



DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

N. **267** del **27.03.2015**

OGGETTO: APPROVAZIONE E ADOZIONE REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

STRUTTURA PROPONENTE: UOC URP E COMUNICAZIONE

Centro di costo:

L'estensore

dott.ssa Laura Strazzeri

[Handwritten signature]

Il Dirigente e/o il Responsabile del procedimento, con la sottoscrizione del presente atto, a seguito dell'istruttoria effettuata, attestano che l'atto è legittimo nella forma e nella sostanza.

Il Responsabile del procedimento

dott.ssa Giuseppina Monetini

[Handwritten signature]

data

10/3/2015

Il Responsabile Sostituto della UOC URP e Comunicazione

dott. Pompeo Martelli

[Handwritten signature]

data

10/3/2015

Il Funzionario addetto al controllo di budget con la sottoscrizione del presente atto attesta che lo stesso non comporta scostamenti sfavorevoli rispetto al budget economico.

Spesa prevista: € - Bilancio C.E. n. *(denominazione del conto)*

Il Funzionario addetto al controllo di budget: (Nome - Cognome, data e firma)

Il Dirigente dell'UOC Contabilità e Bilancio con la sottoscrizione del presente atto attesta la copertura economico/finanziaria della spesa di cui al presente provvedimento.

Il Responsabile dell'UOC Contabilità e Bilancio Dott.ssa Mirella Peracchi (data e firma)

Parere del Direttore Amministrativo **dott.ssa Maria Luisa Velardi**

Favorevole

Non favorevole

(con motivazioni allegata al presente atto)

data

18/3/2015

firma

[Handwritten signature]

Parere del Direttore Sanitario **dott. Mauro Goletti**

Favorevole

Non favorevole

(con motivazioni allegata al presente atto)

data

25/3/2015

firma

[Handwritten signature]

Il Presente provvedimento si compone di n. 13 pagine di cui n. 3 pagine di allegati

Il Direttore Generale
dott. **Angelo Tanese**

[Handwritten signature]



N° 267

DEC 27.03.2015

IL RESPONSABILE Sostituto dott. Pompeo Martelli (UOC URP e Comunicazione)

VISTA la deliberazione n. 100 del 6.02.2014, con la quale questa Azienda ha preso atto del Decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00030 del 30.01.2014, avente ad oggetto: "Nomina del Direttore Generale dell'Azienda USL Roma E";

Considerato che le recenti disposizioni regionali espresse nel Decreto Commissario ad Acta n. U00311 del 06/10/2014 "Linee guida per l'elaborazione della Carta dei Servizi delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio" e nel Decreto Commissario ad Acta n. U00342 del 21/10/2014 "Linee Guida siti web Sistema Sanitario Regionale" hanno previsto nuove modalità di gestione dei siti web e di redazione della carta dei Servizi in un'ottica di Pubblica Amministrazione maggiormente attenta ai bisogni dei propri utenti, privilegiando gli aspetti di univocità nella presentazione della propria offerta sanitaria onde agevolarne l'accesso ai cittadini e altresì semplificarne le modalità di fruizione;

- che tali documenti, nell'esprimere la volontà della Regione di migliorare la comunicazione in ambito sanitario, hanno reso necessario un aggiornamento delle linee di diffusione e promozione dell'offerta di assistenza;
- che, nello specifico, il DCA U00311 prescrive all'Azienda di attivare iniziative che favoriscano l'interazione con gli utenti e tutelino il diritto alla corretta fruizione dei servizi, facilitando la partecipazione del cittadino anche nel formulare suggerimenti per il miglioramento delle prestazioni offerte, attraverso un percorso condiviso e partecipato della qualità;
- che il DCA U00311 invita altresì a favorire la semplicità di presentazione dei reclami ed il rispetto dei tempi di risposta;
- che, con particolare riferimento al DCA U00342, viene sottolineata l'importanza di fornire al cittadino strumenti di valutazione della qualità dei servizi offerti in ambito sanitario dalle varie strutture, attraverso la costruzione di un Portale finalizzato a ridurre la distanza tra i cittadini e le strutture sanitarie;
- che anche il Decreto Legislativo n. 33 del 14/03/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" ha anticipato queste priorità di ascolto attraverso la promozione di una maggiore trasparenza amministrativa ed un più facile accesso per il cittadino agli strumenti offerti per comunicare con la PA;
- che, in linea con quanto finora espresso, si è provveduto a creare un'apposita sezione *online* per permettere al cittadino, tramite compilazione di specifico *form* (disponibile nella sezione "Parla con l'URP" presente sul Portale istituzionale), di dialogare in via immediata con l'Azienda facilitando in tal modo anche l'accoglimento di reclami, segnalazioni, proposte da parte degli utenti.

Visto che allo stato, alla stregua della sopravvenuta succitata normativa di riferimento, la disciplina aziendale in materia necessita di un'opportuna rivisitazione segnatamente sotto i profili:

- del rafforzamento degli *standard* qualitativi previsti dalle Linee guida regionali;
- dell'implementazione delle attività poste a tutela dei diritti dei cittadini anche tramite un più intenso coinvolgimento delle Organizzazioni/Associazioni di loro Rappresentanza;
- di una più agevole e chiara trattazione e definizione delle criticità segnalate dall'utenza nei loro percorsi all'interno della nostra Struttura, con un consolidamento del ruolo dell'URP quale privilegiato intermediario e mediatore nel dialogo con i cittadini, che possa favorire la tutela dei singoli e agevolare le conseguenti azioni correttive dei Servizi, supportando l'utente nel rappresentare le inefficienze che incidono sulla qualità dell'assistenza.



Tenuto conto di aver così voluto integrare e aggiornare la gestione della Pubblica Tutela anche a seguito della necessaria uniformità di trattazione scaturita dal nuovo assetto aziendale;

ATTESTATO che il presente provvedimento a seguito dell'istruttoria effettuata, nella forma e nella sostanza è totalmente legittimo, utile e proficuo per il servizio pubblico ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall'art. 1 della Legge n. 20/1994 e successive modifiche nonché alla stregua dei criteri di economicità e di efficacia di cui all'art., 1, comma 1, della legge 241/1990 e successive modifiche ed integrazioni;

PROPONE

Per i motivi e le valutazioni sopra riportate, che formano parte integrante del presente atto:

- di adottare il nuovo Regolamento di Pubblica Tutela per la sua attuazione in sostituzione del precedente (Delibera n.481 del 11.10.2012);
- di curare gli aspetti di propria competenza per un'efficace esecuzione degli adempimenti di gestione della Pubblica Tutela così come descritti nell'aggiornato Regolamento.

Il presente provvedimento non comporta oneri di spesa.

Il Responsabile del procedimento
(dott.ssa Giuseppina Monetini)

Il Responsabile Sostituto della UOC URP e Comunicazione
(dott. Pompeo Martelli)

IL DIRETTORE GENERALE

IN VIRTÙ dei poteri previsti:

- dall'art. 3 del D. Lgs 502/1992 e ss.mm.ii;
- dall'art. 8 della L.R. n. 18/1994 e ss.mm.ii

nonché delle funzioni e dei poteri conferitigli con Decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00030 del 30.01.2014;

LETTA la proposta di delibera sopra riportata presentata dal Dirigente Responsabile dell'Unità in frontespizio indicata;

PRESO ATTO che il Dirigente proponente il presente provvedimento, sottoscrivendolo, attesta che lo stesso, a seguito dell'istruttoria effettuata, nella forma e nella sostanza è totalmente legittimo, utile e proficuo per il servizio pubblico ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall'art. 1 della Legge n. 20/1994 e successive modifiche nonché alla stregua dei criteri di economicità e di efficacia di cui all'art., 1, comma 1, della legge 241/1990 e successive modifiche ed integrazioni;

ACQUISITI i pareri favorevoli del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario riportati in frontespizio;

DELIBERA

Di adottare la proposta di deliberazione avente per oggetto "Approvazione e adozione Regolamento di Pubblica Tutela" e conseguentemente, per i motivi e le valutazioni sopra riportate, che formano parte integrante del presente atto:

- di approvare il "Regolamento di Pubblica Tutela", che allegato alla presente deliberazione ne costituisce parte integrante e sostanziale;



ASL
ROMA E

- di disporre che con tale Regolamento si intende espressamente abrogata ogni precedente regolamentazione aziendale in materia.

Il Responsabile della struttura proponente provvederà all'attuazione della presente deliberazione curandone altresì la relativa pubblicazione sulla *intranet* aziendale onde fornire la massima e capillare diffusione del medesimo ai Servizi rispettivamente coinvolti, nonché sul portale istituzionale per darne adeguata contezza ai cittadini interessati.

IL DIRETTORE GENERALE

Dott. Angelo Tanese



REGOLAMENTO GESTIONE PUBBLICA TUTELA ASL RME

INDICE

TITOLO I

Presentazione di Reclami, Esposti, Segnalazioni, Proposte e Suggerimenti

Art.1 - Obiettivi	pg.2
Art.2 - Soggetti che possono chiedere la tutela	pg.2
Art.3 - Modalità di presentazione dei reclami/segnalazioni	pg.2
Art.4 - Procedure per la gestione dei reclami/segnalazioni presentati direttamente all'URP	pg.3
Art.5 - Procedure per la gestione dei reclami/segnalazioni presentati direttamente ai PUA, ai Punti Informativi o ai Punti di Accoglienza	pg.4
Art.6 - Procedure per i reclami/segnalazioni presentati direttamente ai Servizi Aziendali	pg.4
Art.7 - Modalità di gestione di reclami/segnalazioni pervenuti al Protocollo Generale	pg.5

TITOLO II

Esercizio della Tutela nelle Strutture Private

Art.8 - Esercizio della tutela nelle strutture private	pg.5
--	------

NORMA FINALE

Art.9- Inosservanza del presente regolamento	pg.5
--	------

Allegato I - Modello presentazione reclamo e informativa privacy

1

TITOLO I

PRESENTAZIONE DI RECLAMI, ESPOSTI, SEGNALAZIONI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Art. 1 - Obiettivi

1. Il presente regolamento disciplina le modalità di presentazione, accoglimento e definizione di reclami, esposti, segnalazioni, proposte, suggerimenti (di seguito per brevità denominati reclami/segnalazioni) avverso atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza erogate dalla ASL Roma E o dalle strutture accreditate e non. Tale regolamento individua le procedure di gestione al fine di procedere alla rimozione, in tempi brevi, dei disservizi che incidono sulla qualità dell'assistenza. La gestione del reclamo costituisce, infatti, occasione per una rivalutazione e riorganizzazione dei Servizi, adozione di tutte le misure idonee ad evitare la persistenza del disservizio segnalato. La Pubblica Tutela si definisce dunque come strumento utile a orientare i percorsi di miglioramento continuo delle prestazioni e della qualità, e proficuo ausilio in sede di pianificazione strategica e programmazione operativa.
2. Il sistema di gestione dei reclami viene attuato garantendo i principi sanciti dalla normativa in materia di: tutela della riservatezza (D.lgs.196/03 e s.m.i.); procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi (L.241/90 e s.m.i.); diritti dei cittadini (D.lgs 502/92 e s.m.i.); schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari" (D.P.C.M. 19/05/1995) che ne prevede le modalità; disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni (L. 150/00); qualità dei servizi pubblici (D.lgs. 150/09 art.28); Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici (Delibera n. 3/2012 Civit); Linee guida per l'elaborazione della Carta dei Servizi delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio (Decreto Commissario ad Acta n. U00311 del 06/10/2014); Linee Guida siti web Sistema Sanitario Regionale (Decreto Commissario ad Acta n. U00342 del 21/10/2014).

Art. 2 - Soggetti che possono chiedere la tutela

Possono presentare richiesta di tutela i singoli utenti, parenti o affini, o organismi/associazioni portatori di interessi diffusi, per segnalare inadempienze o difficoltà riscontrate nell'accesso ai servizi sanitari erogati dall'Azienda in presunta violazione dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, efficienza ed efficacia cui sono chiamate le pubbliche amministrazioni.

Art. 3 - Modalità di presentazione dei reclami/segnalazioni

1. Gli utenti e gli altri soggetti individuati dall'art.2, esercitano il proprio diritto segnalando il disservizio percepito tramite:
 - lettera in carta semplice - indicante i recapiti dell'esponente - indirizzata e inviata alla ASL Roma E o presentata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), ai Punti Unici di Accesso (PUA), ai Punti Informativi, ai Punti di Accoglienza e/o ai Servizi Aziendali;
 - apposito modello, corredato di informativa *privacy* (entrambi disponibili *on-line* alla pagina <http://www.asl-rme.it/index.php?p=2563>), sottoscritto dall'utente;
 - comunicazione telefonica, fax, e-mail all'URP o ai PUA o Punti Informativi o Punti di Accoglienza anche ai Servizi Aziendali direttamente interessati dal reclamo/segnalazione;
 - colloquio con gli operatori dell'URP o dei PUA o Punti Informativi o Punti di Accoglienza anche con i Servizi Aziendali direttamente interessati dal reclamo/segnalazione;



- compilazione online dell'apposito *form* disponibile nella sezione "Parla con l'URP" dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico presente sul sito aziendale alla pagina <http://www.asl-rme.it/index.php?p=2674>.
- 2. In caso di reclami/segnalazioni di particolare rilevanza, telefonici o di persona, verrà redatta apposita scheda, contenente ogni indicazione utile all'accertamento dei fatti segnalati, oltre ai recapiti dell'utente per le comunicazioni di merito. Alla segnalazione telefonica dovrà, comunque, seguire segnalazione scritta con lettera, mail o fax oppure colloquio di persona per la verifica dell'identità del reclamante e l'acquisizione di copia del documento d'identità.
- 3. I reclami in forma anonima o privi dei requisiti di accertamento dell'identità del reclamante, se presentano aspetti rilevanti, sono comunque trattati ed istruiti per la verifica dei fatti evidenziati e l'eventuale adozione delle misure idonee ad evitare la persistenza del disservizio.
- 4. Il reclamo/segnalazione, corredato di copia di un documento di identità, deve essere sottoscritto dall'interessato; in caso d'impossibilità dell'interessato può essere anche presentato da terzi, purché corredato da delega e da copia del documento di riconoscimento dell'interessato medesimo e del delegato.
- 5. I reclami devono essere presentati, nei modi sopra indicati, di norma entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti (in armonia con il disposto dell'art.14, comma 5, del D.lgs 502/92 e s.m.i.). L'Azienda può valutare anche reclami presentati oltre tale termine, purché sia ancora possibile l'accertamento dei fatti.
- 6. La presentazione di reclami non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale.

Art. 4 - Procedure per la gestione dei reclamo/segnalazioni presentati direttamente all'URP

L'URP provvede ai seguenti adempimenti:

1. Raccoglie, classifica, scheda ed archivia il reclamo/segnalazione acquisito direttamente dai cittadini e/o dagli Organismi di loro rappresentanza e tutela, nel rispetto delle disposizioni sancite dal D.lgs. 196/03; provvede al relativo inserimento nella banca dati cartacea e informatizzata; predispone una statistica dei reclami/segnalazioni, da inoltrare alla Direzione Aziendale, al Controllo di Gestione, al referente aziendale dell'Audit civico e alla UOC Qualità e Innovazione con cadenza semestrale.
2. Invia il reclamo al Responsabile del Servizio interessato, nonché in copia alle Direzioni, affinché provveda:
 - ad effettuare l'indagine interna in merito ai singoli aspetti oggetto del reclamo, alle misure e ai tempi necessari per la rimozione/risoluzione di quanto segnalato;
 - a fornire, a conclusione dell'indagine, ogni elemento utile a rendere opportuno riscontro all'utente e/o Organismi di rappresentanza e tutela. La risposta sarà formulata dall'URP in accordo col Servizio interessato.
- 2a Trasmette, entro 3 giorni dal ricevimento, una comunicazione interlocutoria - corredata da informativa sulla *privacy* - sull'avvenuta ricezione e sull'avvio dell'indagine.
- 2b Vigila sullo stato di avanzamento dell'istruttoria ai fini del rispetto dei tempi della risposta definitiva, sollecitando il Servizio in caso di ritardo.

Art. 5 - Procedure per i reclami/segnalazioni presentati direttamente ai PUA, ai Punti Informativi o ai Punti di Accoglienza

1. Tutti i PUA, i Punti Informativi e i Punti di Accoglienza sono competenti a ricevere reclami/segnalazioni, al fine di garantire ed agevolare il pieno esercizio del diritto di tutela.
2. I reclami/segnalazioni ricevuti devono essere trasmessi immediatamente all'URP per la gestione della relativa attività istruttoria.

Art. 6 - Procedure per i reclami/segnalazioni presentati direttamente ai Servizi Aziendali

1. Tutti i Servizi/Strutture aziendali sono competenti a ricevere reclami/segnalazioni, al fine di garantire ed agevolare il pieno esercizio del diritto di tutela e la semplificazione del relativo procedimento. I Responsabili dei Servizi provvedono, nel rispetto della normativa sulla riservatezza, all'immediato inoltro all'URP che si attiverà nelle modalità indicate al punto 4.
2. L'URP provvederà ad attivare la relativa istruttoria richiedendo al Responsabile del Servizio interessato una relazione che definisca puntualmente tutti i singoli aspetti segnalati;
 - 2a Conclusa l'indagine accertativa dei fatti segnalati il Servizio redige un rapporto con le relative controdeduzioni sulla base del quale l'URP invierà una appropriata risposta definitiva. La risposta è resa nel rispetto della normativa di tutela della *privacy* e del segreto d'ufficio, e contiene rassicurazioni circa l'adozione dei provvedimenti adottati per il superamento delle problematiche evidenziate.
 - 2b La risposta è firmata congiuntamente dal Responsabile della UOC interessata dal reclamo, salvo diversa specifica disposizione del Vertice aziendale. È contestualmente inviata per conoscenza al Responsabile del Dipartimento-Distretto-Area di afferenza, oltreché al Direttore Sanitario e/o Amministrativo aziendale (secondo la rispettiva competenza).
3. La risposta è inoltrata entro 15 giorni dalla ricezione, ove la natura del reclamo lo consenta, e in ogni caso non oltre 30 giorni (salvo le ipotesi di particolare complessità dell'istruttoria).
4. In caso di reclamo pervenuto per il tramite di Associazioni o altre Istituzioni (Regione, Ministero, Comune ecc...) la risposta è diretta agli stessi. Nel caso in cui l'Istituzione sovraordinata richieda il diretto riscontro all'interessato, la comunicazione definitiva è resa al cittadino e, per conoscenza, all'Ente richiedente. In caso di reclami pervenuti per il tramite d'Istituzioni sovraordinate cui riscontrare direttamente, la risposta è resa dal Vertice aziendale con il supporto della UOC Urp e Comunicazione con firma, in calce al documento, del Direttore/Responsabile Dipartimento/Distretto/Area/UOC. non Aggregata.
5. La risposta è di norma resa in forma scritta, tuttavia nei casi che richiedono immediata soluzione si può riscontrare anche nelle vie brevi.

Art. 7 Modalità di gestione di reclami/segnalazioni pervenuti al Protocollo Generale

1. L'Ufficio del Protocollo, laddove riceva dalle altre strutture o dallo stesso URP i reclami per l'opportuna protocollazione, avrà cura di assegnare il documento e i relativi allegati esclusivamente all'URP onde consentire il



corretto espletamento della relativa attività istruttoria, in armonia con quanto disposto dal presente Regolamento e dalla normativa sul trattamento dei dati personali.

TITOLO II

ESERCIZIO DELLA TUTELA NELLE STRUTTURE PRIVATE

Art. 8 - Esercizio della tutela nelle strutture private

1. Il diritto alla tutela e le modalità per il suo esercizio, di cui al presente regolamento, è riconosciuto anche nei confronti degli utenti delle strutture accreditate e non.

NORMA FINALE

Art. 9- Inosservanza del presente regolamento

1. L'inosservanza alle disposizioni del presente regolamento, oltre a configurare responsabilità a vario titolo imputabili, costituirà elemento preminente per la valutazione dei risultati conseguiti, in relazione agli incarichi assegnati.
2. L'analisi sul Report semestrale redatto sui risultati del monitoraggio dell'attività di Pubblica Tutela verrà altresì considerato ai fini della valutazione delle Strutture coinvolte. Inadempimenti e criticità conseguenti a comportamenti difformi da quelli ivi prescritti produrranno conseguenze dirette a livello disciplinare e penalizzazioni circa i risultati di produttività.

5



MODELLO RECLAMO

All' Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

___ sottoscritt___nat___il.....
residente avia.....n.....
tel./cell.....e-mail.....

DICHIARA:

per sé stess___¹

oppure in qualità di ²:

esercente la potestà genitoriale tutore altro

del Sig.nat___il.....

residente avia.....n.....

tel.cell.....e-mail.....

quanto di seguito accaduto (descrizione dei fatti oggetto di segnalazione, specificando date e persone coinvolte)³:

In considerazione di quanto esposto, propone/suggerisce:

¹ Allegare copia di documento di riconoscimento.
² Allegare la delega e copia di documento di riconoscimento del delegante e del delegato.
³ In caso di spazio insufficiente aggiungere foglio integrativo.

ASL ROMA E t. +39.06.68351
Borgo S.Spirito 3 www.asl-rme.it
00193 ROMA p. iva 04736011000



Handwritten signature



Infine, dichiara di aver preso atto dell'informativa sulla *Privacy* (art. 13 del D.lgs 196/2003) nel seguente modo⁴:

- lettura dell'Informativa, riprodotta nella cartellonistica presente nella struttura aziendale resa oralmente
 ricezione del modulo informativa consultazione sul sito web aziendale⁵ altro.....

Le modalità di trattazione/gestione del presente reclamo sono specificate all'interno del Regolamento Aziendale di Pubblica Tutela consultabile on-line alla pagina <http://www.asl-rme.it/index.php?p=2563>

Roma, li _____

Firma: _____

⁴ Barrare la casella di interesse.

⁵ <http://www.asl-rme.it/index.php?p=2563>

**INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO¹ DEI DATI PERSONALI^{2,3}
EFFETTUATO DALL'UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

(Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196/2003 e s.m. "Codice in materia di protezione dei dati personali")

Si porta a conoscenza dell'interessato⁴ che l'attività⁵ svolta dagli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP) rientra tra quelle le cui finalità sono considerate di rilevante interesse pubblico ai sensi dell'art. 73, comma 2, lett. g) del D.Lgs. 196/2003.

L'URP, in stretta correlazione con le attività istituzionali⁶ del Titolare⁷ del trattamento effettua le c.d. "operazioni" di trattamento, senza necessità di richiedere il consenso dell'interessato⁸ (D.Lgs. n. 196/2003: art. 18, comma 4), sui seguenti dati:

- personali, anche in mancanza di una norma di legge o di regolamento (D.Lgs. n. 196/2003: artt. 18, comma 2, 19, comma 1);
- sensibili⁹, conformemente alle norme legge¹⁰ e regolamentari¹¹, per garantire la Pubblica Tutela¹², in caso di disagio, disservizio o pregiudizio subito in occasione dell'accesso o della fruizione di prestazione/servizi sanitari.

Il conferimento dei dati è facoltativo¹³ ma il mancato conferimento può comportare un impedimento all'avvio del dell'istruttoria del procedimento relativo alla Pubblica Tutela¹⁴.

¹ Per «trattamento» si intende «qualunque operazione o complesso di operazioni, effettuati anche senza l'ausilio di strumenti elettronici, concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distruzione di dati, anche se non registrati in una banca di dati» (D.Lgs. n. 196/2003: art. 4, comma 1, lett. a)).

² Per «dato personale» si intende «qualunque informazione relativa a persona fisica, identificata o identificabile, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale» (D.Lgs. n. 196/2003: art. 4, comma 1, lett. b)).

³ Per «dati sensibili» si intendono «i dati personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale» (D.Lgs. n. 196/2003: art. 4, comma 1, lett. d)).

⁴ Per «interessato» si intende «la persona fisica cui si riferiscono i dati personali» (D.Lgs. n. 196/2003: art. 4, comma 1, lett. i)).

⁵ Previste dall'art. 8 della L. n. 150/2000 e s.m.i.

⁶ Relative a finalità di rilevante interesse pubblico che rientrano nei compiti del Servizio sanitario nazionale e degli altri organismi sanitari pubblici ai sensi degli artt. 85-86 del D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i.

⁷ E' l'Azienda Unità Sanitaria Locale Roma E.

⁸ Le disposizioni relative al consenso dell'interessato o all'autorizzazione del Garante ai sensi dell'articolo 76 del D.Lgs. n. 196/2003 si osservano per i trattamenti di dati idonei a rivelare lo stato di salute effettuati da esercenti le professioni sanitarie o da organismi sanitari pubblici per finalità di tutela della salute o dell'incolumità fisica dell'interessato, di un terzo o della collettività.

⁹ Il trattamento su dati sensibili è effettuato solo se indispensabile per svolgere attività istituzionali che non possono essere adempiute, caso per caso, mediante il trattamento di dati anonimi o di dati personali di natura diversa (D.Lgs. n. 196/2003: art. 22, comma 3).

¹⁰ Si citano, per necessaria brevità, l'art. 14 del D.Lgs. n. 502/1992 e s.m.; l'art. 8 della L. n. 150/2000; il D.Lgs. n. 196/2003 (artt. 85-86); il D.P.C.M. 19/05/1995 "Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari".

¹¹ D.G.R. Lazio n. 129 del 18 marzo 2014 e s.m. concernente il Regolamento regionale sul "Trattamento dei dati sensibili e giudiziari di competenza della Giunta regionale, delle Aziende Unità Sanitarie Locali, degli enti dipendenti e delle agenzie regionali, delle società e degli altri enti privati a partecipazione regionale, ai sensi degli articoli 20 e 21 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali)"

¹² Per maggiori informazioni consultare il Regolamento alla pagina <http://www.asl-rme.it/index.php?p=1414>.

Handwritten signature

Handwritten mark

Il trattamento è effettuato:

- in modo corretto, lecito e pertinente allo scopo per il quale sono raccolti, con le opportune modalità che permettano di identificare l'interessato solo in caso di necessità;
- utilizzando sia supporti cartacei che informatici, per via sia telefonica che telematica, anche attraverso strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi, con l'osservanza di ogni misura minima di sicurezza. I dati inoltre sono conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o trattati;
- da Direttore/Responsabile¹⁵ di Struttura aziendale coinvolto per la soluzione del caso relativo alla Pubblica Tutela;
- incaricati del trattamento¹⁶.

E' fatta salva la comunicazione o diffusione¹⁷ di dati richieste, in conformità alla legge, da forze di polizia, dall'autorità giudiziaria, da organismi di informazione e sicurezza o da altri soggetti pubblici per finalità di difesa o di sicurezza dello Stato o di prevenzione, accertamento o repressione di reati¹⁸. La comunicazione da parte di un soggetto pubblico ad altri soggetti pubblici è ammessa quando è prevista da una norma di legge o di regolamento. In mancanza di tale norma la comunicazione è ammessa quando è comunque necessaria per lo svolgimento di funzioni istituzionali e può essere iniziata se è decorso il termine di cui all'articolo 39, comma 2, del D.Lgs. n. 196/2003, e non è stata adottata la diversa determinazione ivi indicata¹⁹. La comunicazione da parte di un soggetto pubblico a privati o a enti pubblici economici e la diffusione da parte di un soggetto pubblico sono ammesse unicamente quando sono previste da una norma di legge o di regolamento²⁰.

L'interessato può esercitare i diritti²¹ previsti dall'art. 7 del D.Lgs. n.196/2003 con richiesta rivolta, senza formalità, al titolare o al responsabile del trattamento, anche per tramite di incaricato al trattamento.

Il titolare del trattamento è l'Azienda USL Roma E nella figura del Direttore Generale pro-tempore, domiciliato per la carica in Via Borgo S. Spirito 3 – 00193 Roma.

Responsabile del trattamento per l'attività URP è il Direttore della UOC URP e Comunicazione i cui contatti sono reperibili al seguente indirizzo internet: <http://www.asl-rme.it/index.php?p=servizi&s=2&e=55>.

¹³ I reclami e le segnalazioni informali e/o anonimi sono in ogni caso ricevuti, trascritti e catalogati a cura dell'URP stesso. Nel caso di reclami o segnalazioni informali o anonimi, l'avvio dell'istruttoria è rimessa alla valutazione del responsabile dell'URP.

¹⁴ Ai fini dell'avvio del procedimento è comunque necessario allegare al reclamo/esposto/riciesta/segnalazione/istanza copia di documento di riconoscimento dell'interessato; anche in caso di delega vi è necessità di allegare copia di documento di riconoscimento del delegante e del delegato.

¹⁵ Ciascun Direttore/Responsabile di Unità Operativa aziendale è responsabile del trattamento dei dati personali. L'elenco completo dei Responsabili del trattamento è reperibile al seguente indirizzo internet: <http://www.asl-rme.it/index.php?p=servizi>.

¹⁶ Sono le persone fisiche autorizzate a compiere operazioni di trattamento dal titolare o dal responsabile del trattamento.

¹⁷ La normativa vigente non consente la diffusione dei dati idonei a rivelare lo stato di salute (D.Lgs. n. 196/2003: art. 22, comma 8).

¹⁸ Ai sensi dell'art. 25, comma 2, del D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i.

¹⁹ Ai sensi dell'art. 19, comma 2, del D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i.

²⁰ Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i.

²¹ In particolare, l'interessato ha diritto in qualunque momento di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei medesimi dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettificazione; ha, altresì, diritto, ai sensi del medesimo articolo, di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento.

