



## INFORMATIVA TRATTAMENTO DATI PERSONALI CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE REGIONALE (C.U.P.)-CALL CENTER TELEFONICO

A norma dell'articolo 13 e 14 del Regolamento 679/2016 in materia di privacy, la presente informativa viene resa in relazione al trattamento dei dati personali di cui il Centro Unico di Prenotazione Regionale (C.U.P.) entra in possesso.

|  |
|--|
| <b>Titolare del trattamento</b>  |
| Il Titolare del trattamento dati personali per il servizio di C.U.P. sono le Aziende del SSR ovvero la Regione FVG, a seconda delle rispettive competenze.   |
| <b>Responsabile del Trattamento dati</b>   |
| Responsabile del trattamento dati è ARCS-Azienda Regionale di Coordinamento per la Salute, con sede in 33100-Udine, Via Pozzuolo n. 330.   |
| <b>Responsabile della Protezione dei Dati (RPD o DPO)</b>  |
| Il Responsabile della Protezione Dati nominato da ARCS può essere contattato per qualsiasi chiarimento o problematica riguardante la privacy all'indirizzo mail <a href="mailto:rpd@arcs.sanita.fvg.it">rpd@arcs.sanita.fvg.it</a> |

Finalità obbligatorie per le quali ARCS opera quale Responsabile esterno del trattamento. Per le seguenti attività il trattamento non richiede il consenso: l'eventuale mancato conferimento dei dati in tutto o in parte comporterà di fatto l'impossibilità per il Titolare di instaurare e/o dare esecuzione alla prestazione richiesta o di svolgere correttamente tutti gli adempimenti connessi alla prestazione stessa.

|   | Finalità   | Base giuridica del trattamento  | Tipologia di dati trattati   |
|---|--|---|--|
| 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>- Servizio di prenotazione, annullo e modifica delle prenotazioni delle prestazioni specialistiche ambulatoriali, relativamente all'offerta sanitaria delle Aziende del Servizio Sanitario Regionale, a quelle erogate in regime di libera professione e da strutture private convenzionate con le Aziende per l'Assistenza Sanitaria attraverso il call center regionale;</li><li>- servizio di disdetta automatica degli appuntamenti h24;</li><li>- servizio di richiamata su numeri fissi e invio di SMS su cellulari per ricordare data, luogo ed ora dell'appuntamento prenotato;</li><li>- servizio di prenotazione/annullo e modifica della prenotazione di prestazioni inerenti l'attività di screening mammografico e della cervice uterina;</li><li>- monitoraggio della gestione delle agende, delle sospensioni temporanee di erogazione delle prestazioni, di situazioni di particolare criticità, dei tassi di non presentazione (<i>drop out</i>) e di ogni informazione utile alla definizione di strategie organizzative per la DCS.</li></ul> | <p>Le basi giuridiche che conferiscono liceità alle operazioni di trattamento sono:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Art. 6 par. 1 lett. C, GDPR: Trattamento necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento;</li><li>- Art. 6 par. 1 lett. E GDPR: Trattamento necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico;</li></ul> <p>-Art. 6 par. 1 lett. B, GDPR: Esecuzione di un contratto;</p> <p><u>Per i dati particolari:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Art. 9 par. 2 lett. G GDPR: trattamento necessario per motivi di interesse pubblico;</li><li>- Art. 9 par. 2 lett. H GDPR: trattamento necessario per finalità di medicina</li></ul> | <p>"Dato personale", di cui all'art. 4 par. 1 n. 1 GDPR (quali data di nascita e codice fiscale e dati di contatto in generale) e di "Dati particolari", di cui all'art. 9 GDPR (dati relativi alla salute).</p> |



|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|   |  | preventiva o gestione dei servizi e dei sistemi sanitari;<br>- Art. 9 par. 2 lett. I<br>GDPR: trattamento necessario per motivi di interesse pubblico nella sanità pubblica.   |   |
| 2 | Attività in outbound telefonico: per scopi di sensibilizzazione, informazione, invito al primo livello degli screening femminili e raccolta dati per i programmi di sorveglianza sanitaria studio e ricerca su specifica committenza da parte della Direzione centrale salute, Politiche sociali e disabilità (DCS). | Le basi giuridiche che conferiscono liceità alle operazioni di trattamento sono:<br>- Art. 6 par. 1 lett. E<br>GDPR: Trattamento necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico);<br>-Art. 6 par. 1 lett. B,<br>GDPR: Esecuzione di un contratto.<br><u>Per i dati particolari:</u><br>- Art. 9 par. 2 lett. G<br>GDPR: trattamento necessario per motivi di interesse pubblico;<br>- Art. 9 par. 2 lett. H<br>GDPR: trattamento necessario per finalità di medicina preventiva o gestione dei servizi e dei sistemi sanitari;<br>- Art. 9 par. 2 lett. I<br>GDPR: trattamento necessario per motivi di interesse pubblico nella sanità pubblica. | “Dato personale”, di cui all’art. 4 par. 1 n. 1 GDPR (quali data di nascita e codice fiscale e dati di contatto in generale) e di “Dati particolari”, di cui all’art. 9 GDPR (es. dati relativi alla salute). |
| 3 | - Definizione di strategie, concordate con la DCS, per ridurre i tassi di <i>drop out</i> e implementazione di azioni finalizzate alla responsabilizzazione dell’utenza;<br>- coordinamento delle attività del Livello operativo aziendale.  | Le basi giuridiche che conferiscono liceità alle operazioni di trattamento sono:<br>- Art. 6 par. 1 lett. C,<br>GDPR: Trattamento necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento;<br>- Art. 6 par. 1 lett. E<br>GDPR: Trattamento  | “Dato personale”, di cui all’art. 4 par. 1 n. 1 GDPR (quali data di nascita e codice fiscale e dati di contatto in generale)  |



|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|   |  | necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico;<br>-Art. 6 comma 1 lett. F GDPR: trattamento necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi.   |   |
| 4 | Gestione reclami.  | Le basi giuridiche che conferiscono liceità alle operazioni di trattamento sono:<br>- Art. 6 par. 1 lett. C, GDPR: Trattamento necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento;<br>- Art. 6 par. 1 lett. E GDPR: Trattamento necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico;<br>-Art. 6 par. 1 lett. B, GDPR: Esecuzione di un contratto.<br><u>Per i dati particolari:</u><br>- Art. 9 par. 2 lett. G GDPR: trattamento necessario per motivi di interesse pubblico;<br>- Art. 9 par. 2 lett. H GDPR: trattamento necessario per finalità di medicina preventiva o gestione dei servizi e dei sistemi sanitari;<br>- Art. 9 par. 2 lett. I GDPR: trattamento necessario per motivi di interesse pubblico nella sanità pubblica. | "Dato personale", di cui all'art. 4 par. 1 n. 1 GDPR (quali data di nascita e codice fiscale e dati di contatto in generale) e di "Dati particolari", di cui all'art. 9 GDPR (es. dati relativi alla salute). |
| 5 | - Informazione sui criteri di accesso e sulle modalità di fruizione delle prestazioni sanitarie del SSR Regione FVG;<br>- Informazione e orientamento sul sistema sanitario e sociosanitario | Le basi giuridiche che conferiscono liceità alle operazioni di   | "Dato personale", di cui all'art. 4 par. 1 n. 1 GDPR  |



|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
|   | della Regione FVG.  | <p>trattamento sono:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Art. 6 par. 1 lett. C, GDPR: Trattamento necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento;</li><li>- Art. 6 par. 1 lett. E GDPR: Trattamento necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico);</li><li>- Art. 6 par. 1 lett. B, GDPR: Esecuzione di un contratto.</li></ul> <p><u>Per i dati particolari:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Art. 9 par. 2 lett. G GDPR: trattamento necessario per motivi di interesse pubblico;</li><li>- Art. 9 par. 2 lett. H GDPR: trattamento necessario per finalità di medicina preventiva o gestione dei servizi e dei sistemi sanitari;</li><li>- Art. 9 par. 2 lett. I GDPR: trattamento necessario per motivi di interesse pubblico nella sanità pubblica.</li></ul> | <p>(quali data di nascita e codice fiscale e dati di contatto in generale) e di "Dati particolari", di cui all'art. 9 GDPR (es. dati relativi alla salute).</p>  |
| 6 | <ul style="list-style-type: none"><li>- Collaborazione con la Direzione Sanitaria per la stesura, implementazione e aggiornamento del Catalogo regionale delle prestazioni ambulatoriali;</li><li>- stesura e aggiornamento del Manuale per l'operatore CUP;</li><li>- definizione delle Regole di costruzione e gestione delle agende informatizzate;</li><li>-definizione di strategie, concordate con la DCS, per uniformare i tempi di esecuzione delle prestazioni più frequenti ed implementazione delle stesse;</li><li>- definizione dei profili o livelli di accesso per gli operatori di ARCS e di call center delle agende degli screening femminili di primo livello, nel rispetto della normativa per la tutela della riservatezza dei dati.</li></ul> | <p>Le basi giuridiche che conferiscono liceità alle operazioni di trattamento sono:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Art. 6 par. 1 lett. C, GDPR: Trattamento necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento;</li><li>- Art. 6 par. 1 lett. E GDPR: Trattamento necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico;</li></ul>  | <p>"Dato personale", di cui all'art. 4 par. 1 n. 1 GDPR (quali data di nascita e codice fiscale e dati di contatto in generale) e di "Dati particolari", di cui all'art. 9 GDPR (es. dati relativi alla salute).</p> |



|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
|   |   | <p>-Art. 6 par. 1 lett. B, GDPR: Esecuzione di un contratto;</p> <p>-Art. 6 comma 1 lett. F GDPR: trattamento necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi.</p> <p><u>Per i dati particolari:</u></p> <p>- Art. 9 par. 2 lett. G GDPR: trattamento necessario per motivi di interesse pubblico;</p> <p>- Art. 9 par. 2 lett. H GDPR: trattamento necessario per finalità di medicina preventiva o gestione dei servizi e dei sistemi sanitari;</p> <p>- Art. 9 par. 2 lett. I GDPR: trattamento necessario per motivi di interesse pubblico nella sanità pubblica.</p> |  |
| 7 | <p>- Raccordo operativo con INSIEL per l'implementazione, la manutenzione e l'aggiornamento degli strumenti informatici;</p> <p>- implementazione e gestione del contenuto informativo del sito internet, relativamente alle prenotazioni e ai pagamenti on line;</p> | <p>Le basi giuridiche che conferiscono liceità alle operazioni di trattamento sono:</p> <p>- Art. 6 par. 1 lett. C, GDPR: Trattamento necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento;</p> <p>- Art. 6 par. 1 lett. E GDPR: Trattamento necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico;</p> <p>-Art. 6 comma 1 lett. F GDPR: trattamento necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi.</p>   | <p>"Dato personale", di cui all'art. 4 par. 1 n. 1 GDPR (quali data di nascita e codice fiscale e dati di contatto in generale).</p> |



Ulteriori finalità obbligatorie per le quali ARCS è Responsabile del trattamento dati. Per le seguenti attività il trattamento non richiede il consenso: l'eventuale mancato conferimento dei dati in tutto o in parte comporterà di fatto l'impossibilità per il Titolare di instaurare e/o dare esecuzione alla prestazione richiesta o di svolgere correttamente tutti gli adempimenti connessi alla prestazione stessa.

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
| 8 | Attività amministrative/contabili e di gestione operativa legate ai servizi forniti, ivi comprese quelle connesse al processo di iscrizione al Servizio Sanitario Regionale, di Prenotazione/spostamento/annullamento appuntamenti per visite ed esami. | Le basi giuridiche che conferiscono liceità alle operazioni di trattamento sono:<br>- Art. 6 par. 1 lett. C, GDPR: Trattamento necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento;<br>- Art. 6 par. 1 lett. E GDPR: Trattamento necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico;<br>- Art. 6 comma 1 lett. F GDPR: trattamento necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi.<br><u>Per i dati particolari:</u><br>- Art. 9 par. 2 lett. G GDPR: trattamento necessario per motivi di interesse pubblico;<br>- Art. 9 par. 2 lett. H GDPR: trattamento necessario per finalità di medicina preventiva o gestione dei servizi e dei sistemi sanitari;<br>- Art. 9 par. 2 lett. I GDPR: trattamento necessario per motivi di interesse pubblico nella sanità pubblica. | "Dato personale", di cui all'art. 4 par. 1 n. 1 GDPR (quali data di nascita e codice fiscale e dati di contatto in generale) e di "Dati particolari", di cui all'art. 9 GDPR (es. dati relativi alla salute). |
| 9 | Difesa di un diritto anche da parte di un terzo in sede giudiziaria, nonché in sede amministrativa o nelle procedure di arbitrato e di conciliazione nei casi previsti dalle leggi, dalla normativa dell'Unione europea o dai regolamenti.              | Le basi giuridiche che conferiscono liceità alle operazioni di trattamento sono:<br>- Art. 6 par. 1 lett. C,   | "Dato personale", di cui all'art. 4 par. 1 n. 1 GDPR (quali data di nascita e codice  |



|    |   |  |  |
|----|---|--|--|
|    |   | <p>GDPR: Trattamento necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento;</p> <p>- Art. 6 par. 1 lett. E<br/>GDPR: Trattamento necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico;</p> <p>-Art. 6 par. 1 lett. B,<br/>GDPR: Esecuzione di un contratto;</p> <p>-Art. 6 comma 1 lett. F<br/>GDPR: trattamento necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi;</p> <p>- Art. 9 par. 2 lett. F<br/>GDPR: trattamento necessario per la difesa di un diritto in ambito giudiziario.</p> | <p>fiscali e dati di contatto in generale) e di "Dati giudiziari", di cui all'art. 10 GDPR.</p>  |
| 10 | <p>Esercizio del diritto di accesso ai dati e ai documenti amministrativi, nel rispetto di quanto stabilito dalle leggi e dai regolamenti in materia.</p> | <p>Le basi giuridiche che conferiscono liceità alle operazioni di trattamento sono:</p> <p>- Art. 6 par. 1 lett. C,<br/>GDPR: Trattamento necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento;</p> <p>- Art. 6 par. 1 lett. E<br/>GDPR: Trattamento necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico);</p> <p>-Art. 6 par. 1 lett. B,<br/>GDPR: Esecuzione del contratto di prestazione d'opera professionale;</p> <p>-Art. 6 comma 1 lett. F<br/>GDPR: trattamento necessario per il perseguimento del</p>                        | <p>"Dato personale", di cui all'art. 4 par. 1 n. 1 GDPR (quali data di nascita e codice fiscale e dati di contatto in generale) e di "Dati particolari", di cui all'art. 9 GDPR (es. dati relativi alla salute).</p> |



|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi;<br><u>Per i dati particolari:</u><br>- Art. 9 par. 2 lett. G GDPR: trattamento necessario per motivi di interesse pubblico;<br>- Art. 9 par. 2 lett. H GDPR: trattamento necessario per finalità di medicina preventiva o gestione dei servizi e dei sistemi sanitari;<br>- Art. 9 par. 2 lett. I GDPR: trattamento necessario per motivi di interesse pubblico nella sanità pubblica. |  |
|--|--|---|--|

#### Destinatari ai quali i dati personali possono essere comunicati

Nei soli casi previsti dalla legge o da regolamento, i dati personali possono essere comunicati a determinati soggetti quando ciò risulti necessario, in relazione all'erogazione del servizio CUP ad altri soggetti compresi nella rete CUP regionale quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, strutture convenzionate, altri soggetti pubblici e privati aderenti al servizio CUP, nei casi e con i limiti previsti dalla vigente normativa ovvero obbligatori per legge.

I dati trattati non saranno trasferiti all'Estero, se non ai sensi del Regolamento UE 679/2016. Inoltre, i dati oggetto di trattamento, in particolare quelli idonei a rivelare lo stato di salute, non saranno diffusi.

#### Periodo di conservazione – criteri

Ai sensi dell'art. 5, par. 1, lett. e) GDPR i suoi dati personali sono conservati, in modo sicuro e in una forma che consenta l'identificazione degli interessati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati, fatto salvo il maggior tempo necessario per adempiere ad obblighi di legge in ragione della natura del dato o del documento o per motivi di interesse pubblico o per l'esercizio di pubblici poteri, tenuto conto anche di quanto previsto dal Piano di conservazione della documentazione aziendale (cd. massimario di scarto) a tutela del patrimonio documentale.

La informiamo infine dell'esistenza di alcuni diritti sui dati personali che Lei potrà esercitare direttamente presso il DPO o compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito web di ARCS.

| Diritto   | Descrizione  | Modalità per renderlo effettivo                          |
|---|--|--|
| Diritto di revoca del consenso (art. 13 comma II lett. A e art. 9 comma II lett. A) | Lei ha il diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento per tutti quei trattamenti il cui presupposto di legittimità è una Sua manifestazione di consenso, come indicato nella tabella delle finalità qui sopra descritta.<br>In particolare la revoca del consenso vale per i trattamenti effettuati per finalità di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di | Modulistica sul sito web o richiesta direttamente al DPO |





|  |   |  |
|--|---|--|
|  | comunicazione commerciale di natura promozionale, anche se effettuata ai sensi dell'art. 130 comma 4 del D.lgs 196/03.<br>La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento precedente.  |  |
| Diritto di accesso ai dati (art. 15)               | Lei potrà richiedere a) le finalità del trattamento; b) le categorie di dati personali in questione; c) i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali; d) quando possibile, il periodo di conservazione dei dati personali previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo; e) l'esistenza del diritto dell'interessato di chiedere al titolare del trattamento la rettifica o la cancellazione dei dati personali o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento; f) il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo; g) qualora i dati non siano raccolti presso l'interessato, tutte le informazioni disponibili sulla loro origine; h) l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, e, almeno in tali casi, informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché l'importanza e le conseguenze previste di tale trattamento per l'interessato. Lei ha il diritto di richiedere una copia dei dati personali oggetto di trattamento | Modulistica sul sito web o richiesta direttamente al DPO |
| Diritto di rettifica (art. 16)                     | Lei ha il diritto di chiedere la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano e di ottenere l'integrazione dei dati personali incompleti.  | Modulistica sul sito web o richiesta direttamente al DPO |
| Diritto all'oblio (art. 17)                        | Lei ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la cancellazione dei dati personali che la riguardano se i dati personali non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati, se revoca il consenso, se non sussiste alcun motivo legittimo prevalente per procedere al trattamento di profilazione, se i dati sono stati trattati illecitamente, se vi è un obbligo legale di cancellarli; se i dati sono relativi a servizi web a minori senza consenso. La cancellazione può avvenire salvo che sia prevalente il diritto alla libertà di espressione e di informazione, che siano conservati per l'adempimento di un obbligo di legge o per l'esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse oppure nell'esercizio di pubblici poteri, per motivi di interesse pubblico nel settore della sanità, a fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici o per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.  | Modulistica sul sito web o richiesta direttamente al DPO |
| Diritto alla limitazione del trattamento (art. 18) | Lei ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la limitazione del trattamento quando ha contestato l'esattezza dei dati personali (per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali) o se il trattamento sia illecito, ma Lei si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo o se le sono necessari per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria, mentre al Titolare non sono più necessari.  | Modulistica sul sito web o richiesta direttamente al DPO |
| Diritto alla portabilità (art. 20)                 | Lei ha il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che la  | Il diritto si esercita aprendo idonea                    |



**ARCS**  
Azienda Regionale  
di Coordinamento  
per la Salute



REGIONE AUTONOMA  
FRIULI VENEZIA GIULIA

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | riguardano fornitori ed ha il diritto di trasmetterli a un altro se il trattamento si sia basato sul consenso, sul contratto e se il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati, salvo che il trattamento necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri e che tale trasmissione non leda il diritto di terzo. | procedura presso il DPO  |
| Diritto di rivolgersi all'autorità Garante per la protezione dei dati personali | Se ritiene che il trattamento dei Suoi dati personali sia effettuato in violazione di legge, Lei ha diritto di proporre reclamo al Garante della protezione dei dati personali  | modalità descritte nel sito <a href="http://www.garanteprivacy.it">www.garanteprivacy.it</a> . |

L'esercizio dei diritti succitati è subordinato ai limiti, alle regole e procedure previste dal Regolamento Europeo 679/16 che l'Interessato deve conoscere e porre in essere. Concordemente a quanto previsto dall'articolo 12 comma 3, inoltre, il Titolare fornirà all'interessato le informazioni relative all'azione intrapresa senza ingiustificato ritardo e, comunque, al più tardi entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta stessa. Tale termine potrà essere prorogato di 60 giorni, se necessario, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste. Il Titolare del trattamento informa l'interessato di tale proroga, e dei motivi del ritardo, entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta.