

## Servizio Centro Unico di Prenotazione (CUP)

Informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Ue 2016/679, nella presente informativa sono riportate le indicazioni dell'Azienda provinciale per i servizi sanitari relative al trattamento dei dati personali con riferimento al Servizio "Centro Unico di prenotazione" (di seguito "CUP"). CUP è il servizio che consente ai Cittadini di prenotare una prestazione specialistica, secondo quanto previsto dalle Linee Guida "Sistema CUP" del Ministero della Salute.

La presente informativa ha ad oggetto anche i dati personali trattati mediante il sistema di registrazione delle comunicazioni telefoniche nell'esecuzione del Servizio. Tale registrazione è utile per migliorare la qualità del servizio e per gestire al meglio eventuali segnalazioni e reclami degli utenti.

### Titolare del trattamento

Il titolare del trattamento è l'Azienda provinciale per i servizi sanitari, con sede legale in Via Degasperi, 77, 38123 - Trento, (di seguito il "Titolare" o "APSS").

### Responsabile della protezione dei dati

I dati di contatto del Responsabile della protezione dei dati personali (RDP) dell'APSS sono i seguenti: via Degasperi, n. 79 – 38123 Trento, e-mail ResponsabileProtezioneDati@apss.tn.it

### Finalità del trattamento

I dati personali anche appartenenti a categorie particolari di dati (di seguito "dati") saranno trattati dall'APSS, in qualità di titolare del trattamento, per permettere all'interessato di prenotare prestazioni sanitarie attraverso il CUP, nel pieno rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali e, in particolare del Regolamento UE 2016/679 (di seguito il "GDPR" o il "Regolamento"), del D.lgs n. 196/2003 come novellato dal D.lgs n. 101 del 10 agosto 2018.

L'attività di registrazione delle telefonate connesse al Servizio di prenotazione viene effettuata per le seguenti finalità:

- a) prestare i servizi richiesti, gestire i rapporti con gli utenti e gestire eventuali contestazioni/reclami avanzati dall'interessato;
- b) rispondere in modo puntuale a richieste dell'Autorità Giudiziaria, da Organi di Vigilanza e Controllo;
- c) controllo della qualità e verifica dell'efficacia dei servizi di assistenza offerti.

### Dati personali trattati

#### ● Dati personali comuni

Per le finalità indicate nella presente Informativa, il Titolare tratta i dati personali comuni che sono, ad esempio, dati anagrafici (nome, cognome, numero di telefono e codice fiscale) e dati di contatto personali.

#### ● Categorie particolari di dati personali

Il Titolare potrebbe altresì trattare categorie particolari di dati personali, come i dati idonei a rivelare anche indirettamente lo stato di salute dell'interessato (contenuto della ricetta "rossa", se cartacea, o della ricetta dematerializzata, se elettronica, relativa all'esame prenotato).

Il numero telefonico utilizzato dall'utente per chiamare il Centro unico di prenotazione (CUP) dell'Azienda potrà essere usato dall'Azienda per proporre all'interessato l'adesione ad indagini volte a misurare il gradimento e la soddisfazione del servizio CUP e ad altre specifiche iniziative finalizzate al miglioramento dell'assistenza erogata da APSS. L'Azienda può avvalersi di soggetti esterni per lo svolgimento di tali iniziative, designati quali responsabili del trattamento. L'adesione a tali iniziative è facoltativa, e la mancata partecipazione alle stesse non pregiudica l'accesso alle cure e ai servizi forniti da APSS.

### Base giuridica del trattamento

Il trattamento dei dati tramite il CUP viene effettuato dall'APSS per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. e) e dell'art. 9, par. 2, lett. h) o i), del Regolamento. Il conferimento dei dati per la prenotazione dell'appuntamento è necessario al pieno raggiungimento della finalità stessa. L'eventuale rifiuto di conferire in tutto o in parte i dati comporta per l'APSS l'impossibilità di fornire all'interessato la prenotazione richiesta attraverso il CUP.

Per quanto concerne la registrazione della telefonata, la base giuridica è il consenso dell'interessato ai sensi dell'art. 6.1 lett. a) e dell'art. 9.2 lett. a) del GDPR. All'inizio della telefonata, l'utente viene preventivamente avvisato in merito alla registrazione attraverso una breve nota informativa rilasciata da voce registrata, la quale rinvia alla presente informativa completa.

### Destinatari dei dati personali

I dati saranno trattati per le finalità sopracitate dal personale dell'APSS, in qualità di persone autorizzate al trattamento dei dati personali. I dati potranno essere trattati anche da altri soggetti, specificamente autorizzati ed istruiti, che svolgono attività strumentali per APSS e che prestano adeguate garanzie circa la protezione dei dati e nominati Responsabili del trattamento, ai sensi del Regolamento.

Inoltre, in relazione all'attività di registrazione delle telefonate volte alla prenotazione dei servizi, possono venire a conoscenza dei dati:

- a. soggetti che possono accedere ai dati in forza di disposizioni di legge previste dal diritto dell'Unione Europea o da quello dello Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento (autorità giudiziaria, organi di vigilanza)
- b. l'Azienda che si occupa dell'installazione, manutenzione, assistenza e gestione del servizio di prenotazione telefonica di prestazioni sanitarie al CUP, nominata quale Responsabile del trattamento ex art. 28 GDPR per conto del titolare.

### Modalità del trattamento

Il trattamento dei dati avverrà, nel rispetto delle disposizioni previste dal GDPR, mediante strumenti cartacei, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità indicate e, comunque, con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza in conformità alle disposizioni previste dall'articolo 32 GDPR. I dati saranno trattati con logiche atte a garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati stessi, e quindi anche attraverso l'utilizzo di protocolli di comunicazione sicuri e di tecniche idonee alla protezione dei dati.

Le registrazioni delle telefonate sono conservate su un sistema di archiviazione non raggiungibile dall'esterno e raggiungibile solo tramite canali sicuri. Sono dati cifrati e accessibili tramite criteri di autenticazione sicura.

#### **Periodo di conservazione dei dati personali**

I dati saranno conservati per il tempo previsto nel "Prontuario di conservazione dei documenti e dei fascicoli" disponibile nel sito dell'APSS al seguente indirizzo web: <https://www.apss.tn.it/privacy>

**Le registrazioni delle telefonate saranno conservative per il tempo necessario ad assicurare le finalità del trattamento. Tale periodo non sarà superiore a 12 mesi. È fatto salvo un ulteriore periodo di tempo qualora fosse necessario per contestare un reato e/o per tutelare un diritto del titolare del trattamento.**

#### **Automazione e profilazione**

I dati personali non sono soggetti ad alcun processo decisionale interamente automatizzato, ivi compresa la profilazione.

#### **Diritti dell'interessato**

L'interessato può esercitare, nei confronti del titolare ed in ogni momento, i diritti previsti dal Regolamento e in particolare chiedere:

- l'accesso ai Suoi dati personali e ottenere copia degli stessi (art. 15);
- qualora li ritenga inesatti o incompleti, richiederne, rispettivamente, la rettifica o l'integrazione (art. 16);
- se ricorrono i presupposti normativi, richiederne la cancellazione (art. 17), o esercitare il diritto di limitazione (art. 18);
- se ricorrono i presupposti normativi, opporsi al trattamento dei Suoi dati in qualsiasi momento, per motivi connessi alla Sua situazione particolare (art. 21).

L'interessato ha altresì diritto di presentare reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali in caso di trattamento illecito