

Informativa al trattamento dei dati personali

(Artt. 13 e 14 del Regolamento UE n. 2016/679)

Gentile Utente,

ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 del Regolamento EU 679/2016, il **Poliambulatorio Dalla Rosa Prati**, di seguito denominato Poliambulatorio, in qualità di Titolare del trattamento desidera informarla su quali siano le finalità e le modalità del trattamento dei dati personali raccolti in fase di accettazione, il loro ambito di comunicazione e diffusione, nonché la natura del loro conferimento.

1. Titolare del trattamento

Il titolare del Trattamento è **Poliambulatorio Dalla Rosa Prati Srl** con sede legale e operativa in **Via Emilia Ovest, 12/A – 43126 Parma (PR)**

Dati di contatto:

- e-mail info@dallarosapрати.it
- tel. 0521-2981

2. Responsabile Protezione Dati (DPO)

Dati di contatto:

- e-mail dpo@dallarosapрати.it

3. Natura dei dati personali

Il Titolare tratterà i dati che rientrano nelle definizioni di cui all'art. 4(1) e 9(1) del Reg. UE 2016/679, tra cui rientrano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, nome, cognome, codice fiscale, numero di telefono, indirizzo e-mail, nonché categorie particolari di dati personali quali i dati relativi allo stato di salute che verranno raccolti nell'espletamento delle prestazioni mediche e odontoiatriche, di seguito e complessivamente solo "Dati Personali".

Il conferimento dei dati indispensabile ai fini dell'esecuzione della prestazione sanitaria richiesta (come meglio riportato al punto 5. della presente informativa)

In particolare, l'interessato è tenuto a fornire al Poliambulatorio i seguenti dati:

- nome, cognome e data di nascita;
- ULSS di appartenenza, numero di tessera sanitaria e codice fiscale.

Ha invece natura facoltativa il conferimento dei seguenti dati:

- recapito telefonico (l'eventuale conferimento del recapito telefonico equivale all'autorizzazione ad utilizzarlo per comunicazioni riguardanti la prestazione erogata);
- residenza o domicilio;
- indirizzo e-mail (per le finalità di seguito illustrate).

4. Finalità del trattamento dei dati

I Suoi dati personali raccolti saranno trattati dalla nostra struttura per le seguenti finalità:

- erogare i servizi richiesti (eseguire prestazione sanitarie, prestazioni odontoiatriche, riscontrare specifiche richieste di informazioni, effettuare, se necessario, prescrizioni farmacologiche, consulenza sanitarie);
- gestione amministrativo / contabile strettamente connessa, correlata e strumentale ai servizi sanitari stessi;
- programmazione, gestione, controllo dell'assistenza sanitaria e delle attività amministrative connesse ai servizi sanitari erogati;
- gestione di pratiche assicurative e fondi (in modalità diretta e/o indiretta) per il rimborso delle prestazioni sanitarie che la riguardano;
- invio di materiale informativo solo dietro suo specifico consenso su iniziative riguardanti i servizi offerti;
- comunicazioni delle informazioni sul suo stato di salute al suo medico curante, previo suo espresso ed esplicito consenso;
- accesso al servizio di promemoria appuntamenti, che verrà effettuato tramite invio e-mail all'indirizzo da lei indicato;
- dar seguito alle richieste di informazioni da lei avanzate attraverso numero di WhatsApp aziendale messo a disposizione dell'utenza;
- gestire le chiamate pervenute al numero aziendale attraverso l'assistente virtuale GAIA

5. Base giuridica

È nostro dovere informarla che il conferimento dei Suoi dati è indispensabile per l'espletamento di tutte le operazioni necessarie alla prestazione sanitaria richiesta e da noi erogata a tutela della Sua salute, comprese le connesse attività di natura amministrativa. Non è richiesta un'espressa manifestazione di consenso in quanto i trattamenti per "finalità di cura", sulla base dell'art. 9, par. 2, lett. h) e par. 3 del Reg. UE 2016/679 e da quanto previsto dall'art. 2-septies del D.lgs. 196/03 s.m.i., sono propriamente quelli effettuati da (o sotto la responsabilità di) un professionista sanitario soggetto al segreto professionale o da altra persona anch'essa soggetta all'obbligo di segretezza. Di conseguenza il professionista sanitario non deve più richiedere il consenso del paziente per i trattamenti necessari alla prestazione sanitaria richiesta dall'interessato.

Tutte i trattamenti connessi all'esecuzione di un contratto o all'adempimento di obblighi legali cui è soggetto il titolare che possono interessare i Suoi dati basano la loro liceità, rispettivamente, su quanto previsto dall'art. 6 par.1 lett. b) e dall'art. 6 par.1 lett. c).

Le sarà, invece, chiesto di esprimere il Suo consenso al trattamento dei dati rispetto alle ulteriori finalità indicate nella presente informativa, come previsto dall'art. 9 par. 2 lett. a).

6. Modalità del trattamento dei dati

I Suoi dati sono trattati nei modi previsti dalla legge e nel rispetto del segreto professionale e d'ufficio. I dati sono custoditi in maniera tale da assicurarne la riservatezza, evitarne la distruzione o l'utilizzo da parte di terzi non autorizzati e nel pieno rispetto delle misure di sicurezza previste dalla vigente normativa.

I dati sono organizzati in "banche dati" il cui trattamento viene effettuato, attraverso supporti cartacei, informatici, telematici e soltanto da personale autorizzato

Per quanto concerne la risposta alle richieste pervenute sul numero WhatsApp aziendale, tutte le informazioni ricevute verranno utilizzate unicamente per dar seguito alla richiesta (informazioni – prenotazione/modifica/cancellazione appuntamenti – comunicazioni) e al termine del processo si provvederà alla cancellazione della chat e di tutti i contenuti. Non verrà richiesto dal personale del Poliambulatorio l'invio di immagini o file tramite tale canale.

Per la gestione delle chiamate tramite l'assistente virtuale GAIA, al momento del contatto telefonico partirà un messaggio automatico che la inviterà a digitare dei tasti in base alla specifica richiesta che intende avanzare (prenotazione, modifica, cancellazione appuntamento – contatto amministrazione – richiesta informazioni) o nel caso in cui non digiti alcun pulsante viene informato che il sistema proverà a tra-

sferire la sua chiamata a un operatore e, nel caso in cui non potesse rispondere, le verrà richiesto di lasciare i suoi dati anagrafici e di contatto per poter essere richiamato da un operatore o altrimenti riagganciare. Nel caso si proceda con una delle quattro opzioni precedentemente indicate, nel percorso di gestione della richiesta da lei acquisite le seguenti informazioni:

- dati anagrafici (nome e cognome);
- dati di contatto (viene richiesta la conferma del numero di telefono); e, eventualmente,
- dati sanitari (nello specifico il tipo di prestazione sanitaria per cui vuole chiedere la prenotazione).
- Eventuale indicazione del nome e cognome del medico con cui si vuole parlare.

7. Tempi di conservazione dei dati

I dati personali da lei forniti e dalla scrivente raccolti saranno conservati da quest'ultima per i tempi strettamente necessari alle finalità per cui vengono raccolti e sulla scorta dei criteri definiti internamente dal Poliambulatorio, la durata di tali termini è indicata in un documento interno che le potrà essere portato a conoscenza a seguito di una Sua specifica richiesta.

8. Categorie di soggetti cui i dati possono essere comunicati

La comunicazione delle informazioni sul Suo stato di salute può essere effettuata soltanto a Lei o a un terzo da Lei delegato/autorizzato. Le informazioni possono essere a Lei fornite da un medico o da altri soggetti sanitari e/o amministrativi autorizzati dal Titolare nel rispetto delle disposizioni normative tempo per tempo vigenti.

I dati personali raccolti potranno essere comunicati alle seguenti categorie di soggetti che svolgono attività connesse e strumentali alla prestazione dei servizi sanitari erogati:

- enti obbligatori per legge ai fini delle attività sanitarie e amministrative (ad esempio Aziende Sanitarie Locali, Regione, MEF, SOGEI ecc.);
- strutture sanitarie private per esigenze relative al processo di cura della salute e/o attività amministrative strettamente connesse e correlate;
- fondi, assicurazioni e società collegate che gestiscono i Suoi dati esclusivamente per le finalità di autorizzazione e rimborso delle prestazioni sanitarie;
- laboratori di analisi esterni cui sono delegati esami non effettuati internamente;
- autorità di pubblica sicurezza, autorità giudiziaria (su specifica richiesta) e altri enti destinatari per leggi e regolamenti;
- società che prestano consulenza per servizi informatici;
- medico curante, previo rilascio del suo consenso specifico.

Possano inoltre accedere ai Suoi dati personali i soggetti interni e/o esterni alla struttura (dipendenti e consulenti) in qualità di soggetti autorizzati e/o responsabili al trattamento al fine dell'adempimento delle mansioni e dei compiti loro attribuiti in funzione delle finalità in precedenza espresse.

In ogni momento può rivolgersi alla scrivente per ottenere informazioni aggiornate sull'ambito di comunicazione dei Suoi dati.

I Suoi dati non sono destinati alla diffusione.

9. Trasferimento dati verso paesi extra UE

Il Poliambulatorio non intende trasferire i suoi dati verso paesi terzi (paesi extra-UE).

10. Revoca consenso

In ogni caso Lei ha diritto di revocare in qualsiasi momento il consenso al trattamento dei Suoi dati personali prestato, secondo quanto stabilito dall'art. 7, comma 3 del Reg. UE 2016/679, rivolgendo la Sua richiesta agli indirizzi di contatto del Titolare del trattamento indicati nella presente informativa. Qualora, in ogni caso, lei desiderasse opporsi al trattamento dei suoi dati per tale finalità eseguita con i mezzi qui indicati, potrà farlo in qualunque momento contattando il Titolare, senza pregiudicare la liceità del trattamento basato sul consenso prestato prima della revoca

11. Reclamo autorità competente

Qualora Lei riscontrasse una violazione dei Suoi diritti in base al Reg. UE 2016/679 ha il diritto di presentare un reclamo tramite l'autorità di supervisione di competenza del Suo paese di residenza o all'autorità italiana per la protezione dei dati (<http://www.garanteprivacy.it>).

12. Diritti dell'interessato

I diritti che lei potrà esercitare rivolgendo una sua richiesta ai contatti del Titolare del Trattamento dati e/o seguendo la procedura definita internamente attraverso la compilazione dell'apposito modulo sono i seguenti (per la cui maggiore comprensione si rimanda agli articoli del Reg. UE di seguito indicati):

a) Diritto di accesso dell'interessato (art. 15)

L'interessato ha diritto ad ottenere informazioni sui dati trattati dal Titolare, su determinati aspetti del trattamento ed a ricevere una copia dei Dati trattati;

b) Diritto di rettifica (art. 16)

L'interessato ha diritto di verificare la correttezza dei propri dati e richiederne l'aggiornamento o la correzione.

c) Diritto alla cancellazione [«diritto all'oblio»] (art. 17)

Al ricorrere di determinate condizioni l'interessato può richiedere la cancellazione dei propri dati da parte del Titolare;

d) Diritto di limitazione di trattamento (art. 18)

Al ricorrere di determinate condizioni l'interessato può richiedere la limitazione del trattamento dei propri dati, in tal caso il Titolare non tratterà per alcun fine i dati, se non per la loro conservazione;

e) Diritto alla portabilità dei dati (art. 20)

L'interessato ha diritto di ricevere i propri dati in formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico e, ove tecnicamente fattibile, di ottenerne il trasferimento senza ostacoli ad un altro titolare. Questa disposizione è applicabile quando i dati sono trattati con strumenti automatizzati ed il trattamento è basato sul consenso dell'interessato, su un contratto di cui l'interessato è parte o su misure contrattuali ad esso connesse;

f) Diritto di opposizione (art. 21)

L'interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che lo riguardano;

g) Diritto di non essere sottoposto a un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione (art. 22)

L'interessato ha 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