

Procedura per la gestione dei reclami e delle segnalazioni

Matrice delle revisioni					
Revisione	Data	Descrizione / Tipo modifica	Redatta da	Verificata da	Approvata da
00	05/02/2018	Emissione (EGAS)	Simonetta Degano	Michele Chittaro Tecla Del Dò	Massimo Romano
01	15/01/2019	Prot. N.1323 Recepimento della procedura da parte dell'ARCS			
02	21/08/2019	Ampliamento orari di apertura URP ed aggiornamento Intestazione della procedura	Chiara D'Angelo	Simonetta Degano	Francesco Nicola Zavattaro
03	13/01/2020	Aggiornamento formulazione della risposta e trasmissione all'utente	Federico Dorotea Chiara D'Angelo (firmato digitalmente)	Simonetta Degano (firmato digitalmente)	Giuseppe Tonutti (firmato digitalmente)
04					
05					
06					

Firma digitale delle revisioni del documento.

Revisione n./data	Firma per redazione	Firma per verifica	Firma per approvazione
03 Del 13/01/2020			
04 Del			
05 Del			
06 Del			
07 Del			
08 Del			
09 Del			

Sommario

Premessa.....	4
Scopo e campo di applicazione.....	4
Destinatari	4
Contenuto e definizioni	4
Ricevimento e accettazione dei reclami e delle segnalazioni.....	5
Modalità di gestione dell'istruttoria e delle risposte.....	6
Fase istruttoria	6
Formulazione della risposta e trasmissione all'utente.....	7
Modalità di analisi delle segnalazioni pervenute	7
Riferimenti normativi	10
Responsabilità.....	12
Terminologie e abbreviazioni	13
Allegati.....	13

Premessa

La funzione di ascolto delle organizzazioni si esercita con diversi strumenti, tra questi si possono annoverare le segnalazioni dell'utenza, che rappresentano un modo per valutare i bisogni espressi e permettono di sviluppare consapevolezza delle problematiche che possono necessitare di interventi correttivi o di miglioramento attraverso diversi tipi di interventi.

Scopo e campo di applicazione

Il presente documento ha lo scopo di descrivere le modalità con cui l'Azienda Regionale di Coordinamento per la Salute (ARCS) ha deciso di gestire le segnalazioni dell'utenza per rispondere alle esigenze manifestate e per esercitare una verifica dell'adeguatezza dei servizi offerti.

La procedura riguarda tutte le possibili segnalazioni presentate dall'utenza (positive o negative) sia cittadini singoli sia associazioni di tutela dei cittadini nonché istituzioni od operatori.

Destinatari

La struttura aziendale cui è assegnata la responsabilità della gestione delle segnalazioni dell'utenza è l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, CUP regionale che periodicamente rendiconta alla Direzione strategica le risultanze della gestione del processo dei reclami e delle segnalazioni.

La procedura è destinata a tutti gli operatori afferenti al servizio di URP, CUP regionale, alla Direzione strategica, a tutte le articolazioni organizzative dell'ARCS ed è corredata da un allegato informativo rivolto all'utenza esterna (allegato n. 1).

Contenuto e definizioni

In coerenza con quanto già esistente nella Regione Friuli Venezia Giulia nell'ambito delle Aziende per i Servizi Sanitari, anche l'Azienda Regionale di Coordinamento per la Salute qualifica il 'reclamo' o la 'segnalazione' per differenziare le modalità di gestione dei due procedimenti. La decisione sulla qualifica è a cura del responsabile dell'URP, in coerenza con le indicazioni regionali in materia (in caso di ambiguità o dubbio il caso sarà trattato alla stregua del reclamo).

Le seguenti definizioni, ufficialmente adottate anche dall'ARCS con l'approvazione di questa procedura, sono quelle concordate a livello regionale:

La segnalazione è un'indicazione di disservizio che si risolve con una eventuale risposta di cortesia e comunque non attiva la procedura tipica del reclamo.

Il reclamo è una qualunque espressione d'insoddisfazione degli utenti e degli operatori sanitari. Costituisce un'opportunità di miglioramento della qualità dei servizi e uno strumento necessario per monitorare il livello di soddisfazione dei cittadini / utenti.

Il suggerimento si ha quando i cittadini presentano osservazioni allo scopo di fornire indicazioni esplicite all'azienda affinché fornisca un servizio più vicino alle loro esigenze.

Il ringraziamento/elogia è l'espressione/segnalazione che esprime la soddisfazione del cittadino/utente presentata, sotto qualsiasi forma o modalità, all'Azienda.

La segnalazione impropria è riferita ad un evento non imputabile a responsabilità dell'ARCS, non di competenza, che può comprendere reclami, rilievi, elogi/apprezzamenti, suggerimenti/proposte.

Le attività previste sono:

- Ricevimento e accettazione dei reclami e delle segnalazioni;
- Modalità di gestione dell'istruttoria e delle risposte;
- Modalità di analisi delle segnalazioni pervenute;
- Responsabilità;
- Riferimenti normativi;
- Allegati.

Ricevimento e accettazione dei reclami e delle segnalazioni

Tutti i cittadini, in particolare gli utenti o i loro familiari, le associazioni di volontariato o di tutela dei diritti, possono presentare osservazioni, segnalazioni o reclami riferiti ad azioni o comportamenti che negano o limitano i diritti o la dignità delle persone. In riferimento all'art.14 del D.Lgs. 502/1992, i reclami devono di norma essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato è venuto a conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti. Tuttavia, qualora vi fossero circostanze giustificanti un eventuale ritardo, saranno presi in esame anche reclami inoltrati oltre tale termine.

I reclami possono essere presentati all'ARCS:

- personalmente;
- per il tramite di un familiare delegato;
- per il tramite degli organi di tutela o delle associazioni delegate;
- per il tramite di altre persone delegate.

Sono possibili diverse modalità di presentazione:

verbale: tramite presentazione diretta da parte dell'utente che si presenta di persona all'Ufficio Relazioni con il Pubblico negli orari di apertura al front office (da Lunedì a Venerdì dalle 09:00 alle 13:00 ed il Martedì e Giovedì dalle 14:00 alle 15.30 escluse le giornate festive) firmando l'apposito modulo compilato personalmente o a cura del personale addetto all'Ufficio (allegato n. 2);

scritta:

tramite compilazione dell'apposito modulo (Allegato n. 2) che si può scaricare dal sito <https://arcs.sanita.fvg.it> alla sezione 'modulistica' con consegna a mano;

tramite lettera indirizzata all'Azienda;

tramite fax al numero 0432 1438011;

tramite posta elettronica:

inviando il modulo compilato e firmato con i documenti identificativi richiesti in allegato tramite posta elettronica (ordinaria o certificata) all'indirizzo e mail urp@arcs.sanita.fvg.it o alla casella di posta elettronica certificata (PEC) arcs@certsanita.fvg.it

telefonica: al numero 0432 1438151. L'operatore URP acquisisce la segnalazione telefonica e informa l'utente che provvederà a inviargli, a mezzo e-mail, l'Informativa per il Trattamento dei dati Personali, per presa visione, da restituire debitamente firmata.

La segnalazione deve essere sempre corredata da una copia di documento di identità valido del reclamante, in caso di presentazione da parte di terzi da una copia di documento di identità valido del delegato e del delegante.

Le segnalazioni diffuse a mezzo stampa vengono accolte e analizzate, ma non si prevede necessariamente una risposta all'utente ed i reclami presentati in forma anonima vengono considerati solo se contengano un contributo utile per eventuali azioni di miglioramento.

Possono pervenire reclami anche da altri Enti del Servizio sanitario regionale o da Uffici della Regione: la trasmissione deve essere formale con lettera di trasmissione all' ARCS o via PEC.

I reclami che pervenissero all'URP ma che riguardassero del tutto altri Enti/Aziende del servizio sanitario saranno trasmessi alla/e Azienda/e di riferimento con formale lettera di accompagnamento.

Modalità di gestione dell'istruttoria e delle risposte

Per ogni reclamo accettato si valuta se sia un caso 'semplice' in cui si può immediatamente risolvere il disagio od il disagio o se sia un caso 'complesso' per il quale viene avviata un'istruttoria per accertare la sequenza degli eventi segnalati, individuare eventuali criticità e programmare le azioni conseguenti ai fini del miglioramento, della risoluzione del problema dell'utente (ove possibile) e della riduzione del rischio di riaccadimenti indesiderati.

All'interessato è sempre assicurata una comunicazione di conferma del recepimento della segnalazione, dell'avvio dell'istruttoria e dei tempi previsti per l'espletamento della stessa; tale messaggio interlocutorio può essere verbale o scritto in varie forme ha lo scopo di rendere edotto il reclamante circa l'avvio della fase istruttoria e/o dello stato del procedimento aperto dal reclamo e rappresenta, di fatto, una prima risposta, anche se parziale e, dal punto di vista formale determina la scadenza dei termini.

Fase istruttoria

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- valuta il contenuto della segnalazione, il grado di urgenza richiesto dalla situazione, il tipo e il numero di coinvolgimenti richiesti e decide la modalità più consona di attivazione delle figure in grado di fornire elementi utili a chiarire il problema rappresentato.
- Invia, per tutte le segnalazioni non risolte immediatamente, al responsabile del servizio coinvolto o al dirigente competente per tema, nota scritta.
- Il responsabile della struttura interessata è tenuto a fornire chiarimenti in merito all'accaduto, nel più breve tempo possibile, comunque entro 15 giorni dal ricevimento della segnalazione.
- In caso di richieste di rimborso, di risarcimento verrà dato conto della fine dell'istruttoria avviata per quanto di competenza dell'URP anche alla Struttura Semplice Gestione dei Rischi e delle tutele assicurative.

Qualora il reclamo presentasse aspetti riguardanti anche altre Aziende/Enti del Servizio Sanitario regionale, in fase di trasmissione del contenuto parziale di competenza si concorderà direttamente con l'Azienda interessata chi gestirà il ruolo di 'case manager' che predisporrà, tra l'altro, la risposta completa a seguito della raccolta delle evidenze e considerazioni anche dalle altre Aziende/Enti.

Formulazione della risposta e trasmissione all'utente

La risposta individuale è formulata tenendo conto delle informazioni provenienti dall'istruttoria e dalle istanze dell'utente raccolte all'atto della presentazione del reclamo.

La lettera di risposta è firmata:

- dal responsabile dell'URP: per le istanze in cui tutti gli aspetti sono stati chiariti, sono di modica entità e l'istruttoria è conclusa senza evidenza di opportunità di prosecuzione;
- dal Direttore Sanitario o dal Direttore Amministrativo di Arcs (a seconda delle caratteristiche del reclamo e delle strutture coinvolte): per i casi complessi, di notevole impatto e con evidenza di possibili ulteriori azioni.

L'ARCS, conformemente a quanto indicato dalla normativa vigente, garantisce la trasmissione di una risposta scritta e protocollata in tempi non superiori a 30 giorni dalla ricezione della segnalazione salvo supplementi d'indagine necessari per la complessità della segnalazione stessa (in questi casi si prevede una risposta non oltre i 60 giorni dandone informazione preliminare all'utenza).

La risposta finale viene inviata anche ai responsabili delle strutture di ARCS coinvolte nel procedimento.

Modalità di analisi delle segnalazioni pervenute

L'ARCS adotta il sistema di classificazione dei reclami vigente in Regione dal 1997 e già in uso nelle Aziende Sanitarie. Tale classificazione è la seguente:

1. aspetti relazionali

- cortesia, gentilezza (accondiscendenza, pazienza, disponibilità);
- rispetto della persona;
- congruità del comportamento (comprende uso dei cellulari), congruità dell'abbigliamento,

- cura della persona;
- rispetto del divieto di fumo;
- riconoscibilità degli operatori (cartellino);

2. umanizzazione

- rispetto del corpo
- rispetto della persona (comprende privacy, idee e convinzioni personali, rispetto delle idee religiose secondo il principio di uguaglianza ed imparzialità, rispetto della sofferenza e della morte);
- mantenimento della quotidianità e delle abitudini personali (comprende possibilità di svago e distrazione, presenza di sale giochi e simili);
- mantenimento delle relazioni personali (comprende orari delle visite di familiari e conoscenti, possibilità di presenza prolungata di un familiare in determinate circostanze - es. sala travaglio individuale con presenza di familiari -, letti per familiari, letti per bambini; assistenza scolastica per giovani);
- omogeneità di comportamenti ed equità;

3. informazioni

- informazioni sui servizi, sulle prestazioni, sugli orari, sulle procedure, sulle modalità di accesso e di svolgimento delle pratiche, ecc.;
- informazioni sulle modalità di comportamento, informazioni ai familiari (escluse quelle di carattere medico-sanitario);
- adeguatezza e completezza della segnaletica;
- leggibilità e comprensibilità della modulistica;
- leggibilità e comprensibilità della documentazione (delle prescrizioni, delle ricevute, della cartella clinica, ecc.);
- possibilità di conoscere le liste di attesa, nel rispetto della privacy;

4. tempo

- tempo di attesa per erogazione di esami e prestazioni;
- liste di attesa per prenotazione e ricovero;
- tempi di attesa per certificazione, documentazione e presidi (si deve intendere il tempo di attesa per l'erogazione della prestazione o la consegna della documentazione inerente);
- rispetto della priorità acquisita;

5. aspetti alberghieri e comfort

- pulizia, silenziosità, gradevolezza degli ambienti (locali di soggiorno e loro arredamento, televisore,
- distributori di bevande, ecc.);
- qualità, quantità, gradevolezza e orari dei pasti;
- numero di letti per stanza;
- adeguatezza e pulizia dei servizi igienici;
- adeguatezza degli ascensori;
- adeguatezza e diversificazione dei servizi offerti (possibilità di effettuare piccoli acquisti di accessori personali, per la pulizia, ecc., presenza di una edicola o della distribuzione

- di giornali, della banca e/o di un bancomat, disponibilità di telefoni pubblici, possibilità di ricevere chiamate telefoniche);
- adeguatezza e comfort dei luoghi di attesa o delle sedi di coda (sedie, distanza di cortesia, eliminacode, ecc.);

6. strutture logistiche

- dimensioni dei locali, dei corridoi, ecc;
- barriere architettoniche;
- porte automatiche;
- parcheggi, parcheggi per disabili;
- sicurezza e manutenzione apparecchiature;

7. aspetti burocratico-amministrativi

- problemi di interpretazione/applicazione delle norme;
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie, per ottenere documentazioni inclusa la cartella clinica, certificazioni amministrative ecc. (code);
- adeguatezza degli orari degli sportelli, degli ambulatori;
- accessibilità dei 'percorsi' organizzativi o burocratico-amministrativi per accedere alle prestazioni (nelle richieste, nella prenotazione, nella documentazione necessaria, ecc.);
- trasparenza degli atti e delle procedure;
- aspetti organizzativi (generali);
- modalità dei trasporti e degli spostamenti (all'interno delle aree dell'Azienda, per pazienti e familiari);
- problemi legati a carenze di materiali;
- importi e procedure per i ticket (richieste di pagamento ritenute indebite rispetto alla prestazione, per l'importo, ecc., procedure per il pagamento di ticket come orari della cassa, moduli, escluse le code; errata attribuzione di ticket o ticket non dovuti; modalità e tempi per il rimborso);

8. aspetti tecnico-professionali

- attinenti agli aspetti tecnico-sanitari, professionali od amministrativi (es. errore diagnostico, terapeutico, imperizia in un prelievo), richieste di risarcimento danni; mancato intervento;
- mancato intervento di prevenzione;
- modalità di erogazione della prestazione;
- approccio fisico (es. nell'assistenza ad un allettato, in una visione medica);
- consenso informato, quantità, qualità e modalità delle informazioni su diagnosi, terapie, prescrizioni, trattamenti, controindicazioni, ecc. (al paziente ed ai familiari);
- completezza e correttezza nella compilazione della cartella clinica;
- chiarezza della modalità di raccolta del consenso informato;
- presenza della firma del medico;
- completezza, chiarezza e correttezza delle certificazioni.

9. richieste improprie o non evadibili

- non pertinenti alle Aziende Sanitarie o al Servizio Sanitario;
- - incomplete o incomprensibili;

- - anonime

10. Altro (specificare)

Per la raccolta e classificazione dei reclami si adatterà il data base informatizzato elaborato a livello regionale dal settembre 2008 che consentirà l'estrazione periodica dei dati sull'andamento delle segnalazione in base a:

- numero complessivo di segnalazioni
- classificazione delle segnalazioni
- strutture coinvolte
- richieste degli utenti

A cadenza almeno semestrale è prevista la redazione di report per la Direzione aziendale relativamente alle segnalazioni ed ai reclami ed alle azioni di miglioramento intraprese o ritenute opportune

Riferimenti normativi

- Legge 7 agosto 1990 n. 241, modificata dalla L. 15/2005 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi", che per la prima volta ha dato all'utente il diritto soggettivo alla trasparenza e all'accesso agli atti nella Pubblica Amministrazione.
- Circolare n. 100 del Ministero della Sanità del 31/10/91
- D.L.vo 3-2-1993 n. 29 modificato dal D.L.vo n. 165/2001 "Razionalizzazione dell'organizzazione delle amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego, a norma dell'articolo 2 della L. 23 ottobre 1992, n. 421", ed aggiornato alla Legge di conversione n. 135 del 7 Agosto 2012; ha attribuito agli Uffici Relazioni con il Pubblico il compito di accogliere l'utenza, raccogliere i reclami, sondare il grado di in/soddisfazione e conformare il servizio.
- D.Lgs. 30-12-1992 n. 502 "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della L. 23 ottobre 1992, n. 421.", modificata dal D.L.vo n. 517/93 e dal D.L.vo n. 229/99, che all'art. 14 sancisce in sanità il diritto dell'utente alla partecipazione e tutela del cittadino nell'ambito della sanità.
- DPCM 27/01/94: Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- DPCM 11 ottobre 1994: Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico.
- Legge n. 273/95: Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni.
- Legge n. 150 del 2000: Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni.
- Decreto Legislativo 14 -03- 2013 n. 33 'Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, come modificato dal Decreto Legislativo n. 97 del 2016.

Responsabilità

<i>Attività</i>	<i>URP</i>	<i>Direzione Sanitaria</i>	<i>Direzione Amministrativa</i>	<i>Tutte le articolazioni organizzative di ACRS</i>	<i>Ufficio Protocollo/Segreteria</i>
Ricevimento reclamo	R	I	I		C
Avvio e gestione istruttoria	R	I	I		
Fornitura degli elementi conoscitivi richiesti	I	C	C	R	
Predisposizione risposta all'utente	R	I	I	C	
Validazione risposta e firma	I/R*	I/R*	R/I*		
Trasmissione all'utente	R	I	I	I	C
Tenuta del registro interno dei reclami	R	I	I	I	
Reportistica sui reclami	R	I	I	I	

*in relazione a quanto descritto nella "Formulazione della risposta e trasmissione all'utente"

Legenda delle relazioni:

R = Responsabilità dell'espletamento dell'attività;

C = Collaborazione alla realizzazione dell'attività;

I = Informazione sull'attività

Terminologie e abbreviazioni

<i>Termine</i>	<i>Definizione</i>
<i>ARCS</i>	Azienda Regionale di Coordinamento per la Salute ¹
<i>URP</i>	Ufficio Relazioni con il Pubblico
<i>CUP</i>	Centro Unico di prenotazione
<i>art</i>	Articolo
<i>D.Lgs</i>	Decreto Legislativo
<i>PEC</i>	Posta Elettronica Certificata
<i>D.L.vo</i>	Decreto Legislativo
<i>DPCM</i>	Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri della Repubblica Italiana
<i>Flow chart</i>	Diagramma di flusso

Allegati

- Allegato 1 – Informativa all'utente
- Allegato 2 – Modulo per la presentazione dei reclami e delle segnalazioni
- Allegato 3 – Flow chart procedura per la gestione dei reclami e delle segnalazioni

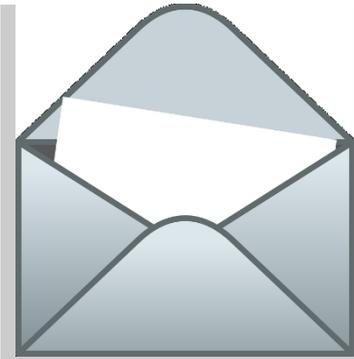
Allegato 1: informativa all'utente

Modalità di presentazione di una segnalazione/reclamo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ARCS

Le segnalazioni ed i reclami possono essere presentati:

- personalmente;
- per il tramite di un familiare delegato;
- per il tramite degli organi di tutela o delle associazioni delegati;
- per il tramite di altre persone delegate.

MODALITÀ

	Verbale, personalmente o telefonicamente (0432 1438151)	Presso l'URP dell'ARCS in via Pozzuolo 330 palazzina C piano terra, da Lunedì a Venerdì dalle 9 alle 13 ed il Martedì e Giovedì dalle 14 alle 15.30.
	Scritta	Tramite compilazione di modulo apposito scaricabile dal sito internet di ARCS o lettera indirizzata all'Azienda o via FAX (0432 1438011)



Tramite posta elettronica:

Posta elettronica certificata
(PEC) all'indirizzo:

arcs@certsanita.fvg.it

oppure tramite e mail:

urp@arcs.sanita.fvg.it

La segnalazione deve essere sempre corredata da una copia di documento di identità valido del reclamante, in caso di presentazione da parte di terzi da una copia di documento di identità valido del delegato e del delegante

Allegato n. 2: Modulo per presentazione dei reclami

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)- Tel. 0432 1438151; e-mail: urp@arcs.sanita.fvg.it

Modulo per presentare:

Segnalazione Suggerimento Reclamo Elogio

Il/la Sottoscritto/a

Cognome _____ Nome _____

Nato il _____ a _____ Residente in Via _____

CAP _____ Comune _____ Prov _____ Tel. ☎ _____

Cell. ☎ _____ e-mail _____

Segnala quanto accaduto: a se stesso ad altra persona (compilare parte sottostante)

Cognome _____ Nome _____

genitore figlio coniuge Altro: _____

Nato il _____ a _____ Residente in Via _____

CAP _____ Comune _____ Prov _____ Tel. ☎ _____

Cell. ☎ _____ e-mail _____

DESCRIZIONE DEI FATTI OGGETTO DI SEGNALAZIONE

(precisare **CHE COSA** è accaduto; **QUANDO** è successo; **DOVE** e **CHI** era presente/coivolto al momento)

Data _____ Firma del segnalante _____

DA COMPILARE IN CASO DI SEGNALAZIONE PRESENTATA DA PERSONA DIVERSA DALL'INTERESSATO

Ai sensi del D. Lgs. 196/2003 'Codice in materia di protezione dei dati personali' le informazioni contenenti dati personali e sensibili possono essere fornite solo al diretto interessato.

Per poterLe fornire una risposta è necessario che la persona interessata compili la parte sottostante del presente modulo, allegando copia di documento di identità valido.

ATTO DI DELEGA

Il/la sottoscritto/a _____ Nato/a il _____ a _____

DELEGA

Il/la sig./sig.ra _____ Nato/a il _____ a _____

a presentare questa segnalazione

a rappresentarmi in tutto l'iter di questa segnalazione

Si allega copia di documento d'identità in corso di validità mio e del mio delegato

Firma dell'interessato _____

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi dell'art. 13 del d.lgs. n. 196/2003 - "Codice in materia di protezione dei dati personali" (di seguito denominato "Codice"), il Direttore Generale dell'Azienda Regionale di Coordinamento per la Salute (di seguito "ARCS"), in qualità di Titolare del trattamento, è tenuto a fornirle informazioni in merito all'utilizzo dei suoi dati personali.

La raccolta dei suoi dati personali viene effettuata registrando i dati da Lei stesso forniti, in qualità di interessato, al momento del contatto iniziale o di successive comunicazioni.

In attuazione del D.lgs. n. 502/1992, La informiamo, quanto alle finalità del trattamento, che i dati sono raccolti e trattati esclusivamente per:

- a) le comunicazioni e le relazioni con l'utenza e per le altre finalità istituzionali dell'URP, meglio individuate nell'Atto Aziendale dell'ARCS consultabile sul sito dell'ente nella sezione: *Amministrazione Trasparente/Disposizioni Generali/Atti Generali/Atti amministrativi generali*;
- b) lo svolgimento delle attività di gestione delle segnalazioni, reclami, richieste di indicazioni e chiarimenti;
- c) le attività del Servizio Gestione dei rischi e delle tutele assicurative in caso di richiesta di risarcimento del danno;
- d) la comunicazione e l'invio di materiali informativi per cui abbia espresso interesse;
- e) lo svolgimento di indagini dirette a verificare il grado di soddisfazione degli utenti sui servizi offerti o richiesti, volte a migliorare la qualità dei servizi.

Quanto alle modalità del trattamento, i dati personali sono raccolti e trattati mediante strumenti manuali ed informatici, secondo una logica strettamente connessa alle finalità del trattamento, e, in ogni caso, in modo idoneo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

Il conferimento dei dati è facoltativo, ma in mancanza non sarà possibile inviarle comunicazioni e materiali informativi relativi agli argomenti su cui abbia espresso interesse né riscontrare alcuna sua richiesta. La informiamo che la normativa sulla protezione dei dati personali conferisce agli interessati la possibilità di esercitare specifici diritti, in base a quanto indicato all'art. 7 del Codice, ed in particolare Lei ha diritto:

1) di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che la riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile;

2) di revocare il consenso e di proporre reclamo all'Autorità di controllo (Garante per la protezione dei dati personali); 3) di ottenere l'indicazione: dell'origine dei dati personali; delle finalità e modalità del trattamento; della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'art. 5, comma 2, del Codice; dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati. 4) di ottenere: 4.1 l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; 4.2 la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; 4.3 l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato. 5) di opporsi, in tutto o in parte: a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che la riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; b) al trattamento di dati personali che la riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale. Il Titolare del trattamento dei dati è il Direttore Generale Giuseppe Tonutti (e mail: direzione.generale@arcs.sanita.fvg.it - tel. 04321438032). Il Responsabile del trattamento dei dati, cui è possibile inoltrare le richieste relative ai diritti di cui sopra, è il dirigente del Servizio URP, CUP Regionale e Supporto Gestione programmi regionali di screening (e mail: urp@arcs.sanita.fvg.it tel. 04321438151). Il Titolare può avvalersi, nell'esercizio delle proprie funzioni, anche di soggetti terzi, in qualità di Responsabili del trattamento dei dati personali, accuratamente selezionati e individuati tra soggetti che per esperienza, capacità e affidabilità forniscano idonea garanzia del pieno rispetto delle disposizioni del Codice, anche sotto il profilo della sicurezza nel trattamento dei dati personali. I suoi dati personali, unitamente a quelli strettamente necessari per le finalità di cui sopra, possono essere conosciuti e/o comunicati esclusivamente dal Titolare, dai Responsabili e dagli operatori dell'URP in qualità di Incaricati del trattamento dei dati personali per lo svolgimento delle finalità istituzionali sopra individuate. chiunque tratta i suoi dati personali è appositamente istruito e sottoposto alla vigilanza del Titolare o del Responsabile del trattamento dei dati personali. I dati sono conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati.

