

ALLEGATO 4

PROCEDURA PER L'EVASIONE DELLE RICHIESTE DI ESERCIZIO DEI DIRITTI SERVIZIO CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE REGIONALE (CUP PIEMONTE) DELLE PRESTAZIONI SANITARIE

1. Premessa

Il Regolamento UE 679/2016 sulla Protezione dei dati personali prevede tra i suoi punti cardine la tutela dei diritti dell'interessato nel trattamento dei dati personali.

Tali diritti consentono al soggetto interessato un controllo sulle tipologie dei dati utilizzati, sulle modalità di trattamento e gli conferisce la possibilità di limitare tale uso, di opporsi nonché di cancellare i dati personali in talune circostanze.

Corollario di tali diritti è il diritto al reclamo e alla tutela giudiziaria in caso di violazioni in tema di trattamento non consentito o illecito.

La presente procedura intende individuare i diritti che possono essere esercitati e le relative modalità di esercizio di cui dagli artt. da 12 a 22 del GDPR, nell'ambito del trattamento dati relativo al sistema CUP regionale.

Il presente documento costituisce un allegato del patto di contitolarità dei soggetti pubblici e privati che ne fanno parte.

I dati vengono trattati in modo lecito in quanto ricorrono le seguenti condizioni di liceità, previste dal Regolamento UE 2016 /679 (GDPR):

esecuzione di un compito di interesse pubblico (art. 6, paragrafo 1, lett e)

e, per i dati rientranti nelle particolari categorie di cui all'art. 9 (ex dati sensibili):

trattamento necessario per motivi di interesse pubblico rilevante (art. 9, par. 2, lett. g)

trattamento per diagnosi, assistenza, terapia sanitaria o sociale ovvero gestione dei servizi sanitari o sociali (art. 9, par. 2, lett. h)

motivi di interesse pubblico nel settore della sanità pubblica (art. 9, par. 2, lett. i);

nonché, limitatamente alle prenotazioni tramite l'APP dedicata:

consenso esplicito dell'interessato, prestato al momento dell'accesso al sistema (art. 6, par. 1, lett. a) ed art. 9, par. 2, lett. a).

Il presente documento intende inoltre stabilire le modalità di esercizio dei diritti da parte degli interessati e dettagliare le attività che devono essere svolte dal Contitolare adibito.

La responsabilità dell'aggiornamento del presente documento è di competenza dell'ASL Città di Torino, sulla base delle indicazioni o delle richieste di tutti i Contitolari del trattamento. Tutti i Contitolari si impegnano a divulgare i contenuti della presente procedura mediante apposita comunicazione di servizio.

2. Finalità

Il presente documento ha lo scopo di agevolare l'interessato ai sensi dell'articolo 12 comma 2 nell'esercizio dei suoi diritti, disciplinando le fasi di ricezione, istruttoria e formalizzazione del riscontro da fornire. In particolare la procedura ha la finalità di:

indicare le operazioni che devono essere poste in essere per informare l'interessato del trattamento che viene realizzato con i suoi dati personali

contribuire ad indentificare i casi in cui un interessato esercita uno dei diritti previsti dalla normativa in materia di privacy,

individuare i criteri e disciplinare le modalità e le tempistiche che devono essere rispettate quando il Contitolare evade la richiesta o collabora alla sua evasione.

Le specifiche formulate nel presente documento, sono da considerarsi come indicazioni di base, e in quanto

tali, potranno essere integrate sulla base del contesto operativo a cui si applicano.

La redazione di tale documento rientra tra le misure organizzative la cui implementazione si rende necessaria per garantire un livello adeguato di sicurezza dei dati personali, in conformità all'art. 32 GDPR.

3. Ambito di applicabilità

Il Capo III del GDPR “Diritti degli interessati”, oltre ad indicare i diversi diritti che possono essere esercitati dagli interessati e a cui si rinvia per la loro puntuale disciplina, descrive gli obblighi cui è tenuto il Titolare del trattamento rispetto a ciascun diritto. In particolare:

fornire le informazioni ex art. 13 e 14 del GDPR in modo conciso, trasparente, intellegibile, e facilmente accessibile, prima di iniziare un trattamento di dati personali;

progettare servizi (cd. Privacy by design e by default) che prevedano l'adozione di misure tecniche ed organizzative tali da garantire in modo sostanziale l'esercizio dei diritti da parte dell'interessato;

qualora il trattamento si basi sul consenso dell'interessato (come nel caso di utilizzo dell'APP), non solo raccogliere il consenso prestato ma anche dimostrare - per la sua “accountability” - che l'interessato abbia prestato un consenso libero, informato, specifico e sempre revocabile;

prevedere modalità volte ad agevolare l'esercizio dei diritti dell'interessato, compresi i meccanismi per richiedere e, se del caso, ottenere gratuitamente, in particolare l'accesso ai dati, la loro rettifica e per esercitare il diritto di opposizione;

fornire un riscontro alla richiesta entro delle tempistiche ben precise e con modalità tali da essere in grado di documentare l'adempimento;

disciplinare le modalità per chiedere la collaborazione del gestore dei servizi informatici, nominato Responsabile del trattamento, per estrarre i dati e fornire un riscontro all'interessato nei tempi richiesti;

Di seguito sono dettagliate le attività operative, le procedure e i criteri da seguire per garantire la compliance al GDPR.

4. Attori coinvolti

Di seguito vengono elencati gli attori che sono coinvolti nel processo di gestione dei diritti degli interessati nell'ambito del servizio del sistema CUP:

✓ Il RPD di ciascun Contitolare, che deve essere coinvolto in tutte le questioni riguardanti la protezione dei dati in conformità al GDPR

✓ il Direttore dell'Esecuzione Contrattuale (DEC) nominato dall'ASL Città di Torino, con deliberazione n. 1542/02.00/2018 del 7/08/2018, che assicura la gestione dell'accountability unitaria e coordinata con le aziende contitolari del trattamento;

✓ i Direttori Operativi che rappresentano ciascun Contitolare e che coadiuvano il DEC

✓ il fornitore del sistema informatico, Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR (Raggruppamento Temporaneo tra Imprese REKEEP DIGITAL S.R.L. (mandataria capogruppo), TELECOM ITALIA S.P.A. (mandante) ed ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA S.P.A.(mandante).

5. Trasparenza

L'art 12 del GDPR, enuncia il principio di trasparenza in base al quale al centro di tutte le attività compiute dai soggetti che trattano dei dati, è posta l'accessibilità ad esse da parte dell'interessato, intesa sia in termini di conoscibilità che di controllo sui dati che lo riguardano e degli effetti che i trattamenti possono avere.

Tale principio, trova manifestazione sia nelle informazioni obbligatorie che devono essere rese all'interessato prima di iniziare un trattamento ai sensi degli artt. 13 e 14 del GDPR, che nel riscontro alle richieste o istanze presentate ai sensi degli artt. dal 15 al 22.

Il principio di trasparenza, non si limita a un dovere informativo sul trattamento dei dati, ma si estende anche alla capacità di dimostrare le modalità con le quali devono essere fornite le informazioni da parte di colui che svolge l'attività di trattamento.

6. L'informativa

Il principio di trasparenza impone al titolare del trattamento l'adozione di misure appropriate, sia tecniche sia organizzative, per fornire agli interessati tutte quelle informazioni, previste in modo tassativo dagli articoli 13 e 14 del GDPR.

L'informativa deve essere data agli interessati sempre prima di iniziare il trattamento. Nel caso in cui i dati personali non siano raccolti direttamente presso l'interessato (art. 14), l'informativa deve essere fornita entro un termine ragionevole e non oltre superare 1 mese dalla raccolta dei dati, oppure al momento della comunicazione dei dati a terzi o all'interessato.

Per il sistema CUP si definisce che l'informativa viene resa, al fine di essere in grado di documentarne l'implementazione, con le seguenti modalità:

- ✓ pubblicazione sul sito istituzionale di ciascun Contitolare del trattamento e sull'App
- ✓ affissione nei locali in cui si reca l'interessato per richiedere il servizio

- ✓ richiamo alla pagina del sito da parte degli operatori del Call Center contattati telefonicamente
- ✓ sulla specifica App dedicata

Ogni qualvolta si modifica il trattamento in corso, ovvero si modifica anche solo una delle informazioni contenute nell'informativa già resa (es. modalità del trattamento, le finalità, il periodo di conservazione, i dati di contatto, ecc), tutti i Contitolari del trattamento – dopo aver condiviso i contenuti - sono tenuti ad aggiornare l'informativa su tutti i canali su cui viene resa pubblica.

7. Diritti degli Interessati

I diritti che possono essere esercitati dall'interessato nell'ambito del sistema CUP sono i seguenti:

- a) Diritto di accedere e di chiedere una copia dei dati trattati (art. 15 del GDPR)
- b) Diritto di rettificare i dati inesatti o di integrare i dati incompleti che lo riguardano (art. 16 del GDPR)
- c) Diritto di limitare il trattamento dei dati quando ricorrono le ipotesi previste all'art. 18 del GDPR
- d) Diritto di opposizione per motivate esigenze legittime connesse alla situazione dell'interessato (art. 21 del GDPR). In tal caso il Contitolare dovrà anche valutare se tali esigenze prevalgano effettivamente rispetto ai motivi legittimi cogenti per procedere comunque con il trattamento
- e) Diritto di revocare il consenso prestato, quando il trattamento si basa su questa condizione di liceità come nel caso dell'uso dell'APP (art. 7 del GDPR). In tal caso, la revoca non pregiudica la liceità delle attività effettuate prima di tale revoca.

Il Diritto alla portabilità ad altro titolare e il diritto alla cancellazione (art. 17 c. 3 del GDPR) non possono essere esercitati in quanto il servizio viene svolto per motivi di interesse pubblico nel settore della sanità pubblica in conformità dell'articolo 9, paragrafo 2, lettere g) h) e i)

Non essendoci processi decisionali automatizzati (come la profilazione) non è esercitabile il diritto di cui all'art. 22 del GDPR.

8. Modalità di esercizio del diritto

Le istanze degli interessati possono pervenire unicamente tramite i canali indicati nell'informativa (dati di contatto del Contitolare o del RPD cui si rivolte l'interessato) a mezzo email, pec, lettera raccomandata. Qualsiasi altra modalità deve essere ricondotta, sia nella forma che nei destinatari, alle modalità suindicate, al fine di avere delle evidenze sul ricevimento della richiesta a garanzia del rispetto dei tempi di evasione previsti dal GDPR.

Al fine di agevolare l'esercizio dei diritti, si deve invitare l'interessato ad utilizzare, nei limiti di quanto materialmente possibile, il form sull'esercizio dei diritti predisposto e pubblicato sui siti web di tutti i contitolari. Resta inteso che, pur privilegiando i canali e le modalità di invio delle istanze sopra indicati, non si esimerà dal prendere in considerazione e riscontrare le richieste in qualsiasi forma pervenute che abbiano ad oggetto l'esercizio di diritti ai sensi della normativa vigente.

Per consentire la corretta identificazione dell'interessato funzionale all'istruttoria della richiesta, alla successiva eventuale trasmissione dei dati e documenti o alla valutazione di ulteriori domande identiche (seriali) o onerose (vessatorie) da parte di uno stesso soggetto, alla richiesta sottoscritta con firma autografa deve essere allegata – a pena di irricevibilità - copia del documento d'identità del richiedente. L'obbligo di allegazione del documento d'identità decade nei casi in cui l'istanza inviata digitalmente sia sottoscritta con firma digitale.

Qualora il Contitolare del trattamento nutra comunque ragionevoli dubbi circa l'identità della persona fisica che presenta la richiesta, può richiedere ulteriori informazioni necessarie per confermare l'identità dell'interessato.

Il Contitolare dovrà inoltre considerare quanto prevede l'art. 2-terdecies co. 1 del D.Lgs. n. 196/2003 con riferimento ai diritti delle persone decedute che *“possono essere esercitati da chi ha un interesse proprio, o agisce a tutela dell'interessato, in qualità di suo mandatario, o per ragioni familiari meritevoli di protezione”*

9. Modalità di riscontro alla richiesta

L'istanza viene presa in carico dal Direttore Operativo del Contitolare che ha ricevuto la richiesta, direttamente o per il tramite di personale incaricato o dal suo RPD, il quale, con l'eventuale supporto delle aree competenti o del Fornitore del sistema informatico e dandone notizia all'ASL Città di Torino, procede a gestire l'istruttoria acquisendo ogni informazione utile alla valutazione e all'elaborazione della risposta. Il Responsabile dell'istruttoria può anche richiedere all'interessato di specificare ulteriori elementi informativi. Considerato quanto previsto dall'art. 26, comma 3, del GDPR, l'interessato potrà esercitare i propri diritti nei confronti di e contro ciascun contitolare del trattamento. In tal caso, qualora il Contitolare al quale si rivolge l'interessato non sia in grado di evadere la richiesta dell'interessato in quanto le informazioni non sono nella sua diretta disponibilità o non gli compete l'attività o comunque non è direttamente imputabile allo stesso, è tenuto ad informare tempestivamente e comunque entro 3 gg il Contitolare competente o, nei casi dubbi, l'ASL Città di Torino, a supportarlo in tutto l'iter istruttorio della stessa e nella raccolta delle informazioni necessarie affinché venga in ogni caso rispettato la tempistica del riscontro prevista dal GDPR. Il riscontro all'interessato deve essere dato con le modalità richieste nell'istanza o attraverso lo stesso canale con il quale è stata formulata la richiesta.

La risposta, sentito il RPD, viene predisposta dal Direttore Operativo del Contitolare competente in modo che sia "intelligibile", concisa, trasparente e facilmente accessibile, utilizzando un linguaggio semplice e chiaro, nel rispetto dei termini previsti dal GDPR e viene sottoscritta ed inviata dal RPD.

La richiesta di accesso può essere materialmente soddisfatta in vari modi, ad esempio fornendo copia dei dati richiesti estratti dagli archivi cartacei o elettronici, ovvero garantendo, ove possibile, l'accesso al sistema informatico tramite il portale.

Nel caso in cui sia impossibile identificare l'interessato o qualora le richieste dell'interessato, siano manifestamente infondate o eccessive, o abbiano carattere ripetitivo, il Contitolare può negare il soddisfacimento delle stesse dimostrandone il carattere eccessivo o infondato e dandone comunque debita comunicazione motivata all'interessato entro il termine dei 30 gg. In tal caso dovrà indicare all'interessato che ha la possibilità di proporre reclamo all'autorità di controllo o di procedere con un ricorso in sede giudiziale.

L'istruttoria può concludersi con il diniego motivato della richiesta anche nel caso in cui si rientri in uno degli ambiti di limitazione generale di cui all'art. 23 del GDPR, al considerando 73) o agli artt. 2-undecies, 2-duodecies 2-terdecies del Codice Privacy.

10. Tutela giurisdizionale

Come anticipato nell'informativa, qualora l'interessato ritenga che il trattamento dei suoi dati personali avvenga in violazione di quanto previsto dal GDPR, potrà anche esercitare il diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo, seguendo le indicazioni pubblicate sul sito della stessa (<https://www.garanteprivacy.it/modulistica-e-servizi-online/reclamo>) o adire le opportune sedi giudiziarie (artt. 77 e 79 del GDPR).

In tal caso si rinvia agli articoli 70 (Diritto al ricorso giurisdizionale effettivo nei confronti del titolare del trattamento o del responsabile del trattamento), 77 (Diritto di proporre Reclamo all'Autorità di controllo) e 78 (Diritto ad un ricorso giurisdizionale effettivo nei confronti dell'Autorità di controllo) per la disciplina dettagliata.

11. Tempi di risposta

Il termine per il riscontro all'interessato è, per tutti i diritti, entro 1 mese, prorogabile di 2 mesi nei casi di particolare complessità e nel caso in cui vi sia la ricezione di numerose richieste. Qualora il termine di un mese fosse prorogato per le esigenze suesposte, deve esserne dato avviso all'interessato, che deve essere informato dei motivi del ritardo sempre entro un mese dal ricevimento della richiesta.

Qualora invece il Contitolare non può o non intende evadere la richiesta dell'interessato deve, dopo aver condiviso tale decisione con l'ASL Città di Torino, informare lo stesso interessato nel termine di un mese dal ricevimento della stessa, dei motivi del diniego e della possibilità di proporre reclamo a un'autorità di controllo e di proporre ricorso giurisdizionale.

I tempi si interrompono in caso di richiesta di chiarimenti o integrazioni alla richiesta.

In ogni caso, deve essere garantita la documentabilità del rispetto dei tempi previsti dalle norme.

12. Registrazione delle richieste

Ogni richiesta di esercizio dei diritti deve essere registrata dal singolo Contitolare annotando l'esito dell'istruttoria e le motivazioni dell'eventuale rifiuto, e ogni informazione utile per documentare i tempi di riscontro.

13. Ulteriori obblighi

Nel caso di accoglimento della richiesta di esercizio di un diritto avanzata dall'interessato, il Contitolare è tenuto ad adottare misure ragionevoli, anche tecniche, per garantire, non solo il formale riscontro alla richiesta, ma anche la sostanziale evasione della richiesta avanzata, ovvero:

- ✓ l'estrazione dei dati richiesti con l'accesso,
- ✓ la correzione dei dati nel caso di richiesta di rettifica o integrazione dei dati,
- ✓ l'astensione dal trattamento nei casi di esercizio del diritto di opposizione
- ✓ la limitazione del trattamento valutando in base al caso la modalità più idonea allo scopo
- ✓ la comunicazione ai destinatari dei dati dell'esercizio del diritto.

Qualora al fine dell'evasione della richiesta, i dati personali oggetto della stessa debbano essere trattati dal fornitore del sistema informatico con il quale, assumendo il ruolo di responsabile del trattamento, sono state formalizzate contrattualmente istruzioni in materia di protezione dei dati, ed in particolare obblighi di collaborazione nel dare seguito alle richieste di esercizio dei diritti dell'interessato, il Direttore Operativo del Contitolare si interfaccia con il fornitore affinché questi collabori e compia ogni attività utile per l'evasione della richiesta.

Ogni richiesta deve essere resa nota all'ASL Città di Torino.

14. Oneri economici

L'esercizio dei diritti cui fa riferimento la presente procedura deve essere generalmente gratuito per

l'interessato. In caso di richieste dal carattere manifestamente infondato o particolarmente complesse anche come molteplicità degli uffici dei Contitolari coinvolti o particolarmente onerose per le attività da porre in essere anche da parte di soggetti esterni, il Direttore Operativo del Contitolare competente può valutare con il suo RPD e con l'ASL Città di Torino di richiedere all'interessato il versamento di un contributo da definire tenendo conto dei costi amministrativi sostenuti per fornire le informazioni. Incombe al Contitolare competente l'onere di dimostrare il carattere manifestamente infondato o eccessivo della richiesta.

15. MATRICE RACI

La matrice RACI prevede le seguenti attribuzioni di ruolo:

R = Responsabile (colui che esegue l'attività);

A = Accountable (colui che ha la responsabilità sul risultato dell'attività);

C = Consulted (colui che collabora con il responsabile per l'esecuzione dell'attività);

I = Informed (colui che è informato dell'esecuzione dell'attività).

	RPD Contitolare	Direttore Operativo del Contitolare	ASL CITTA' DI TORINO
Valutazione della necessità di informativa nuova o da aggiornare	C	A/R	I
Analisi della richiesta di esercizio di un diritto	C	A/R	I/C
Evasione della richiesta	C	A/R	I
Gestione delle ulteriori attività indicate al punto 13 della procedura	C	A/R	I
Raccolta informazioni per tracciare l'esercizio del diritto	C	A	R