



Scheda di segnalazione di reclamo

Il sottoscritto/a _____ segnala quanto segue:

Nome/Cognome		
Data di nascita	Professione (nota 1)	Scolarità (nota 2)
Indirizzo		
Telefoni		Mail
Data	Firma	

DATI PER COMPILAZIONE

Nota 1

Nota 2

1	nessuna	1	nessuna
2	casalinga	2	elementare
3	pensionato	3	media inferiore
4	disoccupato	4	media superiore
5	operaio	5	universitaria
6	agricoltore/contadino	6	post universitaria
7	impiegato	7	non indica/non risponde
8	libero professionista		
9	dirigente		
10	dipendente pubblico		
11	insegnante		



COMPILAZIONE RISERVATA UFFICIO URP

L'Urp ha ricevuto il presente reclamo in data odierna

Data _____ firma Resp. URP _____

AREA TEMATICA (nota 3) 3 A - RAPPORTO CON L'OPERATORE / MODALITA' DELLA RELAZIONE

Classificazione Regionale delle segnalazioni dall'1-01-08

CAMPO	Cod.	Dimensione
INFORMAZIONE/ORIENTAMENTO	1 a	LOGISTICA (spazi, segnaletica, percorsi)
	1 b	COERENZA TRA BISOGNI ESPRESSI E RISPOSTA OTTENUTA (presa in carico)
	1 c	AMMINISTRATIVA (modulistica, ticket, orari ecc.)
CONDIZIONI DELL'ACCESSO	2 a	ACCESSO TELEFONICO, WEB, MAIL, FARMACIE, MMG, PLS
	2 b	ACCESSO CON MEZZI PUBBLICI
	2 c	ACCESSO CON MEZZI PRIVATI (segnaletica, parcheggi etc.)
COMUNICAZIONE E RELAZIONE	3 a	RAPPORTO CON L'OPERATORE (identificazione, modalità della relazione, completezza e comprensibilità delle informazioni sullo stato di salute)
	3 b	RAPPORTO CON L'AZIENDA
	3 c	CONSENSO INFORMATO
ASPETTI STRUTTURALI, AMBIENTALI E SICUREZZA	4 a	BARRIERE ARCHITETTONICHE
	4 b	SICUREZZA
	4 c	COMFORT (Vitto, pulizie, arredi e attrezzature ecc)
RISPETTO DEI DIRITTI	5 a	DATI SENSIBILI (codice privacy 196)
	5 b	RISPETTO ALTRI DIRITTI
PRESTAZIONI	6 a	TEMPO D'ATTESA
	6 b	MANCATA PRESTAZIONE
	6 c	INADEGUATEZZA ORGANIZZATIVA
	6 d	PERCEZIONE DELLA QUALITA' TECNICO PROFESSIONALE
ASPETTI ECONOMICI	7 a	TICKET ERRATI E IMPRORI
	7 b	RIMBORSI
RILASCIO DOCUMENTAZIONE CLINICA (Referti, cartella clinica, lettera di dimissione, materiale iconografico)	8 a	MODALITA'
	8 b	TEMPI
	8 c	QUALITA' (vedi requisiti cartella clinica)
ASSISTENZA PROTESICA	9 a	Rapporti con i prescrittori
	9 b	Fornitura ausili
ASSISTENZA FARMACEUTICA	10 a	Distribuzione diretta
	10 b	Distribuzione convenzionata
INTEGRAZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI	11 a	Rapporti con MMG e PDF
	11 b	Continuità del rapporto ospedale territorio
	11 c	Dimissioni protette
	11 d	ADI
	11 e	RSA - RSH
	11 f	Area della riabilitazione e della medicina sportiva
VARIE	12	
ENCOMI	13 a	Encomi all'ente
	13 b	Encomi al personale medico
	13 c	Encomi ai professionisti sanitari

INFORMATIVA E CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI

Redatto secondo le specifiche del Regolamento Generale per la Protezione dei Dati (Regolamento UE 2016/679)

Oggetto: Informativa e consenso ai sensi della Legge sulla Protezione dei dati per il trattamento relativo alla raccolta dei reclami

Perché queste informazioni

Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito “Regolamento” o “GDPR”) questo documento descrive le modalità di trattamento dei dati personali necessari per la corretta gestione del reclamo che Lei intendesse sporgere nei confronti della attività svolta in Villa Gemma Casa di Cura SPA.

Con il termine “trattamento”, secondo l’art. 4 del Regolamento, si intende qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l’ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l’organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l’adattamento o la modifica, l’estrazione, la consultazione, l’uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l’interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

Finalità

I dati da Lei forniti sporgendo reclamo saranno utilizzati esclusivamente per la gestione di tale pratica.

Villa Gemma non utilizzerà i suoi dati per processi decisionali automatizzate, come ad esempio la profilazione.

Tipologia di dati

Per una maggior efficacia nell’azione di controllo e miglioramento del servizio, si sono identificati i seguenti dati quali essenziali per il reclamo:

- Nome e cognome del soggetto reclamante;
- Data di nascita
- Professione e scolarità
- Indirizzo
- Telefono
- Email

Destinatari

Tali dati saranno conservati presso la nostra Società e saranno resi utilizzati per indagini interne informando i soggetti coinvolti nelle attività oggetto del Suo reclamo.

In particolare:

- Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP);
- Unità organizzative coinvolte nel reclamo (Degenza, ambulatori, accettazione, ...)

In aggiunta a ciò tutti i dati sopra elencati, ad eccezione del nome e del cognome, verranno inviati alla regione per scopi statistici e di controllo.

I Suoi dati non saranno trasferiti in un paese terzo fuori dalla Unione Europea.

M-URP-03 ALL. 1 ed.1 del 21/06/2019

Base giuridica

Il trattamento dei dati personali è legittimato da adempimenti normativi obbligatori (Art. 6.1.c del GDPR) e per tutelare il legittimo interesse aziendale di tutelarsi in sede giudiziaria (Art 6.1.f del GDPR). Eventuali dati appartenenti a particolari categorie (es. sanitari) che dovessero essere riportati, sono legittimati in quanto necessari per difendere un diritto in sede giudiziaria (Art. 9.2.f).

Titolare del Trattamento

Il trattamento dei dati da parte dell'Azienda prevede l'identificazione del titolare su cui grava la responsabilità di definire finalità e modalità di trattamento.

Per quanto in oggetto, il Titolare del trattamento è Villa Gemma Casa di Cura S.p.A. - avente sede legale in Gardone Riviera (BS) – Via Zanardelli, 101.

Indirizzo: C/O Villa Barbarano, Via Spiaggia D'Oro 21 – Barbarano di Salò (BS)

Tel: 0365/298.492

email: direzionegenerale@villagemma.it

PEC: villagemmaspa@pec.villagemma.it

Responsabile della Protezione dei Dati (“Data Protection Officer – DPO”)

Il responsabile della protezione dei dati può essere contattato ai seguenti riferimenti:

Tel: 0365/298.330

Email: privacy@villagemma.it

PEC: villagemmaspa@pec.villagemma.it

Periodo di conservazione dei dati

I reclami saranno conservati in archivi cartacei ed elettronici per un periodo massimo di 10 anni, utili in caso di giudizio.

Conseguenze mancata comunicazione dati

In caso di mancata comunicazione dei dati obbligatori, come descritto nel relativo paragrafo di questo documento, non sarà possibile procedere alla registrazione e gestione del reclamo. Si faccia riferimento al paragrafo “Finalità” di questo stesso documento per maggiori dettagli.

Diritti dell'interessato

Gli artt. da 15 a 18, 20 - 22 del Regolamento Le conferiscono una serie di diritti tra cui la revoca del consenso dato, il diritto di accesso, rettifica, cancellazione dei Suoi dati (diritto all'oblio, limitatamente agli obblighi di legge), nonché la loro portabilità, nel caso di dati trattati elettronicamente. Inoltre Lei ha il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo.

Copia dei suddetti articoli possono essere richiesti in accettazione.

Presa visione

Il sottoscritto _____ dichiara di aver preso visione di quanto sopra descritto.

Data, _____

Firma _____