

Gentile utente,

Regione Toscana, con Deliberazione di Giunta n.476 del 02/05/2018 e con Decreto Dirigenziale n.1235 dell'01/02/2019, ha fornito indicazioni operative alle Aziende Sanitarie per il contenimento dei tempi di attesa delle liste chirurgiche, prevedendo una manutenzione periodica delle liste di prenotazione attraverso chiamate telefoniche ai pazienti.

Tale attività, denominata "Recall", è finalizzata a valutare la volontà dei pazienti di confermare o eventualmente sospendere o annullare la loro presenza in lista.

Il presente documento intende informarla sul trattamento dei dati personali (cioè sull'utilizzo delle informazioni che la riguardano) necessari per le attività sopra elencate.

Le informazioni del trattamento sono un diritto dell'interessato, cioè del soggetto cui i dati personali si riferiscono, e sono un obbligo per il Titolare del trattamento (il soggetto che stabilisce lo scopo e i mezzi – cioè le modalità di realizzazione, sia da un punto di vista tecnico che organizzativo - del trattamento, nel nostro caso l'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi stessa).

Le presenti informazioni integrano, in relazione ad una specifica attività, le informazioni generali sul trattamento dei dati relativi ai percorsi di cura messe a disposizione dall'Azienda tanto nei locali di accesso e attesa che sul proprio sito istituzionale.

1. Finalità e base giuridica del trattamento dei dati personali

Affinché un trattamento di dati sia lecito esso deve avere una base giuridica, cioè la sua finalità generale deve essere prevista e consentita dalla vigente normativa.

Quando si fa riferimento alla normativa in materia di protezione e tutela delle persone fisiche rispetto al trattamento di dati personali occorre richiamare:

- il *Regolamento generale 2016/679/UE relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati ...* (di seguito: Regolamento Generale);
- il *D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 Codice in materia di protezione dei dati personali, recante disposizioni per l'adeguamento dell'ordinamento nazionale al regolamento (UE) n. 2016/679 ...* (di seguito: Codice).

Per le attività di cui trattasi, la base giuridica del trattamento deve individuarsi:

- nell'art. 9 paragrafo 2, lettera h) (il trattamento è necessario per finalità di diagnosi, assistenza e terapia sanitaria ovvero gestione dei sistemi o servizi sanitari) del Regolamento Generale: lo scopo ultimo di una corretta gestione delle liste d'attesa essendo funzionale alla organizzazione delle attività di cura;
- nell'art. 9 paragrafo 2, lettera a) (consenso esplicito al trattamento dei dati personali per una o più finalità specifiche) del Regolamento Generale (vedi sotto);
- nell'art. 9 par. 2 lettera g) (il trattamento è necessario per motivi di interesse pubblico rilevante sulla base del diritto dell'Unione o degli Stati membri) del Regolamento

Generale: l'Azienda esegue l'attività ed il connesso trattamento nell'ambito delle proprie attività istituzionali, per finalità di interesse pubblico rilevante.

Il consenso si ritiene necessario per la particolare modalità - chiamata telefonica, anche automatica – utilizzata, come in senso lato suggerito dal Provvedimento dell'Autorità Garante recante *Chiarimenti sull'applicazione della disciplina per il trattamento dei dati relativi alla salute in ambito sanitario* del 7 marzo 2019.

Inoltre, ricordato che il Regolamento Generale qualifica i dati relativi alla salute, alla vita sessuale e all'orientamento sessuale, così come i dati genetici come *categorie particolari* di dati personali (di cui tratta all'art. 9), occorre richiamare l'art. 2-sexies comma 1 del Codice, per il quale

I trattamenti delle categorie particolari di dati personali di cui all'articolo 9, paragrafo 1, del Regolamento, necessari per motivi di interesse pubblico rilevante ai sensi del paragrafo 2, lettera g, del medesimo articolo, sono ammessi qualora siano previsti ... nell'ordinamento interno, da disposizioni di legge o, nei casi previsti dalla legge, di regolamento che specifichino i tipi di dati che possono essere trattati, le operazioni eseguibili e il motivo di interesse pubblico rilevante, nonché le misure appropriate e specifiche per tutelare i diritti fondamentali e gli interessi dell'interessato.

Tale previsione è, nel nostro caso, soddisfatta dal combinato disposto dell'art. 2-sexies comma 2 lettera t) del Codice (che qualifica in generale le "attività amministrative e certificatorie correlate a quelle di diagnosi, assistenza o terapia sanitaria ...", alle quali è riconducibile l'attività di manutenzione delle liste d'attesa, come di interesse pubblico rilevante) e le schede n. 17 (Attività amministrativa, programmatoria, gestionale e di valutazione relativa all'assistenza ospedaliera in regime di ricovero) e n. 21 (Attività amministrative correlate ad assistenza specialistica, ambulatoriale e riabilitazione) dell'allegato B 9 al Regolamento di cui al D.P.G.R. 12 Febbraio 2013 n. 6/R (che soddisfano la previsione di carattere regolamentare, integrativa della norma di legge, richiesta dal sopra citato art. 2-sexies comma 1 del Codice, dettando regole puntuali sui trattamenti di dati correlati alle attività amministrative in materia di prestazioni di ricovero e ambulatoriali).

2. Modalità di trattamento dei dati

Al fine di migliorare la programmazione degli interventi chirurgici, l'Azienda provvede alla manutenzione della lista di prenotazione chirurgica attraverso chiamata telefonica, anche automatica, all'utente stesso (o a soggetto da questi autorizzato in qualità di fiduciario, o a soggetto comunque legittimato, ad es, legale rappresentante, tutore, amministratore di sostegno), per verificare la persistente intenzione e volontà o meno di procedere all'intervento chirurgico proposto.

Sono interessati solo quei pazienti che hanno un'anzianità di permanenza in lista superiore a certi tempi d'attesa, diversificati per classi di priorità.

Di tali interessati vengono trattati i seguenti dati:

- nome e cognome

- codice percorso,
- numero di telefono,
- centro di prenotazione,
- medico proponente l'intervento chirurgico.

Si hanno due modalità di chiamata:

- Sm@rtRecall-Liste
- Recall con operatore

La modalità denominata Sm@rtRecall-Liste permette di gestire le chiamate in automatico, chiedendo ai pazienti di esplicitare la propria volontà di confermare o disdire la permanenza in lista di attesa mediante l'utilizzo del tastierino numerico del proprio telefono.

Durante la telefonata automatica non vengono comunicati né il tipo di intervento né la diagnosi, in quanto considerati dati fortemente sensibili. Viene esplicitato soltanto il centro di prenotazione (semplificato e "ricodificato" in modo da renderlo più intellegibile dall'utente e meno esplicitativo della patologia, senza perdere il riferimento alla disciplina), e il cognome del medico proponente l'intervento chirurgico.

Il sistema redige in automatico un documento riassuntivo con la lista dei pazienti che hanno comunicato di voler rimanere in lista, quelli che chiedono di essere cancellati (per rinuncia o perché nel frattempo già operati) e quelli che sono risultati irreperibili (per numero di telefono errato o per mancata risposta; in questo secondo caso l'irreperibilità è definita in rapporto a 3 chiamate consecutive senza risposta nell'arco di 30 giorni).

Quando, per la tipologia di intervento o l'età dell'interessato o altri fattori giudicati rilevanti, l'Azienda reputi necessaria una ulteriore verifica della effettiva volontà dell'interessato, un operatore contatterà telefonicamente l'assistito (recall con operatore), o il diverso soggetto legittimato. La chiamata sarà registrata, con i medesimi tempi di conservazione previsti per la chiamata automatica.

Presso la stanza D_109/110 del primo piano del Padiglione 12 (DEAS), è installato un sistema di registrazione audio digitale delle chiamate effettuate in uscita e ricevute in ingresso attraverso la rete telefonica pubblica.

Il sistema memorizza su server dedicato il contenuto audio delle chiamate.

La registrazione inizia con la risposta, qualora l'interessato non accetti di continuare la conversazione il file audio della chiamata sarà cancellato.

I due telefoni in dotazione della sala sono accessibili previo "login" dell'operatore sul sistema mediante utente e password personale.

L'accesso alla sala è consentito solo attraverso badge abilitato.

Oltre al contenuto audio, vengono memorizzate su server il numero chiamante e chiamato, la data ed ora della chiamata, la durata in secondi della chiamata stessa, la linea da cui si è originata la chiamata.

Il data base delle registrazioni viene periodicamente salvato su supporto esterno in modo da liberare spazio sul server audio per nuove registrazioni.

3. Soggetti che possono accedere ai dati

I dati personali necessari alla gestione delle attività di recall sono trattati in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza e limitarne l'accesso al solo personale specificamente autorizzato (ai sensi dell'art. 2-quaterdecies del Codice) e formato.

I dati non sono oggetto di comunicazione, e non possono essere diffusi.

Le persone autorizzate al trattamento afferiscono in primo luogo all'Azienda, ma possono dipendere anche da altri enti cui l'Azienda abbia affidato alcune attività. Qualora l'azienda esternalizzi alcuni processi – ad es., nel nostro caso, per la gestione delle chiamate automatiche – l'ente individuato, attraverso le persone fisiche che per esso operano, si trova infatti ad effettuare trattamenti di dati per conto del Titolare, cioè dell'Azienda.

Tale affidamento, dal punto di vista della protezione dei dati personali, richiede, ai sensi dell'art. 28 par. 3 del Regolamento Generale, la formale stipula di un contratto che precisi le rispettive responsabilità nel trattamento e detti specifiche istruzioni alle persone fisiche che lo effettuano. Il soggetto così individuato si denomina Responsabile del trattamento.

Tale soggetto è ricondotto nell'ambito di trattamento del Titolare: la messa a disposizione ad esso di dati personali non individua una comunicazione di dati e non richiede il consenso dell'interessato.

Non è previsto il trasferimento dei dati personali in altri Paesi dell'Unione Europea. Nessuna informazione sarà trasferita, (ovvero spostata, neppure temporaneamente), in paesi extra Unione Europea.

4. Termine di conservazione dei dati

Le chiamate telefoniche, automatiche o tramite operatore, sono conservate, a fini di tutela dei legittimi interessi dell'Azienda, per il tempo previsto dalla normativa vigente, individuato in 10 anni (termine generale di prescrizione).

5. Diritti dell'interessato

Lei ha diritto, se lo desidera, di:

- accedere ai dati personali che la riguardano;
- chiederne la rettifica, l'integrazione e, ove applicabile, la cancellazione (la cancellazione dei dati non è prevista laddove il trattamento sia necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico: anche in questi casi, è comunque possibile la cancellazione di dati non essenziali);
- chiedere, ove applicabile, la limitazione del trattamento (cioè la temporanea sottoposizione dei dati, in casi particolari tassativamente elencati all'art. 18 del

Regolamento Generale, alla sola operazione di conservazione, in attesa di verifiche da effettuarsi oppure per assicurare particolari pretese dell'interessato).

- opporsi al trattamento dei dati personali.

Per esercitare i diritti sopra richiamati, può inviare richiesta al Responsabile per la protezione dei dati personali dell'Azienda, i cui dati di contatto sono riportati nel § successivo.

Ha, altresì, diritto di presentare reclamo alla Autorità di controllo (Garante per la protezione dei dati personali, www.garanteprivacy.it, e-mail garante@gpdp.it, centralino tel. 06696771).

6. Dati di contatto

Titolare del trattamento dei dati è l'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi, con sede legale in L.go Brambilla 3 50134 Firenze.

Rappresentante Legale: Direttore Generale pro tempore, tel.0557949501, e-mail segreteriaadg@aou-careggi.toscana.it aoucareggi@pec.it

Responsabile per la protezione dei dati personali, tel.0557979067 3666823917, e-mail: rpd@aou-careggi.toscana.it