AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE
Sede legale: Via G. Cusmano, 24 – 90141 PALERMO
C.F. e P. I.V.A.: 05841760829

INFORMAZIONI SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DA PARTE DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679

Revisione n. 1 – ottobre 2026

L'Ufficio relazioni con il pubblico (di seguito «URP») dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Palermo svolge le funzioni previste dall'art. 8 della legge 7 giugno 2000, n. 150, dall'art. 11 del d.lgs. 30 marzo 2001, n. 165 e dall'art. 14 del d.lgs. 30 dicembre 1992, n. 502: informazione e orientamento sui servizi, ricezione e gestione di reclami, segnalazioni, suggerimenti ed encomi, rilevazione della qualità percepita. Le presenti informazioni sono rese ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito «Regolamento») e del d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (di seguito «Codice»).

1. Titolare del trattamento

Titolare del trattamento è l'Azienda Sanitaria Provinciale di Palermo (di seguito «Azienda»), con sede legale in Via Giacomo Cusmano n. 24, 90141 Palermo, C.F. e P. IVA 05841760829, PEC protocollo.pec@asppa.it, in persona del Direttore Generale pro tempore.

2. Responsabile della protezione dei dati

L'Azienda ha designato il Responsabile della protezione dei dati (RPD) ai sensi dell'art. 37 del Regolamento. Il RPD è contattabile, per ogni questione relativa al trattamento dei dati personali e all'esercizio dei diritti, agli indirizzi rpd@asppalermo.org e rpd@pec.asppalermo.org, oppure per posta presso la sede dell'Azienda, all'attenzione del Responsabile della protezione dei dati.

3. Dati trattati e loro origine

Sono trattati i dati forniti dall'interessato o da chi agisce per suo conto: dati anagrafici e di contatto, contenuto della richiesta, del reclamo o della segnalazione e documentazione allegata. Quando la pratica riguarda un percorso di cura, possono essere trattati dati relativi alla salute dell'interessato o della persona assistita. Per l'istruttoria dei reclami l'URP acquisisce le informazioni necessarie dalle strutture aziendali e dai professionisti interessati, e tratta i dati degli operatori coinvolti nei fatti segnalati; a questi ultimi le informazioni sono rese anche ai sensi dell'art. 14 del Regolamento.

I dati sono raccolti presso gli sportelli e gli uffici dell'URP, per posta, posta elettronica, posta elettronica certificata, telefono o tramite i moduli disponibili sul sito istituzionale.

Le rilevazioni della soddisfazione degli utenti sono svolte di regola mediante questionari anonimi, che non raccolgono dati identificativi né consentono di risalire al compilatore: in tal caso non comportano trattamento di dati personali. Restano invece trattamenti di dati personali, disciplinati dalle presenti informazioni, i reclami, le segnalazioni e i suggerimenti presentati in forma identificabile, anche quando sono successivamente utilizzati, in forma aggregata, per la valutazione della qualità dei servizi.

4. Finalità e basi giuridiche

Finalità	Base giuridica
Informazione e orientamento degli utenti sui servizi	Art. 6, par. 1, lett. e), del Regolamento; art. 8 della legge n. 150 del 2000
Ricezione, istruttoria e riscontro di reclami, segnalazioni, suggerimenti ed encomi; segnalazione delle criticità alle strutture competenti e alla gestione del rischio clinico	Art. 6, par. 1, lett. c) ed e), del Regolamento; per i dati relativi alla salute, art. 9, par. 2, lett. g) e h), del Regolamento e art. 2-sexies, comma 2, lett. t) e v), del Codice; art. 14 del d.lgs. n. 502 del 1992
Elaborazioni statistiche sui reclami e sulle segnalazioni, programmazione, controllo e valutazione dei servizi	Art. 6, par. 1, lett. e), e art. 9, par. 2, lett. g), del Regolamento; art. 2-sexies, comma 2, lett. v), del Codice; le elaborazioni sono effettuate e diffuse esclusivamente in forma aggregata
Tutela dei diritti dell'Azienda in sede amministrativa e giudiziaria	Art. 6, par. 1, lett. e), e art. 9, par. 2, lett. f), del Regolamento; art. 2-sexies, comma 2, lett. q), del Codice

Per tali finalità non è richiesto il consenso dell'interessato. Quando il reclamo è presentato da un terzo nell'interesse dell'assistito, l'URP verifica la legittimazione del richiedente prima di comunicargli informazioni sullo stato di salute dell'assistito.

5. Natura del conferimento

Il conferimento dei dati è facoltativo; tuttavia, in mancanza dei dati necessari, l'URP non può istruire la pratica né fornire riscontro. Le segnalazioni anonime sono prese in considerazione nei limiti in cui contengano elementi sufficienti per l'istruttoria, ma non possono ricevere riscontro.

6. Modalità del trattamento

I dati sono trattati su supporto cartaceo e con strumenti informatici dal personale dell'URP e delle strutture coinvolte nell'istruttoria, autorizzato e istruito ai sensi dell'art. 29 del Regolamento e dell'art. 2-quaterdecies del Codice, tenuto al segreto d'ufficio, ciascuno per i soli dati necessari ai propri compiti. Alle strutture interessate sono trasmessi soltanto gli elementi necessari all'istruttoria. L'Azienda adotta misure tecniche e organizzative adeguate ai sensi degli artt. 25 e 32 del Regolamento. Non sono adottate decisioni basate unicamente su trattamenti automatizzati.

7. Destinatari dei dati

Nei limiti di quanto necessario, i dati possono essere comunicati a:

a) strutture sanitarie pubbliche e private accreditate, medici di medicina generale e pediatri di libera scelta, quando il reclamo riguarda prestazioni da essi erogate;

b) Regione Siciliana, per i flussi informativi sui reclami, in forma aggregata;

c) compagnie di assicurazione e legali, quando la segnalazione dia luogo a richiesta di risarcimento;

d) autorità giudiziaria e altre autorità pubbliche, nei casi previsti dalla legge.

Al Comitato consultivo aziendale previsto dalla legge regionale 14 aprile 2009, n. 5, e agli altri organismi di partecipazione dei cittadini sono messi a disposizione soltanto dati in forma anonima o aggregata sui reclami e sulle segnalazioni; i dati identificativi e quelli relativi alla salute non sono comunicati a tali organismi.

I dati sono inoltre trattati, per conto dell'Azienda, dai soggetti che gestiscono i sistemi informativi, designati responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento; il relativo elenco può essere richiesto all'Azienda o al Responsabile della protezione dei dati. I dati non sono diffusi; i dati relativi alla salute non possono in alcun caso essere diffusi (art. 2-septies, comma 8, del Codice). I dati non sono trasferiti verso paesi terzi.

8. Periodo di conservazione

Dati	Tempo di conservazione
Richieste di informazione e orientamento	Due anni dal riscontro
Fascicoli dei reclami, delle segnalazioni, dei suggerimenti e degli encomi	Cinque anni dalla chiusura della pratica, salvo il maggior tempo necessario in caso di richiesta di risarcimento o di contenzioso, fino alla definizione degli stessi
Elaborazioni statistiche	In forma aggregata, senza limiti di tempo

Decorsi i termini, i dati sono cancellati o resi anonimi.

9. Diritti dell'interessato

L'interessato può chiedere l'accesso ai propri dati e copia degli stessi, la rettifica e l'integrazione, la cancellazione e la limitazione del trattamento nei casi previsti, e può opporsi al trattamento per motivi connessi alla propria situazione particolare (artt. 15-18 e 21 del Regolamento). Il diritto alla portabilità non si applica ai trattamenti necessari per l'esecuzione di compiti di interesse pubblico.

Le richieste possono essere presentate senza formalità all'Azienda o al Responsabile della protezione dei dati, ai recapiti sopra indicati, anche utilizzando il modulo disponibile nella sezione «Privacy» del sito www.asppalermo.org e presso l'Ufficio relazioni con il pubblico. L'Azienda fornisce riscontro senza ingiustificato ritardo e comunque entro un mese dal ricevimento della richiesta; il termine può essere prorogato di due mesi, se necessario, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste, dandone comunicazione motivata all'interessato entro il primo mese (art. 12, par. 3, del Regolamento). L'esercizio dei diritti è gratuito, salvo il caso di richieste manifestamente infondate o eccessive (art. 12, par. 5, del Regolamento).

10. Reclamo

L'interessato che ritenga che il trattamento dei dati che lo riguardano violi il Regolamento ha il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali (Piazza Venezia n. 11, 00187 Roma; www.garanteprivacy.it), secondo le modalità indicate sul sito dell'Autorità, ai sensi dell'art. 77 del Regolamento, ovvero di adire l'autorità giudiziaria ai sensi dell'art. 79 del Regolamento e dell'art. 152 del Codice.