

AZIENDA ULSS N. 8 BERICA

Viale F. Rodolfi n. 37 – 36100 VICENZA

REGIONE DEL VENETO



DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

N. 2051 DEL 06/12/2023

O G G E T T O

APPROVAZIONE DELLA NUOVA PROCEDURA DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP).

Proponente: UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO VICENZA

Anno Proposta: 2023

Numero Proposta: 2134/23

Il Dirigente proponente, Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e responsabile del procedimento, riferisce:

“In attuazione di quanto indicato dalla Giunta Regionale del Veneto nella deliberazione n. 2280 del 22.06.1998, successivamente modificata con deliberazione n. 2240 del 25.07.2003, l'allora Azienda Ulss 6 Vicenza, con delibera del Direttore Generale n. 295 del 01.04.1999, adottava il proprio Regolamento Aziendale di Pubblica Tutela recante disposizioni in merito alla procedura di gestione delle segnalazioni pervenute all'Azienda dagli utenti.

Il Regolamento, nel corso degli anni, subiva le opportune modifiche ed integrazioni dettate dalle novità legislative intervenute, dalle specifiche esigenze nel tempo mostrate dall'utenza e dall'esperienza maturata nella gestione delle segnalazioni dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda.

Con Legge della Regione Veneto n. 19 del 26.11.2016, veniva ridefinito l'assetto organizzativo della sanità regionale e, nello specifico, veniva disposta l'unificazione, a far data dal 01.01.2017, delle allora Aziende Ulss 6 Vicenza e Ulss 5 Ovest Vicentino nella nuova Azienda Ulss 8 Berica.

In forza della delibera del Direttore Generale dell'Ulss 8 Berica n. 1 del 12.01.2017, con cui venivano assunte le disposizioni organizzative necessitate dall'unificazione delle due Aziende, rimaneva vigente il Regolamento sopra individuato.

Con Delibera n. 2145 del 22.12.2022 questa Azienda provvedeva ad adottare un nuovo Regolamento che si uniformasse ai nuovi disposti legislativi in materia e facesse proprie le ulteriori competenze acquisite nel corso degli anni dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Successivamente, con Delibera di Giunta n. 819 del 04.07.2023, la Regione Veneto approvava lo schema tipo del Regolamento di pubblica tutela per gli utenti del SSR e, con Delibera n. 1892 del 09.11.2023, questa Azienda Ulss ha recepito il nuovo Regolamento di pubblica tutela come da disposizioni della Regione Veneto.

Alla luce di quanto esposto e in applicazione al Regolamento aziendale di pubblica tutela recentemente adottato da questa Azienda, si propone di approvare la nuova procedura di gestione delle segnalazioni e la relativa modulistica dell'Azienda Ulss 8 Berica, parte integrante del documento di gestione della procedura, conforme ai nuovi dettati normativi regionali”.

Il medesimo Responsabile ha attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica, anche in relazione alla sua compatibilità con la vigente legislazione regionale e statale in materia.

I Direttori Amministrativo, Sanitario e dei Servizi Socio-Sanitari hanno espresso il parere favorevole, per quanto di rispettiva competenza.

Sulla base di quanto sopra,

IL DIRETTORE GENERALE

DELIBERA

1. di approvare la nuova procedura di gestione delle segnalazioni dell'Azienda Ulss 8 Berica e la relativa modulistica, parte integrante del documento di gestione della procedura, conforme ai nuovi dettati normativi regionali di cui all'allegato alla presente quale sua parte integrante ed essenziale;
2. di incaricare il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico ad adottare la nuova procedura per la gestione delle segnalazioni;
3. di fissare l'entrata in vigore della nuova procedura di gestione delle segnalazioni dalla data di approvazione della presente deliberazione;
4. di stabilire che la presente deliberazione venga pubblicata all'Albo on line dell'Azienda.

Parere favorevole, per quanto di competenza:

Il Direttore Amministrativo
(dr. Fabrizio Garbin)

Il Direttore Sanitario
(dr.ssa Romina Cazzaro)

Il Direttore dei Servizi Socio-Sanitari
(dr. Achille Di Falco)

IL DIRETTORE GENERALE
(Maria Giuseppina Bonavina)

Copia del presente atto viene inviato al Collegio Sindacale al momento della pubblicazione.

IL DIRETTORE
UOC AFFARI GENERALI

REGIONE DEL VENETO



ULSS8
BERICA

Procedura aziendale

Gestione delle segnalazioni

Azienda U.L.SS. 8 Berica

**Ufficio Relazioni
con il Pubblico**

GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

Redazione: Ufficio Relazioni con il Pubblico



Indice generale

1. Campo di applicazione	3
2. Scopo	3
3. Documenti di riferimento	3
4. Definizioni e abbreviazioni	4
4.1 Definizioni	4
4.2 Abbreviazioni	4
5. Modalità di presentazione della segnalazione	4
6. Termini di presentazione della segnalazione	5
7. Protocollazione e assegnazione delle segnalazioni	5
8. Valutazione preliminare della segnalazione	6
9. Registrazione segnalazione e avvio istruttoria	6
10. Sollecito invio relazione e proroga dei termini	7
11. Redazione e invio risposta della segnalazione	7
12. Archiviazione della segnalazione	7
13. Monitoraggio della segnalazione	8

1. Campo di applicazione

La gestione delle segnalazioni rappresenta uno strumento utile per il miglioramento della qualità dei servizi erogati.

La presente procedura viene applicata per la gestione delle segnalazioni da parte dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), assegnate per competenza dall'Ufficio Protocollo.

2. Scopo

Scopo della presente procedura è definire le modalità, le responsabilità e gli strumenti per la gestione delle segnalazioni che pervengono all'Azienda da singoli cittadini o loro rappresentanti, anche al fine di semplificare l'iter istruttorio e rispondere in modo adeguato e nei tempi previsti dalle normative vigenti.

L'URP esclude dall'attività istruttorie segnalazioni di cittadini recanti insulti, ingiurie, minacce o qualsiasi altra forma di offesa e segnalazioni i cui contenuti non siano comprensibili.

3. Documenti di riferimento

a) Normativa Nazionale:

- L. 241/90 e s.m.i.
- D.L. 421/92: paragrafo "r" Principi per garantire i diritti dei cittadini nei confronti del SSN
- D.Lgs. 165/2001 e s.m.i.
- DD.Lgs. 502/92 e 517/93 e s.m.i.
- Circolare n. 17 del 27 aprile 1993
- D.P.C.M. 11 ottobre 1994 (Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli URP)
- Circolare del Ministero della Sanità 19 maggio 1995 (Carta dei Servizi e URP)
- Decreto Ministeriale del 15 ottobre 1996 D. Lgs 229/99
- Legge n. 150/00 (Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione della Pubblica Amministrazione)
- D. Lgs. 196/2003 e s.m. (Codice della Privacy) GDPR n. 2016/679

b) Normativa Regionale

- Legge regionale n. 56/94 (partecipazione e tutela dei diritti dei cittadini)
- DGRV n. 2132 del 19 aprile 1995
- DGRV n. 2677 del 22 luglio 1997
- DGRV n. 2280 del 1998 e integrazioni con DGR n. 2240 del 25 luglio 2003
- Legge regionale n. 48 del 28 dicembre 2018
- DGRV n. 49 del 25 gennaio 2022
- DGRV n. 819 del 4 luglio 2023 "Approvazione schema-tipo Regolamento di Pubblica Tutela per gli utenti del Servizio Sanitario Regionale"

c) Disposizioni Aziendali

Delibera n. 1892 del 09.11.2023 avente per oggetto: "Approvazione del Regolamento di Pubblica Tutela dell'Azienda Ulss 8 Berica di cui alla DGRV n. 819 del 4 luglio 2023"

 <p>REGIONE DEL VENETO ULSS8 BERICA</p>	<p>Procedura aziendale</p> <p>Gestione delle segnalazioni Azienda U.L.S.S. 8 Berica</p>	<p>Ufficio Relazioni con il Pubblico</p>
---	--	--

4. Definizioni e abbreviazioni

4.1 Definizioni

Si riportano di seguito le definizioni utilizzate dall'URP nella gestione delle segnalazioni nel rapporto con l'utenza. Per Segnalazione si intende qualsiasi contatto con l'URP di seguito specificato:

Contatto: evento relazionale con l'URP che genera un reclamo, un elogio, un'osservazione/suggerimento/proposta o una richiesta di informazioni.

Il contatto, in base al contenuto, si concretizza in:

- **Reclamo:** ogni comunicazione che esprime insoddisfazione in merito a fatti, atti, comportamenti o attività dell'azienda Ulss 8 Berica che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni.

Il Reclamo si distingue in:

Reclamo semplice: trattasi di comunicazioni, presentate o ricevute, di pronta e facile soluzione. Per i reclami semplici, la gestione, eventualmente anche a seguito di una prima istruttoria, spetta direttamente all'URP;

Reclamo complesso: trattasi di comunicazioni, presentate o ricevute, che presentano una maggiore complessità. Per i reclami complessi, l'URP cura l'istruttoria, fornisce parere al legale rappresentante dell'Azienda Ulss 8 Berica e predispone la lettera di risposta all'utente, sottoscritta dal legale rappresentante dell'Azienda o da un suo delegato.

- **Elogio:** ogni comunicazione di apprezzamento/ringraziamento che esprime soddisfazione in merito a fatti, atti, comportamenti o attività dell'Azienda Ulss 8 Berica.
- **Osservazione/Suggerimento/Proposta:** trattasi di comunicazione finalizzata, dove è possibile, a migliorare i servizi.
- **Richiesta di informazioni**

4.2 Abbreviazioni

URP: Ufficio Relazioni con il Pubblico

CUP: Centro Unico di Prenotazione

UOC: Unità Operativa Complessa

5. Modalità di presentazione della segnalazione

Il cittadino può presentare una segnalazione in forma verbale o scritta.

Le segnalazioni verbali possono avvenire telefonicamente o presentandosi di persona presso la sede dell'URP aziendale, previo appuntamento.

Le segnalazioni verbali vengono raccolte dall'operatore dell'URP e verbalizzate in forma sintetica, su apposito portale. Qualora il reclamo presentato verbalmente non si presti a una immediata soluzione e necessiti di approfondita istruttoria interna, l'operatore ne chiede la formalizzazione, eventualmente aiutando il cittadino nella compilazione dell'apposito modulo. Se il cittadino rifiuta la formalizzazione della segnalazione, l'operatore, qualora lo ritenga opportuno, può registrare sul portale il reclamo per l'avvio delle verifiche interne, tutelando il diritto alla riservatezza dell'interessato e non procedendo alla predisposizione della risposta.

 <p>REGIONE DEL VENETO ULSS8 BERICA</p>	<p>Procedura aziendale</p> <p>Gestione delle segnalazioni Azienda U.L.S.S. 8 Berica</p>	<p>Ufficio Relazioni con il Pubblico</p>
---	--	--

Le segnalazioni scritte, redatte su apposito modulo aziendale, compilato in tutte le sue parti e sottoscritto, possono giungere all'Azienda tramite:

- il servizio postale;
- via mail (certificata o non);
- totem dislocato all'interno delle strutture aziendali;
- modulo on-line disponibile sul sito internet aziendale.

Al modulo, compilato in tutte le sue parti compresa l'informativa sulla privacy e sottoscritto, l'interessato deve allegare il documento di riconoscimento in corso di validità; nel caso che la segnalazione venga presentata da persona diversa dall'interessato, al modulo deve essere allegata la delega e il documento di riconoscimento in corso di validità del delegato.

Nel caso l'interessato sia tutelato dall'Amministratore di Sostegno o dal tutore, la segnalazione deve essere corredata anche dal Decreto di nomina del Tribunale.

Il modulo di segnalazione (Allegato 1) è scaricabile dal portale aziendale www.aulss8.veneto.it e disponibile in cartaceo presso l'URP e presso i totem posti all'interno delle strutture ospedaliere. Il modulo on-line in formato editabile è disponibile sul sito internet aziendale.

Le segnalazioni riguardanti soggetti deceduti possono essere sottoscritte dal parente più prossimo (coniuge, figli, altri parenti in linea retta o collaterale fino al terzo grado) specificando che trattasi di persona deceduta. Qualora l'interessato sia impossibilitato a firmare per incapacità fisica o mentale, anche se temporanea, la segnalazione deve essere presentata dall'ADS o dal tutore.

6. Termini di presentazione della segnalazione

I Reclami devono essere presentati nei modi previsti dal Regolamento di Pubblica Tutela, di cui alla Delibera Aziendale 1892 del 9 novembre 2023, **entro 15 giorni** dal momento in cui l'utente abbia avuto conoscenza di fatti, atti e comportamenti o attività dell'azienda con cui si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni.

I Reclami che pervengono oltre il termine sopra indicato, ma entro i sei mesi, possono essere presi in esame e istruiti, se ritenuto opportuno dall'URP, in considerazione della situazione segnalata.

I Reclami che pervengono oltre i sei mesi dal momento in cui l'utente è venuto a conoscenza dei fatti, non comportano né l'avvio di un'istruttoria, né una risposta; possono essere comunque presi in considerazione e monitorati dall'URP in un'ottica di miglioramento dei servizi.

7. Protocollo e assegnazione delle segnalazioni

Tutte le segnalazioni, pervenute per iscritto o on-line, vengono inviate all'Ufficio Protocollo per la protocollazione.

L'Ufficio Protocollo attribuisce la gestione delle segnalazioni all'URP, a eccezione di alcune specifiche tipologie di segnalazione (es. richieste di risarcimento danni, richieste di annullamento ticket, ecc.) di competenza di altri Servizi.

Le note di apprezzamento vengono assegnate dal Protocollo all'URP e, per conoscenza, al servizio interessato.

Le richieste di annullamento o rimborso del ticket, per la cui risposta è solamente necessaria una valutazione sulla corretta applicazione delle disposizioni vigenti in materia, e non anche una valutazione di tipo clinico, vengono assegnate direttamente ai servizi di competenza.

Le contestazioni di istanze di pagamento (mancata disdetta di prestazione, mancato ritiro di referto, dichiarazioni mendaci ai fini dell'ottenimento esenzioni sui ticket, ecc.) vengono assegnate, per competenza, al servizio che ha in gestione la pratica stessa.

 <p>REGIONE DEL VENETO ULSS8 BERICA</p>	<p>Procedura aziendale</p> <p>Gestione delle segnalazioni Azienda U.L.S.S. 8 Berica</p>	<p>Ufficio Relazioni con il Pubblico</p>
---	--	--

8. Valutazione preliminare della segnalazione

Per l'espletamento dell'attività istruttoria, l'URP acquisisce tutti gli elementi necessari alla formazione di un giudizio, incluso la consultazione e l'ottenimento di copia, senza limiti del segreto d'ufficio, di tutti gli atti e documenti relativi all'oggetto del proprio intervento.

Al fine di snellire le procedure di verifica interna preliminare sulle segnalazioni pervenute, agli operatori dell'URP appositamente incaricati, è concesso l'accesso alle diverse banche dati aziendali (Anagrafe regionale, CUP, Pronto Soccorso, Ricoveri, ecc.).

Nel caso la segnalazione fosse carente di elementi essenziali per l'avvio dell'istruttoria interna (documento di delega, informativa sulla privacy, ecc.), l'URP provvede a richiedere l'integrazione della segnalazione fornendo il termine di 15 gg.; **in caso di mancata ricezione entro il termine posto, la segnalazione verrà archiviata.**

Il personale dell'URP può altresì contattare telefonicamente il segnalante per avere dei chiarimenti sul contenuto della segnalazione, provvedendo a redigere apposito verbale da allegare alla segnalazione stessa sul portale.

9. Registrazione segnalazione e avvio istruttoria

Dopo aver completato le procedure di valutazione preliminare e acquisita l'eventuale documentazione a integrazione, l'URP provvede alla registrazione della segnalazione sull'apposito portale. Quando il reclamo scritto non si presta a una immediata soluzione, l'URP provvede ad avviare l'istruttoria interna chiedendo una relazione al Direttore o al Responsabile dell'Unità operativa coinvolta. Se il reclamo è riferito al Responsabile/Direttore di Unità operativa, la relazione viene richiesta al Direttore della struttura gerarchicamente superiore (Direttore di Dipartimento, di macrostruttura, o Direzione Aziendale). La richiesta di relazione viene sempre inviata, per conoscenza, anche al Direttore di macrostruttura (Ospedale, Distretto Socio Sanitario o Dipartimento di Prevenzione).

Le richieste di relazione inerenti ai reclami di contestazione del ticket devono essere inoltrate anche all'Ufficio Recupero Crediti/Direzione Amministrativa Ospedaliera, ai fini della sospensione dei termini di pagamento, in attesa della definizione del caso.

La relazione firmata dal Direttore/Responsabile competente deve essere redatta utilizzando l'apposita piattaforma aziendale e contenere tutti gli elementi necessari per poter formulare un'adeguata risposta all'utente, con indicate le eventuali misure adottate o da adottare per la soluzione delle criticità riscontrate e degli eventuali nominativi del personale coinvolto.

Contemporaneamente all'invio della richiesta di relazione, l'URP trasmette al segnalante la comunicazione via mail di avvio istruttoria.

Le note contenenti dei suggerimenti, volti al miglioramento dei servizi erogati, dopo la registrazione sul database aziendale, sono trasmesse al Direttore o Responsabile di Unità operativa e, per conoscenza, al Direttore di macrostruttura per la valutazione sull'opportunità di accogliere o meno quanto proposto e su eventuali azioni migliorative da adottare. In questo caso, non viene inviata la nota di presa in carico della segnalazione, poiché viene predisposta subito una nota di risposta all'utente.

Le note di apprezzamento vengono registrate nel database aziendale e non verranno trasmesse all'Unità operativa di riferimento perché già inviate tramite la procedura del protocollo. Anche in questo caso non viene inviata all'utente la comunicazione di presa in carico della segnalazione.

Infine, le richieste di risarcimento danni, non devono essere registrate nella procedura aziendale di gestione delle segnalazioni, in quanto gestite direttamente dall'Ufficio Affari Generali.

La registrazione delle segnalazioni avviene sempre riportando il nome del diretto interessato e dell'eventuale segnalante, l'Unità operativa coinvolta e il nominativo del personale eventualmente coinvolto.

 <p>REGIONE DEL VENETO ULSS8 BERICA</p>	<p>Procedura aziendale</p> <p>Gestione delle segnalazioni</p> <p>Azienda U.L.S.S. 8 Berica</p>	<p>Ufficio Relazioni con il Pubblico</p>
---	---	---

Quando il reclamo evidenzia situazioni particolarmente “delicate”, l’URP valuta l’opportunità di organizzare un incontro chiarificatore con tutti i soggetti interessati. L’incontro viene fissato previo accordo con il Direttore o Responsabile dell’unità operativa interessata. L’incontro viene verbalizzato, sottoscritto dall’operatore URP e inserito nel fascicolo della segnalazione.

10. Sollecito invio relazione e proroga dei termini

Il Direttore o Responsabile di Unità Operativa deve, in base alle disposizioni regionali, rispondere all’URP **entro 7 giorni lavorativi** dal momento della ricezione della segnalazione via portale. Se il Direttore o il Responsabile di unità operativa non fosse in grado di rispondere entro il termine indicato, a causa della particolare complessità dell’istruttoria, ne fornisce tempestiva informazione all’URP.

Qualora il termine indicato per l’invio della relazione non venisse rispettato, in assenza di idonea comunicazione, l’URP provvede a inviare una nota di sollecito, tramite e-mail, all’indirizzo personale del Direttore o responsabile di unità operativa, chiedendo la risposta a stretto giro di posta.

In assenza di riscontro entro i 7 giorni lavorativi, l’URP ritrasmette la richiesta di relazione mettendone a conoscenza la struttura gerarchicamente superiore, dando il termine di ulteriori 7 gg. per rispondere.

Se anche questo termine trascorre inutilmente, l’URP informa la Direzione Aziendale dell’inadempienza. Il mancato invio della documentazione richiesta può essere considerato come elemento di valutazione negativa dei Dirigenti.

Qualora non fosse possibile fornire una puntuale risposta al reclamo entro il termine indicato dal Regolamento di Pubblica Tutela, l’URP provvede a inoltrare al cittadino una comunicazione di proroga motivandone il ritardo.

11. Redazione e invio risposta alla segnalazione

La risposta al reclamo viene redatta dall’URP, sulla base della documentazione e delle informazioni acquisite, a firma del Direttore Generale o suo delegato, e inoltrata all’indirizzo del domicilio o mail dell’interessato o del suo delegato. Se dalla documentazione acquisita non si rilevano elementi sufficienti per redigere una puntuale risposta, l’URP può richiedere ulteriori chiarimenti ai servizi interessati, anche telefonicamente, provvedendo a verbalizzare le informazioni aggiuntive ricevute.

Non è previsto l’invio della risposta al personale dipendente eventualmente coinvolto che, tuttavia, può presentare domanda di accesso agli atti, secondo normativa vigente in materia.

Prima di sottoporre la risposta alla firma del Direttore Generale, viene vistata dal Responsabile dell’URP o, in caso di assenza, dal suo sostituto.

Per quando riguarda i suggerimenti, non essendo prevista l’attivazione di una istruttoria interna, viene comunicato al diretto interessato che il suggerimento è stato trasmesso all’Ufficio competente per le valutazioni del caso.

Alle note di apprezzamento viene data risposta senza avviare alcuna istruttoria.

Le risposte alle segnalazioni vengono protocollate e trasmesse a cura dell’URP anche tramite e-mail.

12. Archiviazione della segnalazione

Contemporaneamente alla registrazione nel portale aziendale, l’URP crea una cartella cartacea e una cartella informatica che raccoglie tutta la documentazione relativa alla gestione della segnalazione, consultabile da tutti gli operatori dell’URP incaricati.

 <p>REGIONE DEL VENETO ULSS8 BERICA</p>	<p>Procedura aziendale</p> <p>Gestione delle segnalazioni</p> <p>Azienda U.L.S.S. 8 Berica</p>	<p>Ufficio Relazioni con il Pubblico</p>
---	---	--

Dopo aver completato l'istruttoria interna e dopo l'eventuale invio della risposta, l'URP completa la registrazione della segnalazione nella procedura aziendale di gestione delle segnalazioni, provvedendo alla chiusura e all'archiviazione del fascicolo.

13. Monitoraggio:

Monitoraggio della segnalazione

L'URP effettua il monitoraggio dei tempi procedurali dei reclami formali. A tale scopo, l'operatore a cui è stata assegnata la segnalazione, effettua consultazioni periodiche del portale aziendale per rilevare eventuali ritardi dell'iter procedurale al fine di portare a conclusione la procedura;

Monitoraggio dell'attività dell'URP

Al fine di consentire una costante valutazione e monitoraggio della qualità delle prestazioni rese, l'URP, in ottemperanza alle normative vigenti, predisponde report annuali in rapporto ai reclami pervenuti nonché le determinazioni dell'URP e della Commissione Mista Conciliativa.

REGIONE DEL VENETO



ULSS8
BERICA

Procedura aziendale

Gestione delle segnalazioni

Azienda U.L.SS. 8 Berica

**Ufficio Relazioni
con il Pubblico**

Allegato 1. Modulo di presentazione segnalazione


 Modulo di segnalazione da inoltrare a: protocollo@aulss8.veneto.it

Dati del DIRETTO INTERESSATO <i>(La persona direttamente coinvolta nel fatto segnalato)</i>	
Cognome _____ Nome _____	
Codice fiscale:	
Residenza/ Domicilio in via _____ n° _____	
Città _____ Prov. _____ Cap _____	
Telefono e/o cellulare _____	
Informativa sulla privacy Dichiaro di essere a conoscenza dell'informativa ai sensi dell'art. 13 del Reg. UE 2016/679– Regolamento generale sulla protezione dei dati, riportata in calce.	Firma _____
Dati del SEGNALANTE <i>(se diverso dal diretto interessato)</i>	
Cognome _____ Nome _____	
Codice fiscale:	
Residenza/Domicilio in via _____ n° _____	
Città _____ Prov. _____ Cap _____	
Telefono e/o cellulare _____ Email _____	
Informativa sulla privacy Dichiaro di essere a conoscenza dell'informativa ai sensi dell'art. 13 del Reg. UE 2016/679– Regolamento generale sulla protezione dei dati, riportata in calce*.	Firma _____
DELEGA	
<i>(necessaria se la persona che presenta la segnalazione è diversa dalla persona interessata)</i>	
Il sottoscritto _____, Nato/a a _____ il _____ <small>Nome e Cognome del diretto interessato</small>	
DELEGA	
il Sig./Sig.ra _____, Nato/a a _____ il _____ <small>Nome e Cognome segnalante</small>	
a rappresentare l'interessato nell'azione di tutela relativa alla presente segnalazione	
Data _____ Firma _____	
In caso di impossibilità del diretto interessato a sottoscrivere la delega, segnare con una crocetta il motivo: <input type="checkbox"/> trattasi di persona deceduta <input type="checkbox"/> trattasi di persona minore o tutelata dall'amministratore di sostegno o tutore	
Documenti da presentare in allegato al presente modulo: documento di riconoscimento in corso di validità dell'interessato e del delegato e, in caso di ADS, il decreto rilasciato dal Tribunale.	

Data _____

Firma _____

*In applicazione all'art.13 del Reg. UE 2016/679 sulla protezione dei dati personali, l'Azienda ULSS 8 Berica, in qualità di Titolare del trattamento, la informa che:

- i dati contenuti nei reclami/osservazioni/richieste presentate, nei documenti sanitari, nelle relazioni cliniche o altri documenti agli atti di questo Istituto o successivamente prodotti saranno trattati esclusivamente per la definizione della segnalazione e/o richiesta da Lei presentata nei confronti dell'Azienda Ulss 8 Berica e/o suo personale dipendente o in convenzione, per il periodo strettamente necessario alla conclusione del relativo procedimento nel rispetto del principio di minimizzazione di cui all'articolo 5, comma 1, lettera c) del GDPR.
- I dati da lei forniti non verranno in alcun modo diffusi, cioè non verranno resi noti ad un numero indeterminato di soggetti. Potranno essere eventualmente trasmessi ai soggetti coinvolti nella segnalazione/richiesta e per tutti gli adempimenti di competenza previsti dalla legge.
- I suoi dati saranno registrati elettronicamente o manualmente e trattati con l'osservanza delle misure di sicurezza adottate dall'Azienda in attuazione delle disposizioni contenute nel Codice della privacy (D.lgs. 196/2003 come aggiornato dal D.lgs. 101/2018) e nel Regolamento Europeo 2016/679.
- Il conferimento dei dati personali richiesti è indispensabile per lo svolgimento delle attività volte al perseguimento delle finalità sopra individuate. Pertanto, il rifiuto a fornire tali informazioni potrebbe determinare l'impossibilità di avviare il procedimento richiesto.

La informiamo infine che Lei o un Suo delegato potrà esercitare i diritti previsti dagli articoli 15 / 22 del Regolamento UE, presentando un'istanza direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda ULSS 8 Berica.

Il Titolare ha nominato il Responsabile della Protezione dei Dati - RPD (Data Protection Officer nell'accezione inglese), ai sensi dell'articolo 37 del GDPR, i cui dati personali sono pubblicati nel sito web aziendale all'interno della sezione dedicata alla "Privacy Policy". L'indirizzo e-mail di contatto dell'RPD è il seguente: rpd@aulss8.veneto.it.