



**REGIONE ABRUZZO**

ASL DI TERAMO

**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**



**AUSL 4  
TERAMO**

il meglio è nel tuo territorio

**SCHEDA DI SEGNALAZIONE**

<b>NOME E COGNOME</b>	
<b>NATO IL</b>	
<b>VIA</b>	
<b>COMUNE</b>	
<b>TELEFONO/FAX</b>	
<b>E-MAIL</b>	
<b>TIPO E N. DOCUMENTO</b>	

<b>RECLAMO</b> <input type="checkbox"/>	<b>SUGGERIMENTO</b> <input type="checkbox"/>	<b>RINGRAZIAMENTO</b> <input type="checkbox"/>	<b>ELOGIO</b> <input type="checkbox"/>
<b>Aree/servizi/Unità Operative Interessate:</b>			
<b>Motivo:</b>			
<b>DATA</b>		<b>FIRMA</b>	
Ricevuto da _____ (FIRMA DELL'OPERATORE URP)			



**REGIONE ABRUZZO**

**ASL DI TERAMO**

**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**



**AUSL 4  
TERAMO**

il meglio è nel tuo territorio

--	--

<b>DATA</b>	<b>FIRMA</b>
-------------	--------------

Ricevuto da \_\_\_\_\_ (FIRMA DELL'OPERATORE URP)



**REGIONE ABRUZZO**  
**ASL DI TERAMO**  
**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**



**DELEGA ALL'INOLTRO DI RECLAMO O SEGNALAZIONE A PARENTI, AFFINI, CONOSCENTI**

**Il sottoscritto** .....

**nato a** ..... **il** .....

**residente in** ..... **via** ..... **tel.** .....

**documento di identità** ..... **n.** .....

**(che allego in fotocopia)**

**rilasciato da** ..... **il** .....

**DELEGA**

- presentare questo reclamo**
- a presentare questo reclamo e a ricevere risposta**

**il sig** .....

**nato a** ..... **il** .....

**documento di identità** ..... **n.** .....

**rilasciato da** ..... **il** .....

**residente a** ..... **via** ..... **tel.** .....

**Luogo e data**

.....

**Firma del delegante**

.....

---

All. fotocopia documento di identità (valido) del delegante.

Sono considerati validi documenti di identità personale

- carta d'identità
- patente di guida
- tessera ferroviaria
- tessera postale
- tessera previdenziale (libretto di pensione)
- tessera di ordini professionali con personalità giuridica pubblica
- altri documenti rilasciati da Pubbliche Amministrazioni recanti la foto dell'interessato con timbratura a secco e completi della firma del funzionario competente al rilascio
- carta di identità magnetica

	<i>Regione Abruzzo</i> <b>Informativa/Consenso</b> <b>URP</b> ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)	Documento: INF/CONS URP Revisione n.: 2 Data Emissione: 25.03.2021
GDPR		pag. 1 di 5

Gentile utente,

in attuazione del Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati – di seguito “Regolamento” o “GDPR”) ed in conformità rispetto a quanto previsto dal D. Lgs. 196/03 “Codice in materia di Protezione dei Dati Personali” come modificato dal D. Lgs. 101/2018 (di seguito anche “Codice”), la ASL di Teramo, in qualità di Titolare del trattamento dei dati, con il presente documento intende fornirLe tutte le informazioni di cui di cui all’art. 13, le comunicazioni di cui agli articoli da 15 a 22 e all’articolo 34 del Regolamento UE 2016/679, di cui potrà prendere visione al sito del Garante per la Protezione dei Dati Personali <http://www.garanteprivacy.it/regolamentoue>.

I dati personali che le vengono richiesti sono necessari per l’erogazione del servizio da Lei richiesto e trattati nel rispetto del segreto professionale, nonché secondo i principi della normativa in materia di protezione dei dati personali (privacy).

#### **Titolare del trattamento**

Titolare del trattamento è la ASL 4 Teramo, con sede in Circ.ne Ragusa n.1, 64100 Teramo, Tel. 0861 4291, fax 0861 241213, Posta Elettronica Certificata: [aslteramo@raccomandata.eu](mailto:aslteramo@raccomandata.eu), Centralino Telefonico 0861 4291.

#### **Il Responsabile per la Protezione Dati**

Il Responsabile della Protezione dei Dati (RPD o DPO) è raggiungibile al seguente indirizzo: ASL 4 Teramo, con sede in Circ.ne Ragusa n.1, 64100 Teramo, E-mail: [dpoprivacy@aslteramo.it](mailto:dpoprivacy@aslteramo.it), P.E.C. [dpo@pec.aslteramo.it](mailto:dpo@pec.aslteramo.it), Telefono: 0861 420223.

#### **Finalità del trattamento**

I trattamenti di dati effettuati dalla ASL di Teramo nell’esercizio delle proprie funzioni istituzionali, nell’ambito delle attività svolte all’interno dell’URP, comprensivi delle attività amministrative ad essi correlate, sono relativi alle finalità di tutela nei confronti dell’utenza, nello specifico riguardano:

- a) l’informazione, accoglienza e orientamento del cittadino, ossia l’ufficio garantisce il diritto all’informazione sui servizi, sulle prestazioni e le loro modalità di erogazione allo scopo di facilitare e agevolare l’accesso ai servizi per i cittadini (oltre a fornire le informazioni contenute nella banca dati regionale, aggiornate in tempo reale, precise e accurate, possono, se necessario, mettere in contatto gli utenti sia esterni sia interni con gli uffici competenti per ulteriori approfondimenti);
- b) la gestione delle segnalazioni dei cittadini per l’accoglimento di segnalazioni di problemi e disservizi<sup>1</sup> (reclami, rilievi, suggerimenti, elogi, tramite la predisposizione dell’istruttoria e la redazione della lettera di risposta che viene inviata al proponente);
- c) la gestione dell’accesso da parte dell’utente agli atti, comprensivo dell’accesso civico (semplice e generalizzato) come previsto dal D. Lgs. 33/2013;
- d) le attività di gestione organizzativa, ricontatto, comunicazioni all’utente e/o altri soggetti a mezzo telefonico e/o email.

I dati personali e relativi a particolari categorie di dati (art 9), trattati per le finalità sopra menzionate e per i dovuti adempimenti amministrativi, potranno essere trattati in forma anonima per ricerca scientifica o a fini statistici secondo quanto previsto dall’art. 5.1.b) del Regolamento.

#### **Base giuridica**

Le basi giuridiche di riferimento per le finalità sopra indicate sono dettate dagli artt. 2-ter, 2-sexies e 75 del Codice in materia di protezione dei dati personali (di seguito Codice), secondo quanto disposto dall’art. 2-septies dello stesso, e dai seguenti articoli del Regolamento.

In particolare i trattamenti di cui ai punti a), b) e c) del paragrafo precedente richiedono la sola somministrazione delle informazioni all’interessato e la base giuridica si fonda sui seguenti articoli:

	Regione Abruzzo <b>Informativa/Consenso</b> <b>URP</b> ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)	Documento: INF/CONS URP Revisione n.: 2 Data Emissione: 25.03.2021
GDPR		pag. 2 di 5

- art. 6.1 lettera e) – trattamento necessario per l’esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all’esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento;
- art. 6.1 lettera c)- trattamento necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetta la Asl di Teramo, in qualità di Titolare del trattamento;
- art.9.2 lettera g) – rilevante interesse pubblico nel settore della sanità pubblica;
- art.9.2 lettera i) – per motivi di interesse pubblico nel settore della sanità pubblica;

I trattamenti di cui al punto d) del paragrafo precedente, richiedono invece una distinta base giuridica da individuarsi nel consenso dell’interessato (artt. 6.1.a e 9.2.a del Regolamento).

Pertanto si prega di leggere il consenso che segue la presente informativa, ove sono riportate le finalità di trattamento per le quali è richiesto il Consenso.

#### **Periodo di Conservazione o criteri per determinare tale periodo**

I Suoi dati saranno conservati solo per il tempo necessario al raggiungimento delle finalità per cui sono raccolti, rispettando il principio di limitazione della conservazione di cui all'Art. 5, paragrafo 1, lettera e) del Regolamento, nonché gli obblighi di legge cui è tenuto il Titolare.

La tempistica di conservazione della documentazione contenente dati personali è regolamentata da quanto previsto nel “Prontuario di selezione per gli archivi delle aziende sanitarie locali e delle aziende ospedaliere” approvato con Deliberazione n° 128 del 3 marzo 2015 e pubblicato sul sito della ASL Teramo: <https://www.aslteramo.it/azienda/privacy/>.

#### **Categorie di Dati Personali**

- *Dati personali (art. 4.1 del Regolamento):* nome, cognome, codice fiscale, dati relativi all’ubicazione, numero di telefono.
- *Particolari categorie di dati personali (art. 9 del Regolamento):*
  - Dati relativi alla salute dell’interessato
  - Dati relativi all’origine razziale o etnica
  - Dati genetici
  - Dati relativi alla vita sessuale o all’orientamento sessuale della persona

#### **Ambito di comunicazione dei dati (destinatari)**

I Suoi dati potranno essere comunicati, solo se necessario, a soggetti espressamente previsti dalla normativa vigente; ulteriori comunicazioni potranno essere effettuate a soggetti che eseguano delle attività di trattamento per conto del Titolare, o con finalità e mezzi concordati e con cui siano stati stipulati specifici accordi (es.: Responsabili del Trattamento, Contitolari o Titolari autonomi):

- Regione/Agenzia regionale di sanità, altra Azienda Sanitaria, Autorità Sanitaria (Sindaco);
- ai professionisti coinvolti nella gestione clinico assistenziale;
- alla compagnia assicurativa dell’Azienda per la tutela della stessa e dei suoi operatori, per l’ipotesi di responsabilità;
- ad altri soggetti pubblici o privati (che svolgono attività istituzionale per conto della Azienda);
- all’Autorità Giudiziaria e/o di Pubblica Sicurezza, nei casi espressamente previsti dalla legge.

La Asl Teramo, di norma, non effettua trasferimenti di dati personali verso Paesi terzi. È, però, possibile che i dati personali siano trasferiti verso Paesi terzi, esterni all'Unione Europea, se ciò è previsto da un obbligo di legge oppure in assolvimento di obblighi contrattuali verso un soggetto nominato dalla ASL quale Responsabile del trattamento, ovvero nell'ambito di attività di ricerca e sperimentazione. I trasferimenti verso Paesi extra UE saranno effettuati soltanto nel pieno rispetto della normativa, anzitutto verificando se quel Paese offra un livello adeguato di protezione dei dati personali; in mancanza di tale requisito il Titolare o il Responsabile del trattamento attuerà le garanzie a tutela dell'interessato previste dalla normativa stessa (tra cui, in alcuni casi, la richiesta di consenso al trasferimento).

	Regione Abruzzo <b>Informativa/Consenso</b> <b>URP</b> ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)	Documento: INF/CONS URP Revisione n.: 2 Data Emissione: 25.03.2021
GDPR		pag. 3 di 5

### Modalità di trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati avviene mediante l'utilizzo di strumenti automatizzati e non, i suoi dati personali sono, altresì, trattati dal personale interno nominato "soggetto autorizzato al trattamento dei dati personali a compiere adempimenti specificatamente indicati dal Titolare del trattamento", nel rispetto del principio di minimizzazione dei dati, nei limiti dello scopo per cui sono stati raccolti. Si precisa che la ASL Teramo non effettua il trattamento di dati automatizzato, compresa la profilazione (art. 22 GDPR e Considerando 71).

I dati relativi alla Sua persona sono registrati e conservati in banche dati cartacee, informatiche e miste (cartacee e informatiche).

Tutti i Suoi dati personali verranno trattati nel rispetto dei Principi applicabili al trattamento di dati personali secondo quanto previsto dall'art. 5 del Regolamento. La protezione dei suoi dati è garantita dall'adozione di adeguate misure tecniche e organizzative per assicurare idonei livelli di sicurezza ai sensi dell'art. 32 del Regolamento.

### Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati

Il conferimento dei dati è indispensabile per lo svolgimento delle attività istituzionali svolte dalla ASL per le finalità di cui ai punti a), b) e c), pertanto, il mancato conferimento rende impossibile erogare la prestazione da lei richiesta. Il conferimento dei dati per le finalità di cui al punto d) della presente informativa è invece facoltativo e l'interessato è pertanto libero di prestare o negare il proprio consenso.

### Diritti dell'interessato

Lei può esercitare i seguenti diritti sui Suoi dati personali, nella misura in cui è consentito dal Regolamento:

- Accesso (art. 15 del Regolamento)
- Rettifica (art. 16 del Regolamento)
- Cancellazione (oblio) (art. 17 del Regolamento)
- Limitazione del trattamento (art. 18 del Regolamento)
- Portabilità (art. 20 del Regolamento)
- Opposizione al trattamento, (art. 21 del Regolamento)

Per l'esercizio dei diritti di cui sopra Lei può rivolgersi al Responsabile della Protezione dei Dati contattabile ai riferimenti sopra riportati.

### Diritto di revoca del consenso

Lei ha il diritto di revocare il proprio consenso in qualsiasi momento. La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.

Lei può esercitare tale diritto mediante compilazione del consenso che segue la presente informativa.

### Diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo

Lei, qualora ritenga che il trattamento che La riguarda violi il Regolamento, ha il diritto di proporre reclamo al Garante, Piazza Venezia n. 11- 00187 Roma (Centralino telefonico: (+39) 06.696771, Fax: (+39) 06.69677.3785, Posta elettronica: [protocollo@gpdp.it](mailto:protocollo@gpdp.it)) come previsto dall'art. 77 del Regolamento, o di adire le opportune sedi giudiziarie (art. 79 del Regolamento).

<sup>1</sup> Titolo I art. 1 All. C) "Regolamento regionale di Pubblica tutela" alla D.G.R. 274 del 18.04.2011: «Utenti, parenti o affini e gli Organismi di Volontariato e di Tutela dei diritti dei cittadini accreditati presso la Regione Abruzzo e/o afferenti alle Aziende Sanitarie Locali possono presentare osservazioni, opposizioni e reclami, che rilevano situazioni di disservizio e atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria, nel rispetto delle norme vigenti in materia di privacy, da parte di Aziende Sanitarie Locali, di professionisti convenzionati con le ASL o di strutture private accreditate in rapporto con le ASL».

	<i>Regione Abruzzo</i> <b>Informativa/Consenso</b> <b>URP</b> ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)	Documento: INF/CONS URP Revisione n.: 2 Data Emissione: 25.03.2021
GDPR		pag. 4 di 5

### CONSENSO (art. 7)

Premesso che il presente modello integra l'informativa di cui sopra, di cui si dichiara di avere preso visione, il sottoscritto \_\_\_\_\_ nato \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, residente a \_\_\_\_\_ in via \_\_\_\_\_ C.F. \_\_\_\_\_, in qualità di diretto interessato o esercente la potestà genitoriale / la tutela / la curatela/ l'amministrazione di sostegno sul soggetto beneficiario della prestazione richiesta,

\_\_\_\_\_  
(Nome e Cognome)

acquisite le informazioni di cui all'informativa fornita ai sensi dell'art. 13 del Reg. UE 2016/679, consapevole che il trattamento riguarderà i propri dati personali e appartenenti a particolari categorie

### AUTORIZZA

a ricevere comunicazioni per finalità organizzative quali (specificare quale si autorizza):

- adempimenti attinenti alla Gestione reclami per accoglimento segnalazioni di problemi e disservizi;
- sondaggi per la valutazione delle prestazioni erogate

- a mezzo contatto telefonico e/o sms al numero \_\_\_\_\_

SI             NO             REVOCA (se precedentemente prestato)

- a mezzo posta elettronica all'indirizzo \_\_\_\_\_

SI             NO             REVOCA (se precedentemente prestato)

- altro (specificare): \_\_\_\_\_

SI             NO             REVOCA (se precedentemente prestato)

	Regione Abruzzo <b>Informativa/Consenso</b> <b>URP</b> ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)	Documento: INF/CONS URP Revisione n.: 2 Data Emissione: 25.03.2021
GDPR	pag. 5 di 5	

<b>Firma dell'Interessato</b> _____	Data _____
Documento di riconoscimento tipo _____	n. _____
rilasciato da _____	Data ____/____/____

OVVERO

<b>Firma del Genitore</b> _____	Data _____
Documento di riconoscimento tipo _____	n. _____
(se esercente la potestà o il tutore)	
Il genitore presente dichiara che l'altro genitore esercente la patria potestà è informato e acconsente al trattamento dei dati personali del minore.	

OVVERO

Considerato che l'interessato/a Sig./Sig.ra _____	
non può prestare il proprio consenso per impossibilità psico fisica, per incapacità, anche temporanea, di agire o per incapacità di intendere o di volere, il sottoscritto (in stampatello): _____	
Documento di riconoscimento tipo _____	n. _____
rilasciato da _____	Data ____/____/____
<input type="checkbox"/> Familiare (indicare il rapporto di parentela): <input type="checkbox"/> Convivente <input type="checkbox"/> Responsabile della struttura presso cui dimora l'interessato <input type="checkbox"/> Amministratore di Sostegno	
acconsente al trattamento dei dati sanitari dell'interessato nell'ambito e per le finalità indicate nell'informativa e si impegna, non appena il paziente sia in grado di prestare autonomamente il proprio consenso, a comunicargli di averlo prestato in sua vece e luogo e della possibilità di revocarlo.	
<b>Firma del dichiarante</b> _____	Data _____