

Informativa sul trattamento dei dati personali (Codice della privacy - D. Lgs. 196/2003 come novellato dal D. Lgs. 101/2018 - Regolamento UE 679/2016 sul trattamento dei dati personali – Art. 13)

Casa di Cura Mater Dei S.p.a. con sede legale in Via A. Bertoloni, 34 – 00197 – Roma (RM), P.IVA: 01847211008 (in seguito, “**Titolare**”), in qualità di Titolare del trattamento, La informa ai sensi del D.lgs. 196/2003, come novellato dal D.lgs. 101/2018 (in seguito, “**Codice Privacy**”) e dell’art. 13 Regolamento UE n. 2016/679 (in seguito, “**GDPR**”) che i Suoi dati saranno trattati secondo principi di correttezza, liceità, trasparenza, nel rispetto delle finalità e modalità di seguito indicate, raccogliendoli nella misura necessaria ed esatta per il trattamento.

I dati di contatto del Responsabile per la Protezione dei Dati, RPD o DPO *Data Protection Officer*, sono i seguenti: dpo@materdei.it scrivendo al quale potrà esercitare i diritti contemplati dall’art. 15 e ss. del GDPR.

0. Premessa

Casa di Cura Mater Dei S.p.a. ha particolarmente a cuore la cura e la soddisfazione dei suoi clienti/pazienti; è stato, infatti, istituito uno specifico servizio di *customer care* proprio per tendere ad una maggiore soddisfazione dei bisogni degli stessi e per migliorare costantemente i servizi erogati dalla Casa di Cura.

A tal fine, come anticipato nell’informativa privacy resa in fase di registrazione in struttura, il nostro personale anche non sanitario potrebbe contattarla al fine di conoscere eventuali aspetti relativi alla sua esperienza con noi, per individuare eventuali criticità o punti deboli da migliorare e per affiancarla nel processo di identificazione di prestazioni sanitarie correlate al suo percorso di cura derivanti anche da risultati di esami da noi effettuati.

1. Tipologia di dati oggetto del Trattamento

Nell’ambito dello svolgimento dei servizi di *customer care*, il Titolare tratta le seguenti categorie di dati personali da Lei comunicati in fase di registrazione in struttura:

- dati identificativi e anagrafici: nome, cognome;
- dati di contatto: numero di telefono;
- dati particolari inerenti alle prestazioni sanitarie erogate.

2. Finalità del trattamento e basi giuridiche

I Suoi dati personali sono trattati per le seguenti finalità:

a) previo suo espresso consenso fornito in fase di registrazione come cliente, ai sensi dell’art. 6, par. 1, lett. a) GDPR:

- svolgere e gestire i processi di *customer care* svolti anche da personale non sanitario e strettamente finalizzati alla verifica della qualità del servizio e delle prestazioni erogate;
- identificazione delle prestazioni sanitarie correlate al suo percorso di cura derivanti anche da risultati di esami da noi effettuati.

b) senza suo espresso consenso, ai sensi dell’art. 6, par. 1, lett. c) GDPR:

- adempiere ad obblighi previsti dalla legge, da un regolamento, dalla normativa comunitaria;
- rispondere ad una richiesta ufficiale da parte dell’Autorità pubblica o giudiziaria.

3. Natura del conferimento dei dati e conseguenze del rifiuto di rispondere

Il conferimento dei dati per le finalità di cui al punto 2.a) è facoltativo ed è rimesso alla volontà dell’interessato di partecipare ed essere coinvolto nei processi di *customer care* strettamente finalizzati alla verifica della qualità del servizio delle prestazioni erogate. Il mancato conferimento dei dati non ci permetterebbe di svolgere i servizi identificati al punto 2.a).

4. Modalità di trattamento

Il trattamento dei Suoi dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all’art. 4 n. 2) GDPR e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati. I Suoi dati personali sono sottoposti a trattamento sia cartaceo che elettronico e/o automatizzato.

5. Accesso e comunicazione dei dati

Per le finalità di cui al punto 2.a) il Titolare - previo Suo consenso - può comunicare i Suoi dati personali a diverse categorie di destinatari, quali ad esempio:

- personale sanitario delle Casa di Cura debitamente autorizzato al trattamento o nominato responsabile esterno del trattamento;
- personale non sanitario della Casa di Cura, debitamente autorizzato al trattamento;

- società terze (a titolo indicativo società/persone fisiche delle quali il Titolare si avvale per l'esecuzione di attività di archiviazione dei dati e, più in generale, società che svolgono attività in outsourcing per conto del Titolare). Tali soggetti possono svolgere dette attività in veste di titolari autonomi, responsabili esterni del trattamento oppure contitolari.

Il Titolare potrà, inoltre, comunicare i Suoi dati per le finalità di cui al punto 2.b) a):

- Organismi di vigilanza, Autorità giudiziarie, Organi di Polizia, Enti Pubblici e tutti a quei soggetti ai quali la comunicazione sia obbligatoria per legge per l'espletamento delle finalità dette. Detti soggetti tratteranno i dati nella loro qualità di autonomi titolari del trattamento.

I Suoi dati non saranno diffusi.

6. Periodo di conservazione

Per le finalità di cui al punto 2 i suoi dati saranno trattati e conservati per il periodo strettamente necessario per il perseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti. Alla scadenza i dati saranno cancellati o anonimizzati, a meno che non sussistano ulteriori finalità per la conservazione degli stessi, ad esempio per motivi di sicurezza nel caso in cui si debbano chiarire eventuali casi di abuso; in tali ipotesi il Titolare conserverà i dati personali acquisiti per il tempo necessario ad adempiere gli obblighi di legge e/o eventualmente per far valere e/o difendere un diritto nelle sedi opportune.

7. Trasferimento dati all'estero

I dati personali non sono conservati su server ubicati all'esterno dell'Unione Europea. Resta in ogni caso inteso che il Titolare, ove si rendesse necessario, avrà facoltà di spostare i server anche extra-UE. In tal caso, il Titolare assicura sin d'ora che il trasferimento dei dati extra-UE avverrà in conformità alle garanzie previste dal GDPR tra cui decisioni di adeguatezza della Commissione Europea o accordi contrattuali per la protezione dei dati personali (c.d. "EU Standard Contractual Clauses").

8. Diritti dell'interessato e modalità di esercizio

La informiamo che, in qualunque momento e qualora ne ricorrano i presupposti, può esercitare i suoi diritti previsti dagli artt. 15 e ss GDPR:

- ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei dati personali che La riguardano e la loro copia in forma intelligibile;
- ottenere l'aggiornamento, la rettificazione o l'integrazione dei Suoi dati;
- richiedere la cancellazione dei propri dati, nei termini consentiti dalla normativa;
- opporsi, in tutto o in parte, al trattamento dei dati personali che La riguardano;
- limitare il trattamento, in caso di violazione, richiesta di rettifica o opposizione;
- chiedere la portabilità dei dati trattati elettronicamente, forniti sulla base di consenso o contratto;
- revocare il consenso al trattamento dei Suoi dati, qualora previsto.
- in relazione alla profilazione interamente automatizzata ottenere l'intervento umano del Titolare per esprimere la propria opinione e contestarne la decisione.

Qualora lo ritenga opportuno, potrà presentare reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali.

Per esercitare i suoi diritti potrà rivolgersi al Titolare del trattamento al seguente indirizzo e-mail: info@materdei.it.

Potrà anche contattare il Responsabile per la Protezione dei Dati, RPD o DPO *Data Protection Officer*, al seguente indirizzo: dpo@materdei.it.