoi Dati Personali saranno trattati - secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza – sia in forma cartacea che elettronica.

Tipologie di dati personali trattati

Per prenotare le prestazioni sanitarie tramite il Servizio C.U.P. Federato, le Aziende contitolari si avvalgono anche di soggetti esterni, nominati in qualità di Responsabili ai sensi dell'art. 28 del Regolamento; in sede di prenotazione il personale addetto ed autorizzato le chiederà di conferire i seguenti dati personali:

- Dati anagrafici e dati di contatto
- Numero impegnativa (riportato sulla ricetta prescritta dal Medico di Medicina Generale (MMG) o del Pediatra di Libera Scelta (PLS) o dello specialista

- Tipo di esame (riportato sulla prescrizione)
- Fascia di reddito di appartenenza
- Eventuale diritto di esenzione dal pagamento del ticket.

Destinatari dei dati, comunicazione e trasferimento

I suoi dati potranno essere resi accessibili ai soggetti pubblici o privati coinvolti nel percorso diagnostico-terapeutico e coinvolti nell'erogazione del servizio di Call Center, nominati quali responsabili del trattamento.

Gli eventuali dati personali raccolti tramite la registrazione campionaria delle telefonate saranno trattati esclusivamente dalle strutture deputate al miglioramento della qualità del servizio di Call Center ed alla formazione del personale addetto.

Tali dati non saranno in alcun modo comunicati a terzi. Al di fuori dei casi sopra descritti, i dati non saranno oggetto di diffusione a terzi e non saranno trasferiti all'estero, in paesi terzi (extra UE) e in UE.

Modalità di trattamento e periodo di conservazione dei dati

Il trattamento dei dati avverrà nel rispetto del segreto professionale e dei principi di correttezza, liceità e trasparenza, in applicazione alla normativa vigente, in modo da assicurare la tutela della riservatezza e dei diritti degli interessati.

I suoi Dati Personali saranno trattati dai soggetti autorizzati, con modalità cartacea ed informatizzata, protetti da misure di sicurezza idonee ed adeguate al trattamento in questione. I file relativi alle registrazioni delle chiamate saranno criptati e conservati per 30 giorni da parte della Cooperativa sociale Asso/Onit Group srl.

Diritti dell'Interessato

Lei ha il diritto di accedere in qualunque momento ai dati che La riguardano, ai sensi degli artt. 15-22 GDPR (Diritto di accesso dell'interessato, rettifica e cancellazione, limitazione del trattamento, portabilità dei dati, diritto di opposizione, processo decisionale automatizzato) nonché proporre reclamo all'autorità di controllo competente ex articolo 77 del GDPR (Garante per la Protezione dei Dati Personali).

Per esercitare i diritti di cui agli articoli sopra citati può inviare richiesta:

- All'ufficio Protocollo dell'**ASP di Messina** Via La Farina 263/N, 98123 Messina, **pec: protocollogenerale@pec.asp.messina.it.**
- All'Ufficio Protocollo del Dipartimento Amministrativo della **A.O.U. Policlinico G. Martino di Messina:** Via Consolare Valeria 2 - 98124 Messina **pec: protocollo@pec.polime.it.**
- Alla Segreteria della Direzione Generale, dell'**IRCCS Centro Neurolesi Bonino Pulejo** sita in Salita Villa Contino, 21, 98124 Messina, **pec: azienda@pec.irccsneurolesiboninopulejo.it**
- All'ufficio Protocollo dell'**Azienda Ospedaliera Papardo** di Messina Contrada Papardo, 98158 Messina, **pec: protocollo@pec-aopapardo it.**