INFORMATIVA RELATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo sulla Protezione dei dati personali 2016/679
Informativa Interessati questionari di rilevazione della qualità percepita dal cittadino in relazione ai servizi ricevuti (ricoveri, servizi ambulatoriali, cure domiciliari)

Il presente documento ha lo scopo di informarLa circa la liceità e le finalità del trattamento dei dati personali da Lei forniti e che le operazioni di trattamento avverranno nel pieno rispetto dei principi di correttezza e trasparenza nonché di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

Pertanto, in armonia con quanto previsto dal Regolamento Europeo 2016/679 (di seguito "Regolamento"), dal D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 così come modificato dal D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101 (di seguito il "Codice Privacy"). Le forniamo le seguenti, precise e chiare informazioni sul trattamento dei dati personali, secondo le prescrizioni di cui all'art. 13 del Regolamento. Le informiamo che Azienda Socio Sanitaria Territoriale Bergamo Est in Via Paderno, 21 - 24068 Seriate (BG), in qualità di Titolare del trattamento, tratta i dati personali da Lei forniti per iscritto o verbalmente e liberamente comunicati (Art. 13.1, lett. a) Reg. 679/2016).

I suoi dati personali sono trattati nel rispetto del principio di minimizzazione, ai sensi dell'articolo 5.1.c e 25.2 del Regolamento 679/2016/UE, quindi in modo lecito, secondo correttezza e trasparenza; sono raccolti per scopi determinati espliciti e legittimi; esatti e se necessario aggiornati; pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità del trattamento.

L'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Bergamo Est garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'Interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

In applicazione a quanto previsto dalla DGR n. XII/ 2754 del 15/7/2024, nel corso del 2025 è stato attivato un gruppo di lavoro, composto da esperti del mondo universitario e degli Enti del Sistema Sanitario Lombardo (ATS, ASST e IRCCS) e coordinato dall'Agenzia di Controllo del Sistema Sociosanitario Lombardo, che ha provveduto alla stesura di un documento contenente la revisione e l'aggiornamento degli strumenti per la rilevazione della qualità percepita dal cittadino. In forza della DGR n. XII/2754 del 15/07/2024 e della successiva DGR n. XII/5589 del 30/12/2025 gli Enti del SSR hanno pertanto adottato, a partire dall'anno 2026, i questionari di gradimento dei servizi ricevuti per la raccolta della Customer Satisfaction (ricovero, ambulatoriale e assistenza domiciliare) ai quali la presente informativa fa riferimento.

1. Titolare del trattamento dei dati personali

Il Titolare del trattamento è l'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Bergamo Est in Via Paderno, 21 - 24068 Seriate (BG).

2. Finalità e base giuridica del trattamento dei dati personali

Tutti i dati personali, raccolti direttamente presso l'Interessato, sono trattati dal Titolare del trattamento per le seguenti finalità:

- monitoraggio e alla valutazione della qualità percepita dei servizi sanitari. La raccolta delle informazioni tramite il questionario è finalizzata esclusivamente ad elaborazioni statistiche, effettuate anche con strumenti elettronici, da parte di questo organismo sanitario o di altri soggetti di cui si avvale Regione Lombardia (Agenzia di Controllo del Sistema Sociosanitario Lombardo) per valutare la qualità dei servizi e/o delle prestazioni sanitarie offerte.

I dati personali forniti dall'Interessato saranno trattati nel rispetto del principio di minimizzazione, pertinenza e non eccedenza, allo scopo di condurre le necessarie attività istruttorie ovvero per l'esercizio delle azioni a tutela degli interessati o delle loro famiglie.

La base giuridica prevista dal Reg. 679/2016 per il trattamento oggetto della presente informativa è:

- **Art. 6 par. 1 lettera E)**: il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il Titolare del trattamento;
- **Art. 9 par. 1 lettera G):** il trattamento è necessario per motivi di interesse pubblico rilevante sulla base del diritto dell'Unione o degli Stati membri (Legge Regionale n. 33/2009 s.m.i., art. 11, comma 1, D.Lgs. 30 luglio 1999, n. 286).

3. Tipologia dei dati personali

I dati personali sono forniti dalla persona che volontariamente compilerà il questionario di gradimento dei servizi ricevuti in maniera cartacea e/o digitale.

I dati personali trattati sono:

- **Dati personali comuni**: sesso, età, nazionalità, regione di domicilio, titolo di studio, occupazione;

- **Dati sanitari**: dati idonei a rilevare lo stato di salute (ad es. reparto di ricovero, tipo di ricovero, figure professionali coinvolte nell'attivazione del servizio di cure domiciliari, tipologia di prestazioni ricevute, tipologia di prestazione ambulatoriale effettuata, ecc.).

4. Modalità di trattamento dei dati personali

Il trattamento viene effettuato in modalità cartacea e con l'ausilio di strumenti digitali (tramite l'applicativo Microsoft Forms). I Suoi dati personali non saranno oggetto di alcun processo decisionale automatizzato.

Tutte le operazioni di trattamento dei dati sono attuate in modo da garantire l'integrità, la riservatezza e la disponibilità dei dati personali.

5. Natura obbligatoria o facoltativa dei dati e conseguenze di eventuale rifiuto a fornire i dati.

Si rende edotto l'Interessato che il conferimento dei suoi dati personali oggetto della presente informativa ha natura facoltativa e non limita in alcun modo l'erogazione della prestazione sanitaria.

Nell'eventualità in cui tali dati non venissero forniti non potrà procedere con la compilazione del relativo questionario di Customer Satisfaction.

6. Soggetti a cui vengono comunicati i dati

I dati personali dell'Interessato, aggregati e privati di ogni elemento identificativo rendendoli pertanto anonimi, potranno essere comunicati a:

- Regione Lombardia e l'Agenzia di Controllo del Sistema Sociosanitario Lombardo alla quale è affidata anche la raccolta e l'analisi del flusso di dati derivanti dalla rilevazione di Customer Satisfaction, così come previsto dalla L.R. 33/2009 e smi., ai fini dello svolgimento di attività di controllo, analisi e monitoraggio del sistema sociosanitario lombardo.

I dati personali dell'Interessato non vengono in alcun caso diffusi (con tale termine intendendosi il darne conoscenza in qualunque modo ad una pluralità di soggetti indeterminati). Potranno essere diffusi e pubblicati gli esiti dell'indagine di Customer Satisfaction esclusivamente in forma anonima.

7. Data Protection Officer (DPO) / Responsabile della Protezione dei dati (RPD)

Il Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati individuato dall'ente è il seguente soggetto:

Nominativo del DPO
ARTHUR D. LITTLE Società Benefit S.p.A. in persona di Avv. Riccardo Camerini

Il Data Protection Officer può essere contattato mediante raccomandata a-r Via Paderno, 21 - 24068 Seriate (BG) all'attenzione del DPO, ovvero, in caso di istanze/comunicazioni da inviarsi con modalità digitale, utilizzando il seguente recapito istituzionale: privacy@pec.asst-bergamoest.it.

8. Trasferimenti di dati personali al di fuori dell'Unione Europea

I Suoi dati personali non verranno trasferiti al di fuori dell'Unione Europea.

9. Criteri utilizzati al fine di determinare il periodo di conservazione

I dati personali raccolti con i questionari di Customer Satisfaction saranno cancellati o resi anonimi subito dopo la raccolta e comunque non oltre la registrazione degli stessi ai fini della trasmissione del relativo flusso informativo.

10. Diritti dell'interessato

Si comunica che, in qualsiasi momento, l'Interessato può esercitare:

- Diritto di chiedere al Titolare del trattamento, ex art. 15 Reg. 679/2016, di poter accedere ai propri dati personali;
- Diritto di chiedere al Titolare del trattamento, ex art. 16 Reg. 679/2016, di poter rettificare i propri dati personali, ove quest'ultimo non contrasti con la normativa vigente sulla conservazione dei dati stessi e con la necessità di tutelare in caso di contenzioso giudiziario i professionisti sanitari che li hanno trattati;
- Diritto di chiedere al Titolare del trattamento, ex art. 17 Reg. 679/2016, di poter cancellare i propri dati personali, ove quest'ultimo non contrasti con la normativa vigente sulla conservazione dei dati stessi e con la necessità di tutelare in caso di contenzioso giudiziario i professionisti sanitari che li hanno trattati;
- Diritto di chiedere al Titolare del trattamento, ex art. 18 Reg. 679/2016, di poter limitare il trattamento dei propri dati personali;

- Diritto di opporsi al trattamento, ex art. 21 Reg. 679/2016;
- Diritto di chiedere al Titolare del trattamento, solamente nei casi previsti all'art. 20 del Reg. 679/2016, che venga compiuta la trasmissione dei propri dati personali ad altro operatore sanitario in formato leggibile.
  L'Interessato può esercitare i diritti di cui sopra con richiesta rivolta senza formalità al Titolare del trattamento dei dati personali, che fornirà tempestivo riscontro. La sua richiesta può essere recapitata al Titolare anche mediante posta ordinaria, raccomandata a-r Via Paderno, 21 - 24068 Seriate (BG) o posta elettronica al seguente indirizzo, (privacy@pec.asst-bergamoest.it).

11. Diritto di presentare reclamo

Il soggetto Interessato ha sempre il diritto di proporre un reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali per l'esercizio dei suoi diritti o per qualsiasi altra questione relativa al trattamento dei suoi dati personali.

12. Modifiche

Il Titolare si riserva di aggiornare la presente informativa, anche in vista di future modifiche della normativa in materia di protezione dei dati personali.