

ALLEGATO 1

Modulo Reclami cartaceo



Buongiorno,

indicaci cosa desideri raccontare oggi all'U.R.P dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Federico II, fai un cerchietto ☐ intorno alla voce di tuo interesse:

- ☐ **Faccio un reclamo**
- ☐ **Segnalo un disservizio**
- ☐ **Propongo un suggerimento**
- ☐ **Racconto un'esperienza positiva**

Quanto ci stai per raccontare, dove e quando è accaduto?

Indicaci, per favore, data, sede e struttura (Dipartimento, UOC, Reparto...)

Raccontaci, nel dettaglio, cosa è successo:

[illegible]

C.F. _____

Allega la documentazione che ritieni necessaria:

Grazie!!!

Ricorda che, se lo desideri, puoi effettuare le tue segnalazioni comodamente da casa collegandoti al nostro sito internet aziendale, nella sezione U.R.P., ecco l'indirizzo:
www.policlinico.unina.it/urp

Non dimenticarti di seguirci anche sui social Facebook, Instagram e Twitter, potrai trovare tante informazioni utili per la tua salute e il tuo benessere e indicazioni per accedere ai nostri servizi e alle attività di prevenzione e promozione della salute che spesso realizziamo.



Autorizzazione al trattamento dei dati e dichiarazione e responsabilità in caso di false dichiarazioni

Consapevole delle responsabilità penali in caso di false dichiarazioni (art.21 comma 02 DPR 445/00);

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 7 e ss. del Regolamento UE 2016/679 GDPR, autorizzo al trattamento dei dati personali e particolari

Documento di identità del delegato e del delegante e relativa delega qualora la segnalazione/reclamo sia presentata da persona diversa dal reclamante.

Tipo _____

Numero _____

Luogo e data: _____

Firma:

Informativa per il trattamento dei dati personali (ai sensi degli artt. 13 e 14 GDPR 2016/679)

1. Finalità del trattamento

I dati personali saranno trattati dall'Azienda per lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali ed in particolare per l'attivazione e la gestione dell'istruttoria connessa al reclamo presentato.

2. Natura del conferimento

Il conferimento dei dati personali è obbligatorio, in quanto in mancanza di esso non sarà possibile dare inizio alla procedura di istruttoria e fornire risposta all'utente reclamante.

3. Modalità del trattamento

In relazione alle finalità di cui sopra, il trattamento dei dati personali avverrà con modalità prevalentemente informatiche ed in modo da garantire la riservatezza e la sicurezza degli stessi. I dati non saranno diffusi, potranno essere utilizzati esclusivamente in forma aggregata a fini statistici per le relazioni trimestrali ed annuali a cura dell'U.R.P.

4. Categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati

Ai Suoi dati personali possono avere accesso:

- 1) i dipendenti debitamente autorizzati;
- 2) i responsabili del trattamento con i quali viene stipulato un contratto ai sensi dell'art. 28 del GDPR.

I suoi dati personali potranno essere oggetto di specifiche comunicazioni in tutti i casi prescritti per legge. Non saranno comunque diffusi in alcun modo.

5. Per quanto tempo conserviamo le sue informazioni

Conserviamo i Suoi dati personali solo per il tempo necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti o per qualsiasi altra legittima finalità collegata. Il tempo di conservazione delle informazioni relative al Reclamo saranno conservate per un periodo massimo di cinque anni, come da Regolamento Aziendale. Se dovessero nascere contenzioni, il periodo di conservazione seguirà i termini prescritti per legge.

6. Come manteniamo sicuri i suoi dati personali

Il trattamento dei dati personali per la finalità di cui sopra avrà luogo in forma automatizzata e telematica, con logiche strettamente correlate alle finalità indicate e, in ogni caso, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi nel rispetto dell'art. 32 del GDPR, nonché la possibilità dell'interessato di acconsentire anche ad una sola delle modalità di contatto (elettronica o tradizionale).

7. Diritti dell'interessato

Potrà esercitare i propri diritti tramite mail, scrivendo al seguente indirizzo email privacy.aou@unina.it oppure tramite lettera raccomandata indirizzata alla sede legale della società.

Lei ha il diritto di chiedere alla Società:

- l'accesso ai Suoi dati personali (art. 15 Regolamento UE 2016/679),
- Rettifica (art. 16 Regolamento UE 2016/679),
- Cancellazione (art. 17 Regolamento UE 2016/679),
- Limitazione (art. 18 Regolamento UE 2016/679),
- Portabilità, intesa come diritto ad ottenere dal titolare del trattamento i dati in un formato strutturato di uso comune e leggibile da dispositivo automatico per trasmetterli ad un altro titolare del trattamento senza impedimenti (art. 20 Regolamento UE 2016/679),
- Opposizione al trattamento (art. 21 Regolamento UE 2016/679).

Inoltre, nei casi in cui la base giuridica sia il consenso, lo stesso potrà essere da lei revocato in qualsiasi momento.

8. Reclamo

Si ricorda che ai sensi dell'art. 77 del Regolamento UE 2016/679 potrà proporre reclamo all'Autorità Garante in caso di violazione della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

9. Trasferimento dei dati all'estero

Non è previsto alcun trasferimento dei dati personali in paesi terzi europei o extraeuropei.

10. Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati è l'Azienda Ospedaliera Universitaria Federico II

Email: aouproto@unina.it PEC: aou.protocollo@pec.it

11. Responsabile protezione dei dati

Indirizzo: Via S.Pansini, 5- 80131 Napoli

pec: dpo@pec.it

