

 <p>Fondazione I.R.C.C.S. Istituto Neurologico Carlo Besta</p> <hr/> <p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia</p>	<p>INFORMATIVA INTERESSATI REGISTRAZIONE PRENOTAZIONI TELEFONICHE CUP</p> <p>COD.: INFO28</p>
---	--

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

resa ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679

Con la presente, vi informiamo che, per l'esecuzione dei rapporti con i propri pazienti, la Fondazione IRCCS Istituto Neurologico "Carlo Besta" raccoglie – in qualità di titolare del trattamento – i dati personali a questi riferiti, acquisiti direttamente o tramite terzi ai sensi del Regolamento UE 2016/679 General Data Protection Regulation (in seguito "GDPR") e del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" per come novellato dal Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101.

La citata normativa, prevede innanzitutto che chi effettua trattamenti di dati personali sia tenuto ad informare il soggetto interessato su quali dati vengano trattati e sugli elementi qualificanti dello specifico trattamento, il quale, in ogni caso, deve avvenire secondo i principi di liceità, correttezza e trasparenza, nella tutela dei vostri diritti e della vostra riservatezza.

La presente informativa si applica, in particolare, ai dati trattati nell'ambito di contatti telefonici con i centralini con i CUP della Fondazione.

Pertanto, forniamo le seguenti informazioni.

1. Titolare del trattamento (art. 13, par. 1, lett. a del Reg. UE 2016/679)

I dati del titolare del trattamento – la Fondazione IRCCS Istituto Neurologico "Carlo Besta" sono i seguenti: C.F. 01668320151 – P.IVA: 04376340156 – Sede Legale: Via Celoria 11, 20133 Milano – Tel. (+39) 02 23941 – Fax: (+39) 02 70638217 – E-mail: direzione.generale@istituto-besta.it – PEC: protocollo@pec.istituto-besta.it. Alla data odierna, ogni ulteriore informazione inerente al titolare, potrà essere sottoposta allo stesso previa esplicita e motivata richiesta.

2. Responsabile della protezione dei dati (RPD o DPO) (art. 13, par. 1, lett. b del Reg. UE 2016/679)

È possibile rivolgersi al responsabile della protezione dei dati, designato dal titolare del trattamento ai sensi dell'art. 37 del GDPR, è contattabile scrivendo alla sua attenzione presso la sede del titolare ed anche scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: dpo@istituto-besta.it.

3. Finalità del trattamento e base giuridica (art. 13, par. 1, lett. c del Reg. UE 2016/679)

I dati che gli operatori del centralino potranno desumere da quanto riferito durante le comunicazioni telefoniche con l'utente saranno trattati esclusivamente al fine di erogare i servizi richiesti (ad esempio raccolta o modifica di prenotazioni).

Le medesime informazioni saranno oggetto di registrazione, previo specifico avviso orale fornito all'utente, al fine di monitorare la qualità ed efficacia del servizio offerto dalla Fondazione e orientare adeguatamente le azioni formative degli Incaricati del trattamento.

Il trattamento dei dati personali per le finalità di cui sopra trova base giuridica nell'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento (art. 6, par. 1, lett. e del GDPR e art. 9, par. 2, lett. h del GDPR).

4. Natura ed origine dei dati trattati (art. 14, par. 1, lett. d ed art. 14, par. 2, lett. f, del Reg. UE 2016/679)

Nell'ambito delle suddette finalità, potranno essere trattati – a titolo esemplificativo e non esaustivo – dati comuni (ad esempio nome, cognome, numero di telefono, etc.) e dati particolari (ad esempio informazioni idonee a rilevare lo stato di salute).

Data: 20/02/2025 Rev.: 0 Pagina 1 di 3 Emesso da: Direzione Generale

5. Categorie di destinatari dei dati personali (art. 13, par. 1, lett. e del Reg. UE 2016/679)

Ferme restando le comunicazioni eseguite in adempimento di obblighi dettati da normative, leggi e regolamenti regionali, nazionali e sovranazionali, tutti i dati raccolti ed elaborati potranno essere comunicati, esclusivamente per le finalità sopra specificate, alle seguenti categorie di destinatari:

- dipendenti e collaboratori dell'organizzazione del titolare, come ad esempio personale sanitario, amministrativo e tecnico cui i dati vengono comunicati al fine di garantire il regolare raggiungimento delle finalità di cui sopra; tali soggetti vengono espressamente autorizzati e formati ai sensi dell'art. 2-quaterdecies del D.Lgs. 196/03 per come modificato dal D.Lgs. 101/18 e dell'art. 29 del GDPR, ed inoltre riceveranno esplicite istruzioni dal titolare circa le modalità di trattamento dei vostri dati e gli obblighi di riservatezza in capo agli stessi;
- soggetti terzi, individuati quali responsabili ai sensi dell'art. 28 del GDPR, con i quali il titolare ha stipulato appositi accordi che disciplinano le attività di trattamento dei vostri dati e gli obblighi di riservatezza, fornendo altresì specifiche istruzioni scritte circa le modalità di trattamento dei dati. A titolo esemplificativo e non esaustivo, rientrano all'interno di questa categoria i fornitori ed i collaboratori di cui il titolare si avvale per la gestione del centralino. L'elenco completo ed aggiornato dei soggetti destinatari è consultabile previa esplicita e motivata richiesta al titolare.

Fatti salvi eventuali casi previsti da disposizioni di legge, nell'ambito delle finalità sopra descritte, i vostri dati personali ed appartenenti a categorie particolari non saranno in alcun modo oggetto di diffusione – con tale termine intendendosi il darne conoscenza in qualunque modo ad una pluralità di soggetti indeterminati.

6. Modalità e luogo di trattamento dei dati (art. 13, par. 1, lett. f del Reg. UE 2016/679)

I vostri dati personali potranno essere trattati e conservati sia in formato cartaceo che informatizzato, su server aziendali o di terzi ubicati all'interno dell'Unione Europea, nonché all'interno di archivi dotati di serratura ed altre misure atte a garantire la protezione dei dati personali.

Il trattamento viene effettuato nel rispetto dei principi di cui all'art. 5 del GDPR, in modo da ridurre al minimo il rischio di distruzione o perdita, di accesso non autorizzato e di ogni altro trattamento eccedente o non conforme alle finalità di cui sopra.

Il titolare non trasferisce i dati verso paesi terzi od organizzazioni internazionali, riservandosi la possibilità di far uso di servizi in cloud, selezionando i fornitori di tali servizi tra coloro che forniranno garanzie adeguate come richiesto dall'art. 46 del Regolamento UE 2016/679.

7. Periodo di conservazione dei dati (art. 13, par. 2, lett. a del Reg. UE 2016/679)

I dati saranno conservati ed archiviati, secondo le modalità sopra descritte, per il tempo strettamente necessario al raggiungimento delle finalità sopra descritte, fatti salvi eventuali specifici obblighi che per loro natura sono destinati a permanere secondo la normativa pro tempore applicabile e per quanto previsto nel Massimario di Scarto del Manuale per la gestione della documentazione sanitaria e sociosanitaria, approvato dalla Regione Lombardia con deliberazione n. IX/4659 del 9 gennaio 2013 ed attualmente in vigore, e successive modifiche ed integrazioni.

Con particolare riferimento alla registrazione della telefonata, si precisa che il file audio sarà conservato esclusivamente per il tempo strettamente necessario alle verifiche di customer care. Tale periodo è commisurato alla rilevanza dei rilievi eventualmente formulati all'operatore e comunque, anche nei casi più gravi, non potrà protrarsi oltre i 12 mesi dalla data di acquisizione.

Ulteriori informazioni relative al periodo di conservazione dei dati, potranno essere sottoposte al titolare previa esplicita e motivata richiesta.

 <p>Fondazione I.R.C.C.S. Istituto Neurologico Carlo Besta</p> <hr/> <p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia</p>	<p>INFORMATIVA INTERESSATI REGISTRAZIONE PRENOTAZIONI TELEFONICHE CUP</p> <p>COD.: INFO28</p>
---	--

8. Diritti dell'interessato (art. 13, par. 2, lett. b del Reg. UE 2016/679)

Quali soggetti interessati dal trattamento, potrete esercitare, salvo a valutarne e verificarne preliminarmente la applicabilità, i diritti di cui agli articoli da 15 a 21 del Regolamento UE 2016/679. In particolare, ai sensi di tali articoli l'interessato può esercitare:

- il diritto di accesso (art. 15 GDPR): il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali;
- il diritto di rettifica od integrazione (art. 16 GDPR): il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la rettifica e/o l'integrazione dei dati personali inesatti od incompleti che lo riguardano, senza ingiustificato ritardo;
- il diritto alla cancellazione ("diritto all'oblio", art. 17 GDPR): il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la cancellazione dei dati personali che lo riguardano, senza ingiustificato ritardo;
- il diritto alla limitazione del trattamento (art. 18 GDPR): il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la limitazione del trattamento;
- il diritto di ricevere notifica, in caso di rettifica o cancellazione dei dati personali ovvero in caso di limitazione del trattamento (art. 19 GDPR);
- il diritto alla portabilità dei dati (art. 20 GDPR): il diritto dell'interessato di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, i dati personali che lo riguardano forniti al titolare del trattamento, nonché il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte del titolare del trattamento cui li ha precedentemente forniti;
- il diritto di opposizione (art. 21 GDPR): il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che lo riguardano ai sensi dell'art. 6, par. 1, lettere e o f del GDPR, compresa la profilazione sulla base di tali disposizioni;
- il diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che lo riguardano o che incida in modo analogo significativamente sulla sua persona (art. 22 GDPR).

Le informative relative alle singole attività di trattamento effettuate dal titolare sono pubblicate all'interno dell'apposita sezione del sito web istituzionale del titolare, e vengono rese disponibili o consegnate ai soggetti interessati contestualmente al trattamento dei dati necessario per l'erogazione dei servizi. Il titolare del trattamento s'impegna altresì a comunicare al soggetto interessato eventuali variazioni che si dovessero rendere necessarie, nelle operazioni di trattamento dei dati personali effettuate nell'ambito delle finalità sopra descritte.

Potrete in qualsiasi momento esercitare i diritti di cui sopra, contattando il titolare ed il suo responsabile della protezione dei dati ai recapiti riportati nella presente informativa.

9. Diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo (art. 13, par. 2, lett. d del Reg. UE 2016/679)

Ai sensi dell'art. 77 del Regolamento UE 2016/679 e fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, ove l'interessato ritenga che il trattamento che lo riguarda violi lo stesso Regolamento, ha il diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo competente, individuata nel Garante per la protezione dei dati personali ai sensi dell'art. 153 del D.Lgs. 196/03 per come novellato dal D.Lgs. 101/18, secondo le modalità descritte sul sito web istituzionale www.gdpd.it.