

# **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:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



**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](http://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.**

**#latuastoriaraconta**

**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 sensibili

Documento di identificazione del cittadino/a che presenta la segnalazione/reclamo:

Tipo \_\_\_\_\_

Numero \_\_\_\_\_

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

Tipo \_\_\_\_\_

Numero \_\_\_\_\_

Luogo e data: \_\_\_\_\_

Firma:

\_\_\_\_\_

**Informativa per il trattamento dei dati personali e sensibili (ai sensi degli artt. 13 par. 1 e 14 par. 1 GDPR 679/2016)****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**

Potranno venire a conoscenza dei dati personali i dipendenti e i collaboratori, anche esterni, del Titolare e i soggetti che forniscono servizi strumentali alle finalità di cui sopra (come, ad esempio, servizi tecnici). Tali soggetti agiranno in qualità di Responsabili o Incaricati del trattamento. I dati personali potranno essere comunicati ad altri soggetti pubblici e/o privati unicamente in forza di una disposizione di legge o di regolamento che lo preveda.

**5. Diritti dell'interessato**

All'interessato sono riconosciuti i diritti di cui all'art. 12, GDPR 679/2016 e, in particolare, 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).

**6. Diritto all'oblio.**

I dati dell'interessato in possesso saranno conservati per cinque anni.

**7. Titolare e Responsabili del trattamento**

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

Email: [aouproto@unina.it](mailto:aouproto@unina.it) PEC: [aou.protocollo@pec.it](mailto:aou.protocollo@pec.it)

Il Responsabile del trattamento è la struttura in possesso del dato.

**8. Responsabile protezione dei dati**

Indirizzo: Via S.Pansini, 5- 80131 Napoli

pec: [rpd.aou@pec.it](mailto:rpd.aou@pec.it)



#latuastoriaracconta