

Codice documento:		Pag. 1/18
Titolo Documento: Procedura per la Gestione dei diritti dell'interessato		
Data: 01/02/2019 Versione: 1.0	Doc. Attachment N.: 0	

Azienda Ospedaliera "Sant'Anna e San Sebastiano" di Caserta

Procedura per la Gestione dei diritti dell'Interessato

Autore/i: Marco De Medio, Alessia Ianniello IBM S.p.A.

Rivisto Da: Fausto Nigioni, Alberto Lotito IBM S.p.A.

Approvato Da: Gianni Sferragatta AO Sant'Anna e San Sebastiano

Accettato Da: Direttore Generale AO Sant'Anna e San Sebastiano

Storia del documento

Data	Versione	Descrizione modifiche	Autore
01/02/2019	1.0	Prima stesura	Marco De Medio, Alessia Ianniello

Codice documento:		Pag. 2/18
Titolo Documento: Procedura per la Gestione dei diritti dell'interessato		
Data: 01/02/2019 Versione: 1.0	Doc. Attachment N.: 0	

Indice

1	Introduzione.....	3
1.1	Scopo del documento.....	3
1.2	Ambito di applicazione.....	3
1.3	Riferimenti.....	4
1.4	Definizioni.....	5
2	Overview del processo.....	8
2.1	Diritti esercitabili dall'interessato.....	8
2.2	Ruoli e responsabilita'.....	9
3	Descrizione del processo.....	10
3.1	Acquisizione delle richieste.....	12
3.2	Identificazione dell'interessato.....	12
3.3	Valutazione della legittimita' delle richieste.....	13
3.4	Richiesta di intervento del responsabile del servizio.....	13
3.5	Evasione della richiesta.....	13
3.6	Riscontro all'interessato.....	14
	Allegato A – Modalità di comunicazione con l'interessato.....	15
	Allegato B – Modulo unico per le richieste dell'interessato.....	16
	Allegato C – Limitazioni ai diritti esercitabili.....	17

Indice delle Tabelle

Tabella 1	– Definizioni.....	7
Tabella 2	– Ruoli e Responsabilità.....	9
Tabella 3	– Legenda Flow-chart.....	10
Tabella 4	– Flow-chart.....	11

Codice documento:	Pag. 3/18
Titolo Documento: Procedura per la Gestione dei diritti dell'interessato	
Data: 01/02/2019 Versione: 1.0	Doc. Attachment N.: 0

1 INTRODUZIONE

Il Regolamento UE 2016/679 (di seguito GDPR o Regolamento) nasce con lo scopo di tutelare i dati personali delle persone fisiche. Il Regolamento sostituisce integralmente quanto sancito nel decreto legislativo 196/2003 – detto anche codice privacy – che, pur non venendo abrogato, viene integralmente adeguato a quanto stabilito dal GDPR. Punto principale da cui partire è la mancanza di indicazioni mandatorie per i Titolari e i Responsabili sulle misure di sicurezza da adottare al fine di garantire la tutela nel trattamento dei dati. Con l'eliminazione dell'allegato B del Codice del 2003 il Regolamento ha voluto che le misure di sicurezza fossero stabilite scientemente dal Titolare e/o dal Responsabile secondo le proprie esigenze, attraverso la valutazione dei rischi che i loro trattamenti comportavano. Con tale abrogazione, infatti, il Regolamento ha teso evitare adempimenti onerosi per quei Titolari che svolgevano trattamenti di dati personali limitati. Nel Regolamento vengono descritte non solo le attività cui fanno capo il Titolare del trattamento e il Responsabile del Trattamento, ma anche gli approcci omogenei sulla tutela dei diritti dell'Interessato attraverso il trattamento dei dati personali direttamente o indirettamente a questi riconducibili, favorendo la circolazione libera e sicura delle informazioni all'interno dell'Unione Europea. Gli enti pubblici afferenti al Servizio Sanitario Nazionale (SSN), per la criticità dei servizi erogati al cittadino e la sensibilità dei dati personali trattati, sono tenuti alla scrupolosa applicazione del regolamento, che indirizza gli adempimenti cogenti ed i principi guida per la tutela dei diritti dell'Interessato nel trattamento dei dati a questi riconducibili.

1.1 SCOPO DEL DOCUMENTO

Scopo del presente documento è descrivere il processo e le modalità operative adottate nella struttura dell'**Azienda Ospedaliera Sant'Anna e San Sebastiano di Caserta** per la gestione dell'esercizio dei diritti, riconosciuti dal Regolamento, da parte degli interessati.

Secondo quanto stabilito dal Regolamento, l'interessato ha un insieme di diritti che possono essere esercitati per tutelare i propri dati personali. Scopo intrinseco del Regolamento è quello di equiparare la tutela dei dati personali ai diritti fondamentali, come anche sanciti dalla nostra costituzione, quali il diritto al lavoro, il diritto al libero pensiero o alla salute. Al capo III del Regolamento, quindi, troviamo le sezioni dedicate ai **diritti dell'interessato**. Considerando il diritto all'informazione completa e trasparente (artt. 12-14) un adempimento necessario ed obbligatorio ricadente sul titolare ed il responsabile del trattamento, sono gli articoli che vanno da 15 al 22 che stabiliscono, nel concreto, quali diritti l'interessato può **esercitare**.

Questo documento si inquadra, quindi, nell'insieme delle misure organizzative e procedurali disposte dal Titolare del trattamento, finalizzate all'indirizzamento e alla regolamentazione dei processi interni alla struttura sanitaria, dedicati alla tutela dei diritti dell'interessato, in ottemperanza al principio di responsabilizzazione ("accountability") del Titolare.

1.2 AMBITO DI APPLICAZIONE

Il presente documento si riferisce alle seguenti unità organizzative della Struttura Ospedale Sant' Anna e San Sebastiano di Caserta:

- Protocollo Generale
- Ufficio DPO

Codice documento:		Pag. 4/18
Titolo Documento: Procedura per la Gestione dei diritti dell'interessato		
Data: 01/02/2019 Versione: 1.0	Doc. Attachment N.: 0	

- Direzione Generale
- SIA (Sistemi Informativi)

1.3 RIFERIMENTI

Il presente paragrafo contiene la lista dei documenti di riferimento afferenti alla Struttura Sanitaria.

- [1] Regolamento (UE) 2016 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 27 Aprile 2016, relativo alla protezione delle persone con riguardo al trattamento dei dati personali – Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR)
- [2] D.Lgs 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” così come novellato dal D. Lgs. 101/2018 recante disposizioni per l’adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento UE/679/2016
- [3] Garante Privacy: Linee guida in materia di dossier sanitario – 4 giugno 2015
- [4] Legge 241/1990 sul diritto di accesso ai documenti amministrativi
- [5] Legge 33/2013 sulla trasparenza
- [6] Decreto Ministeriale Sanità 14.02.1997 [referti ecografici, referti medicina nucleare]
- [7] Circolare 61 del 19.12.1986 Ministero della Sanità [cartelle cliniche]
- [8] Politica per la gestione dei diritti dell'interessato

Codice documento:	Pag. 5/18
Titolo Documento: Procedura per la Gestione dei diritti dell'interessato	
Data: 01/02/2019 Versione: 1.0	Doc. Attachment N.: 0

1.4 DEFINIZIONI

Termine	Descrizione
Interessato	La persona fisica a cui si riferiscono i dati personali oggetto del trattamento
Titolare del Trattamento	La persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi per il trattamento dei dati personali
Incaricati	Soggetti incaricati dal titolare del trattamento facenti capo a quest'ultimo direttamente o indirettamente all'interno della struttura organizzativa aziendale
Dato Personale	Qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile (interessato): si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata direttamente o indirettamente con particolare riferimento ad un identificativo come il nome, id online e ad uno degli elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica ed economica
Dato Genetico	Il dato personale relativo alle caratteristiche genetico-ereditarie di una persona fisica che rappresentano informazioni univoche sulla fisiologia o sulla salute di detta persona fisica
Dato Biometrico	Il dato personale ottenuto da un trattamento tecnico specifico relativo a caratteristiche fisiche, fisiologiche o comportamentali di una persona fisica che ne consente o conferma l'identificazione
Dati relativi alla salute	Il dato personale attinente alla salute fisica e mentale di una persona fisica, compresa la prestazione di servizi di assistenza sanitaria che rilevano informazioni relative al suo stato di salute
Trattamento	Qualsiasi operazione o insieme di operazioni compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate ai dati personali o insieme di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento, 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
Responsabile del Trattamento	La persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta i dati personali per conto del titolare del trattamento
Informazione	Il titolare del trattamento adotta misure appropriate per fornire all'interessato tutte le informazioni relative al trattamento dei dati, alle finalità e alla base giuridica su cui si fonda il trattamento
Oblio	L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la cancellazione dei dati personali che lo riguardano senza ingiustificato ritardo nei casi previsti dalla norma

Codice documento:	Pag. 6/18
Titolo Documento: Procedura per la Gestione dei diritti dell'interessato	
Data: 01/02/2019 Versione: 1.0	Doc. Attachment N.: 0

Termine	Descrizione
Accesso	L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali
Rettifica	L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la rettifica dei dati personali inesatti
Minimizzazione	L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la limitazione del trattamento quando ricorrono determinate ipotesi specificamente dettagliate dalla norma
Limitazioni ex art. 23	Il diritto dell'unione può limitare, mediante misure legislative, la portata degli obblighi e dei diritti per salvaguardare interessi specificamente disciplinati dalla norma
Portabilità	L'interessato ha il diritto di ricevere in formato strutturato, di uso comune e leggibile dal dispositivo automatico i dati personali che lo riguardano
DPO	Data Protection Officer – è il soggetto nominato dal Titolare del Trattamento che svolge attività di consulenza e controllo sulle attività del trattamento di quest'ultimo
Data Breach	È la violazione dei dati personali suscettibile di rappresentare un rischio elevato per i diritti e le libertà delle persone fisiche
Opposizione	L'interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali che lo riguardano quando la base giuridica di cui all'art. 6 si fonda sulle lett. e) o f) compresa la profilazione
Processo decisionale automatizzato	L'interessato ha il diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che lo riguardano o che incida in modo analogo significativamente sulla sua persona
PEC	La Posta Elettronica Certificata è un servizio di posta elettronica a valore legale utilizzabile come valida, economica e più immediata alternativa alla raccomandata A/R come strumento di comunicazione tra privati e tra privati e la pubblica amministrazione. L'utenza viene rilasciata da un ente di certificazione riconosciuto da AgID
Registro dei Trattamenti	Registro in cui il titolare descrive tutte le attività di trattamento svolte sotto la propria responsabilità
Pseudonimizzazione	Il processo attraverso il quale i dati personali non possano più essere associati o attribuiti all'interessato senza l'utilizzo di informazioni aggiuntive, a condizioni che queste informazioni aggiuntive siano conservate separatamente e soggette a misure tecniche e organizzative intese a garantire che tali dati non siano attribuiti o attribuibili ad una persona fisica identificata o identificabile

Codice documento:		Pag. 7/18
Titolo Documento: Procedura per la Gestione dei diritti dell'interessato		
Data: 01/02/2019 Versione: 1.0	Doc. Attachment N.: 0	

Termine	Descrizione
Profilazione	Qualsiasi forma di trattamento automatizzato di dati personali consistente nell'utilizzo di tali dati per la valutazione e lo scoring di determinati aspetti personali quali ad esempio interessi, preferenze personali, ubicazione, comportamento, situazione economica e salute

Tabella 1 – Definizioni

Codice documento:	Pag. 8/18
Titolo Documento: Procedura per la Gestione dei diritti dell'interessato	
Data: 01/02/2019 Versione: 1.0	Doc. Attachment N.: 0

2 OVERVIEW DEL PROCESSO

Il processo di gestione delle richieste di esercizio dei diritti dell'interessato ha come obiettivo quello di indirizzare quanto previsto dal Regolamento così come indicato al punto 2.1. In particolare, il presente documento descrive il processo e le modalità operative adottate dall'Azienda Ospedaliera Sant'Anna e San Sebastiano di Caserta per governare:

- Acquisizione delle richieste di esercizio dei diritti;
- Identificazione dell'interessato;
- Valutazione della legittimità della richiesta;
- Richiesta di intervento del responsabile del servizio;
- Evasione della richiesta;
- Riscontro all'interessato.

2.1 DIRITTI ESERCITABILI DALL'INTERESSATO

Con la presente procedura l'Azienda Ospedaliera Sant'Anna e San Sebastiano in qualità di Titolare del trattamento dispone l'attuazione delle misure organizzative e procedurali che assicurino la corretta informazione e comunicazione, nonché una tempestiva risposta alle richieste dell'Interessato nei casi previsti dal GDPR.

Di seguito sono enunciati i principi che normano l'esercizio dei diritti dell'Interessato da parte della struttura sanitaria, secondo le modalità descritte nel seguito del presente documento:

- Diritto di accesso (art. 15);
- Diritto di rettifica (art. 16);
- Diritto alla cancellazione (art. 17);
- Diritto di limitazione del trattamento (art. 18);
- Obbligo di notifica (art. 19);
- Diritto alla portabilità dei dati (art. 20);
- Diritto di opposizione al trattamento (art. 21);
- Diritto di non essere sottoposto a processi decisionali o di profilazione automatizzata (art.22).

Le comunicazioni con l'interessato richiedente l'esercizio dei propri diritti, avvengono secondo le modalità definite al paragrafo "**Allegato A. Modalità di comunicazione con l'interessato**" del presente documento.

2.2 RUOLI E RESPONSABILITA'

RUOLO	RESPONSABILITA'
Richiedente (Interessato)	La persona fisica i cui dati sono oggetto del trattamento da parte del Titolare che, in costanza di trattamento, esercita uno dei diritti di cui agli artt. 15-22 del GDPR

Codice documento:	Pag. 9/18
Titolo Documento: Procedura per la Gestione dei diritti dell'interessato	
Data: 01/02/2019 Versione: 1.0	Doc. Attachment N.: 0

RUOLO	RESPONSABILITA'
	secondo le modalità stabilite dalla struttura. Esercita i diritti di cui agli articoli 15-22 e controlla la correttezza e la conformità dei risultati rispetto alla richiesta.
Delegato dell'Interessato	Presenta la richiesta in nome e per conto dell'interessato in forma corretta.
URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico	È l'interfaccia tra l'ente ospedaliero e l'interessato. Indica l'ufficio del Protocollo Generale come unico ufficio competente all'accettazione ed evasione delle richieste riguardanti l'esercizio dei diritti dell'interessato (ex GDPR).
Protocollo Generale	L'ufficio del Protocollo Generale mette a disposizione dell'interessato la documentazione e le informazioni necessarie al fine di consentire l'esercizio dei diritti di cui al paragrafo " Diritti esercitabili dall'Interessato ". Verifica l'identità e/o la ricezione delle richieste di esercizio dei diritti da parte dell'interessato e/o del delegato, occupandosi di protocollare la stessa e smistare tutte le successive comunicazioni a questa collegate agli Uffici competenti. È inoltre responsabile di tutte le comunicazioni che intercorrono tra la Struttura Ospedaliera e l'interessato come nel caso di riscontro all'interessato dell'esito della chiusura della procedura.
DPO – Data Protection Officer	Valuta la legittimità delle richieste di esercizio dei diritti dell'interessato.
Direzione Generale	Individua il Responsabile di Servizio della struttura complessa competente (area amministrativa / sanitaria) per l'evasione della richiesta. Monitora il processo
Responsabile di Servizio	È il responsabile della struttura complessa / ufficio (area amministrativa / sanitaria) di competenza che evade -o individua il soggetto competente ad evadere- le richieste pervenute dalla Direzione Generale attraverso l'ufficio del Protocollo Generale. È il soggetto / ufficio che materialmente recupera, rettifica, genera, cancella le informazioni oggetto della richiesta o, se impossibilitato, demanda a Sistemi Informativi (SIA).
Soggetto incaricato	Evade materialmente, quando possibile, la richiesta e invia la stessa all'ufficio Protocollo Generale. In caso contrario demanda al SIA.
SIA (Sistemi Informativi)	Evade materialmente le richieste inerenti modifiche al sistema o modifiche ed estrapolazione di record, o parte di essi, contenuti nel sistema che non possono essere eseguite dai soggetti incaricati o dai Responsabili di Servizio.

Tabella 2 – Ruoli e Responsabilità

Codice documento:		Pag. 10/18
Titolo Documento: Procedura per la Gestione dei diritti dell'interessato		
Data: 01/02/2019 Versione: 1.0	Doc. Attachment N.: 0	

3 DESCRIZIONE DEL PROCESSO

Nel presente capitolo sono descritte le attività di processo tramite rappresentazione grafica dei flussi (flow-chart). I simboli utilizzati nel flow-chart, con una breve descrizione degli stessi, sono illustrati nella seguente tabella:



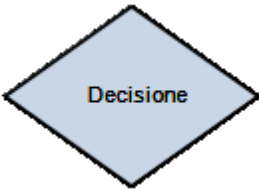
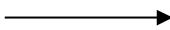

Simbolo	Denominazione	Descrizione
	Inizio	Rappresenta l'inizio del processo.
1.1 	Attività	Rappresenta la singola attività attuata, identificata da: <ul style="list-style-type: none"> • dal numero della Fase di riferimento
	Decisione	Rappresenta un momento decisionale.
	Linee di flusso	Connette le attività fra di loro indicando il flusso delle informazioni.
	Fine	Rappresenta la fine del processo.

Tabella 3 – Legenda Flow-chart

Codice documento:	Pag. 11/18
Titolo Documento: Procedura per la Gestione dei diritti dell'interessato	
Data: 01/02/2019	Doc. Attachment N.: 0
Versione: 1.0	

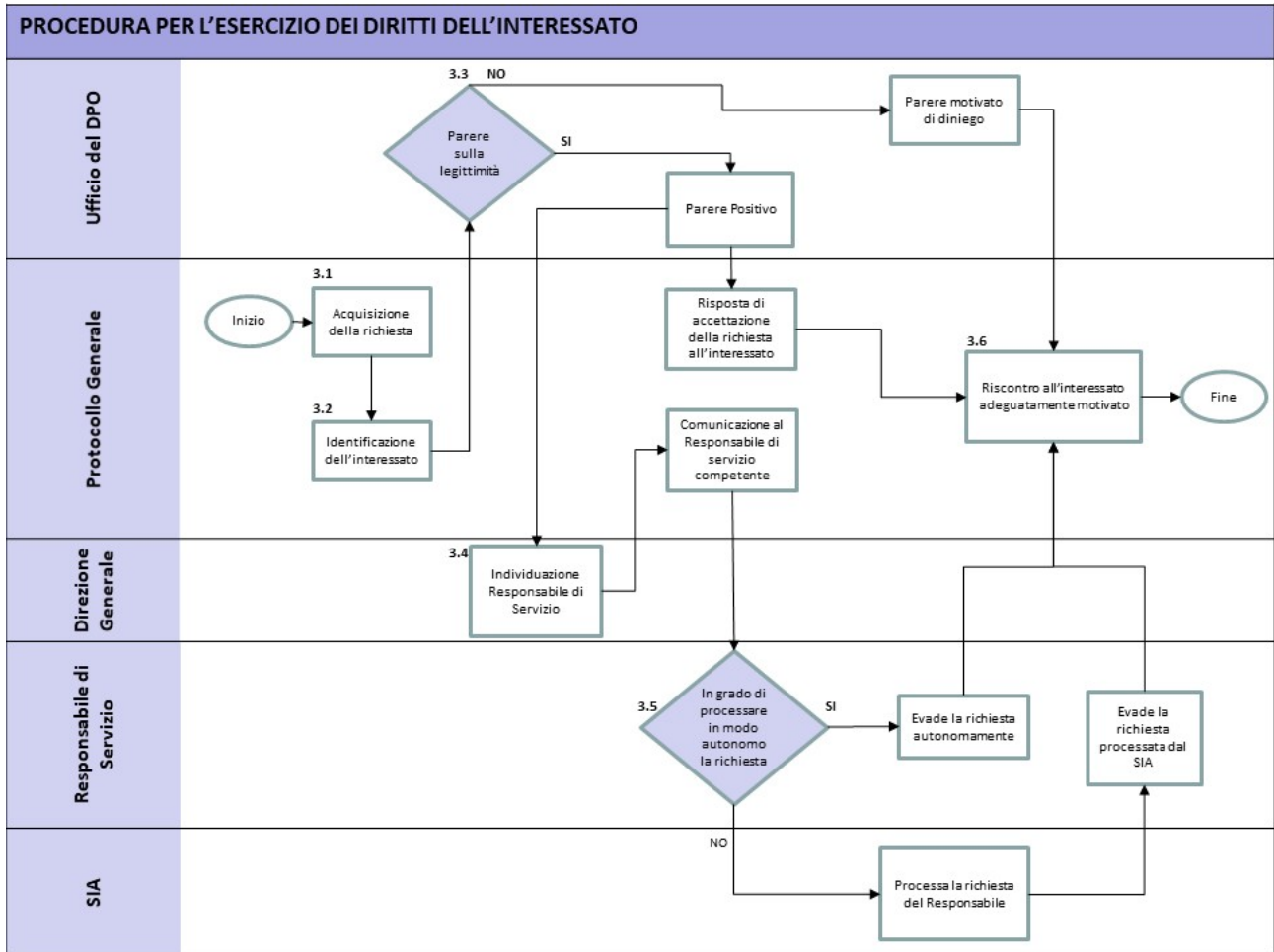


Tabella 4 – Flow-chart

Codice documento:	Pag. 12/18
Titolo Documento: Procedura per la Gestione dei diritti dell'interessato	
Data: 01/02/2019 Versione: 1.0	Doc. Attachment N.: 0

3.1 Acquisizione delle richieste

L'Interessato invia le richieste di esercizio dei propri diritti utilizzando canali di comunicazione cartacea oppure canali di comunicazione elettronica.

Le richieste in forma cartacea sono inviate a mezzo raccomandata A/R ovvero consegnate a mano dall'Interessato presso l'ufficio Protocollo Generale.

Le richieste in forma elettronica sono inviate tramite Posta Elettronica Certificata all'indirizzo PEC dell'ufficio del Protocollo Generale.

La richiesta deve essere fatta dall'interessato per l'interessato.

Si intende quindi che la domanda deve essere inviata soltanto da un indirizzo di posta elettronica certificata, di cui l'interessato è l'intestatario. Eccezion fatta se la richiesta è presentata da un procuratore legale.

L'acquisizione della domanda in data certa consente alla struttura di gestire la ricerca documentale/informativa e far seguire la risposta all'interessato nei tempi previsti e descritti in questo documento.

Per garantire un'acquisizione più omogenea si adottato il "**modulo unico per le richieste dell'interessato**" fornito in **allegato B**, siano esse spedite tramite PEC, raccomandata o presentate *de visu* e compilazione on-line.

Tale modulo dovrà essere reso disponibile on-line sul sito istituzionale dell'Azienda Ospedaliera Sant'Anna e San Sebastiano e in formato cartaceo presso l'ufficio Protocollo Generale.

Per garantire una corretta tracciabilità dei tempi di risposta, stabiliti per legge, non sono accettati altri canali di ricezione delle richieste, all'infuori di quelli sopra indicati. Inoltre, per specifica previsione, essendo il URP il primo punto di contatto con il pubblico, saranno fornite dal URP stesso al pubblico specifiche istruzioni per indirizzare gli interessati all'ufficio del Protocollo Generale e formulare la richiesta tramite il canale corretto. Stessa modalità va adottata dall'ufficio Unico di Prenotazione.

3.2 Identificazione dell'interessato

L'interessato dovrà essere identificato attraverso l'esibizione di documenti d'identità.

Laddove la domanda venga consegnata direttamente all'ufficio del Protocollo Generale l'interessato dovrà essere identificato dal personale dell'ufficio del Protocollo Generale mediante presentazione di un documento di riconoscimento in corso di validità.

Nel caso di presentazione della domanda attraverso un altro soggetto, questi dovrà essere identificato attraverso un documento di riconoscimento in corso di validità, il personale del Protocollo Generale dovrà controllare la corrispondenza dei dati oggetto della richiesta ed il documento dell'interessato presentato da chi presenta la richiesta, oltre a prendere nota del documento fornito da chi presenta la richiesta.

Se la richiesta viene inviata tramite canali telematici quali PEC o modulo on-line, occorrerà allegare copia del documento di identità di chi esercita il diritto.

Codice documento:		Pag. 13/18
Titolo Documento: Procedura per la Gestione dei diritti dell'interessato		
Data: 01/02/2019	Doc. Attachment N.: 0	
Versione: 1.0		

Qualora l'esito della verifica dell'identità risulti positivo, le richieste sono protocollate dall'ufficio Protocollo Generale ed inviate, tramite il sistema GEDOC già in uso presso l'Azienda Ospedaliera Sant'Anna e San Sebastiano, al DPO per la valutazione della legittimità.

3.3 Valutazione della legittimità delle richieste

Tutte le richieste, siano esse pervenute direttamente all'ufficio Protocollo Generale tramite presentazione in loco dell'interessato, cartacee o inoltrate tramite raccomandata, nonché quelle giunte via PEC o attraverso il modulo on-line di richiesta, una volta protocollate secondo procedure già esistenti nella struttura, vengono indirizzate all'ufficio del DPO per la valutazione sulla legittimità ed ammissibilità della richiesta.

È compito del DPO dare una valutazione in merito alla liceità/ammissibilità della richiesta dell'interessato, valutando quanto previsto dalla normativa vigente ed avvalendosi, se applicabile, anche delle specifiche fornite in allegato C.

L'ufficio del DPO ricevuta la richiesta protocollata avrà a disposizione al massimo **5** giorni lavorativi per procedere alla valutazione sulla sua ammissibilità o meno.

Il DPO predisponde il parere che verrà allegato alla richiesta originaria ed insieme a quest'ultima saranno inviate alla Direzione Generale tramite sistema GEDOC.

Contestualmente, l'ufficio Protocollo Generale invia comunicazione via PEC – o comunque tramite il canale prescelto dall'interessato – dell'esito positivo o negativo della procedura di ammissibilità sulla richiesta, contenente anche il termine ultimo in cui l'interessato otterrà risposta specifica, nonché i termini per il rilascio della documentazione (30gg dalla richiesta ex art 12 par. 3 GDPR).

La comunicazione conterrà inoltre anche informazioni riguardo i supporti/modalità con cui la documentazione verrà fornita.

Nel caso in cui vi siano richieste complesse che richiedano tempi lunghi di elaborazione e che impediscano l'adempimento del Titolare nei tempi stabiliti, l'interessato deve essere informato relativamente ad un eventuale allungamento dei tempi di risposta, rispetto ai termini di legge di **30gg** dalla richiesta, dovuto ad eccessiva onerosità/complessità della richiesta stessa.

3.4 Richiesta di intervento del responsabile del servizio

La Direzione Generale, in caso di parere positivo da parte del DPO relativamente all'ammissibilità della richiesta dell'interessato, provvederà, entro **2** giorni lavorativi, ad indicare il Responsabile di Servizio competente preposto a rispondere, al quale l'ufficio del Protocollo Generale smisterà la richiesta tramite il sistema GEDOC.

3.5 Evasione della richiesta

Il Responsabile di Servizio competente per la tipologia di richiesta, procede, laddove autonomo, ad individuare il soggetto competente, nella sua struttura, da incaricare per l'evasione della richiesta. Pertanto, in base al diritto esercitato, il soggetto incaricato provvederà a processare la richiesta dandone riscontro al Responsabile del Servizio il quale fornisce i dovuti riscontri all'ufficio del Protocollo Generale per la risposta finale all'interessato.

Laddove il Responsabile del Servizio competente non sia in grado di processare la richiesta in autonomia nella sua struttura, richiede il supporto del SIA. Quest'ultimo provvederà a processare la richiesta fornendo

Codice documento:	Pag. 14/18
Titolo Documento: Procedura per la Gestione dei diritti dell'interessato	
Data: 01/02/2019 Versione: 1.0	Doc. Attachment N.: 0

al Responsabile del Servizio i dovuti riscontri che quest'ultimo provvederà ad inoltrare all'ufficio del Protocollo Generale per il riscontro finale all'interessato.

Le attività necessarie per processare la richiesta devono essere svolte entro un tempo massimo di **10** giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta effettuata al Responsabile del Servizio.

Una volta processata la richiesta il Responsabile del Servizio competente, entro **2** giorni lavorativi, invia all'ufficio del Protocollo Generale le informazioni e riscontri per la risposta all'interessato coinvolto.

3.6 Riscontro all'interessato

L'ufficio del Protocollo Generale procede all'elaborazione ed alla comunicazione dell'esito della richiesta all'interessato entro **3** giorni lavorativi nella modalità definita secondo i criteri descritti nell'Allegato A, "Modalità di comunicazione con l'interessato".

La comunicazione è eseguita dall'ufficio del Protocollo Generale a seconda del canale di risposta indicato dall'interessato al momento della richiesta originale.

Inoltre, l'ufficio del Protocollo Generale procede all'archiviazione della richiesta stessa per eventuali verifiche ed interrogazioni successive, come meglio dettagliato nel paragrafo "Registrazione delle attività svolte".

Potrebbero essere previsti dei costi per l'interessato se i dati dovranno necessariamente essere inseriti su supporto informatico (è il caso di record non stampabili con chiarezza su pdf e che devono necessariamente essere "aperti" attraverso un supporto informatico).

Registrazione e conservazione delle evidenze relative alle attività svolte

Le attività di processo devono prevedere l'utilizzo di un repository centralizzato in cui vengano conservate le evidenze di ogni attività eseguita nella gestione delle richieste dell'interessato già debitamente registrate e protocollate univocamente dall'ufficio Protocollo Generale. La conservazione delle richieste e risposte all'interessato è prevista, a norma di legge, per la durata di 10 anni. Superato questo termine, la richiesta e tutta la documentazione ad essa collegata potrà essere cancellata e definitivamente distrutta ad eccezione delle richieste ricevute attraverso l'Autorità Giudiziaria che non avranno limitazione temporale in termini di conservazione.

Codice documento:		Pag. 15/18
Titolo Documento: Procedura per la Gestione dei diritti dell'interessato		
Data: 01/02/2019 Versione: 1.0	Doc. Attachment N.: 0	

Allegato A – Modalità di comunicazione con l'interessato

Durante l'espletamento delle attività afferenti all'esercizio dei diritti dell'interessato, le comunicazioni con la struttura sanitaria devono rispettare le seguenti modalità:

- a) **comunicazioni verbali** telefoniche con la "URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico)", limitatamente alla fornitura di informazioni generiche sulle modalità di esercizio dei diritti dell'Interessato, escludendo tassativamente la comunicazione di ogni altra tipologia di informazione.
- b) **presso la sede** della struttura sanitaria per:
 - La ricezione delle raccomandate a mano inerenti la richiesta di esercizio dei diritti dell'interessato;
 - La ricezione delle richieste effettuate attraverso la compilazione del modulo messo a disposizione dalla struttura sanitaria previo accertamento dell'identità o dei requisiti di legittimità per la presentazione (procura);
 - La consegna *brevi manu* della documentazione prodotta contenente le informazioni in formato cartaceo o su un supporto digitale, a seguito di formale richiesta e del pagamento delle spese di produzione e di cancelleria, previo accertamento dell'identità o dei requisiti di legittimità per la presentazione (procura); tale modalità prevede l'archiviazione di una ricevuta di consegna verso l'interessato;
 - Ogni altra comunicazione verbale relativa anche a chiarimenti sui dati personali e sui trattamenti effettuati, previo appuntamento con l'ufficio del DPO, a seguito di formale richiesta e previo accertamento dell'idoneità e dell'identità dell'interessato.
- c) **tramite Posta Elettronica Certificata** proveniente dall'indirizzo PEC dell'interessato, o da un suo rappresentante a tale scopo delegato, relativamente a:
 - Ricezione della richiesta;
 - Eventuali comunicazioni di servizio, esclusivamente correlate alla richiesta di esercizio dei diritti dell'interessato preventivamente inoltrata come la necessità di prorogare il termine per l'eccessiva onerosità nell'espletamento della richiesta;
 - Consegna in formato digitale, strutturato e intellegibile, delle informazioni richieste.
- d) **tramite il Portale Istituzionale**, limitatamente alle comunicazioni unidirezionali tra l'interessato e la struttura sanitaria relative a:
 - Compilazione on-line del modulo di richiesta relativo all'esercizio dei diritti dell'interessato;
 - Acquisizione delle informazioni inerenti i diritti dell'interessato e sulle modalità di esercizio dei propri diritti;
 - Download della modulistica predisposta dalla struttura sanitaria per agevolare l'interessato nell'esercizio di propri diritti (es. richieste di informazione/conoscenza, acquisizione, revoca di consenso al trattamento, rettifica, oscuramento e cancellazione).

Codice documento:		Pag. 16/18
Titolo Documento: Procedura per la Gestione dei diritti dell'interessato		
Data: 01/02/2019 Versione: 1.0	Doc. Attachment N.: 0	

Allegato B – Modulo unico per le richieste dell'interessato

Operatività Sanitaria e Sanificazione	MODULO DI ESECUZIONE DIRITTO DELL'INTERESSATO	MODULI
---------------------------------------	--------------------------------------------------	--------

Informazioni

Codice documento:		Pag. 17 / 18
Titolo Documento: Procedura per la Gestione dei diritti dell'interessato		
Data: 01/02/2019 Versione: 1.0	Doc. Attachment N.: 0	

Allegato C – Limitazioni ai diritti esercitabili

Diritto di accesso

L'esercizio del diritto di accesso non si applica ai dati personali nei seguenti casi:

- Dati personali sottoposti a contitolarità per i quali la struttura sanitaria non ha competenza;
- Dati personali sanitari oggetto di prestazioni a pagamento che non risultino saldate al momento della richiesta di accesso;
- Dati personali di qualsiasi tipologia non più disponibili presso la struttura sanitaria a seguito di:
 - cessazione dei termini di custodia/archiviazione;
 - cessazione di utilità ai fini dei trattamenti in essere;
 - anonimizzazione dei riferimenti direttamente o indirettamente volti a rilevare l'identità dell'interessato.

Dati personali per i quali non è esercitabile il diritto di accesso, in base a specifiche norme di legge (es. dati riconducibili ai rapporti tra la struttura sanitaria e le Autorità Giudiziarie o di Polizia).

Diritto di rettifica e integrazione dei dati

L'esercizio del diritto di rettifica/integrazione non si applica ai dati personali relativi a:

- Dati sullo stato di salute riconducibili a prestazioni sanitarie;
- Dati anagrafici identificativi e di recapito acquisiti da fonti autoritative (es. anagrafe, anagrafe tributaria);
- Dati personali non più disponibili presso la struttura sanitaria a seguito di:
 - cessazione dei termini di custodia/archiviazione;
 - cessazione di utilità ai fini dei trattamenti in essere;
 - anonimizzazione dei riferimenti direttamente o indirettamente riconducibili all'interessato.

Diritto di cancellazione

L'esercizio del diritto di cancellazione/oscuramento dei dati personali non si applica nei seguenti casi:

- Dati personali sottoposti a contitolarità per i quali la struttura sanitaria non ha competenza;
- Dati personali sullo stato di salute raccolti e/o generati nell'erogazione dei servizi di sanità pubblica, ad eccezione di quelli riconducibili al dossier sanitario o a servizi simili;

Codice documento:		Pag. 18/18
Titolo Documento: Procedura per la Gestione dei diritti dell'interessato		
Data: 01/02/2019 Versione: 1.0	Doc. Attachment N.: 0	

- Dati personali di qualsiasi tipologia non più disponibili presso la struttura sanitaria a seguito di anonimizzazione dei riferimenti direttamente o indirettamente riconducibili all'interessato.
- Dati personali per i quali non è esercitabile il diritto di cancellazione/oscuramento, in base a specifiche norme di legge (es. dati riconducibili ai rapporti tra la struttura sanitaria e le Autorità Giudiziarie o di Polizia);
- Dati sanitari il cui trattamento è necessario ai fini di ricerca scientifica, storica o statistica;
- Dati sanitari trattati per motivi di interesse pubblico nel settore della sanità pubblica in conformità dell'articolo 9, paragrafo 2, lettere h) e i), e dell'articolo 9, paragrafo 3 del GDPR.

Diritto alla portabilità dei dati

L'esercizio del diritto di portabilità dei dati personali non si applica nei seguenti casi:

- Tutti i documenti contenenti dati personali conservati in archivi ed elenchi cartacei;
- Tutti i dati personali che il Titolare del trattamento è tenuto a conservare e trattare in presenza e costanza di un interesse pubblico giuridicamente rilevante, obbligo di legge ovvero l'esecuzione di un dovere cui è tenuto il Titolare del trattamento;
- Tutti i dati creati dal Titolare, detti "inferenziali", sulla base dei dati forniti dall'interessato;
- I dati oggetto del trattamento che non siano stati acquisiti mediante consenso dell'interessato (es. dati trattati in base ad obbligo di legge)