

Indagine ai pazienti sull'Esperienza di ricovero ospedaliero ordinario

Informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 Regolamento Europeo 2016/679

Cara cittadina, caro cittadino,

il Servizio Sanitario della Toscana congiuntamente con le Aziende Sanitarie Regionali, promuove tra gli utenti dei propri servizi sanitari svolti in regime di ricovero indagini volte a misurare la qualità dell'assistenza, al fine di coinvolgerli nel processo di miglioramento continuo dei servizi offerti. (a norma del D.P.G.R. 12 Febbraio 2013 n.6 R)

Anche l'Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana è interessata a conoscere la valutazione dei propri utenti per offrire un'assistenza di eccellenza, sempre più attenta alle esigenze dei pazienti che vengono ricoverati nel proprio ospedale. L'indagine è promossa dalla Regione Toscana e dall'Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana e viene realizzata in collaborazione con il Laboratorio Management e Sanità della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa (Laboratorio MeS).

Le informazioni sull'esperienza dei pazienti del servizio di ricovero ospedaliero ordinario saranno raccolte sistematicamente durante tutto l'anno e utilizzate per la seguente finalità: monitorare la qualità dell'assistenza ricevuta durante il ricovero. L'indagine ha l'obiettivo di fornire indicazioni sulla soddisfazione ed esperienza degli utenti rispetto al ricovero, con riferimento ad alcuni aspetti (ad esempio: coinvolgimento nel percorso di cura, comunicazione, qualità dell'assistenza, etc.) che costituiranno la base per valutare la performance dell'Azienda stessa.

La sua partecipazione a questa indagine è volontaria. Vogliamo precisarle inoltre che in caso di rifiuto non ci saranno conseguenze e le saranno assicurate in ogni caso tutte le prestazioni sanitarie presenti e future.

Da quest'anno, sarà chiesto ai pazienti che hanno usufruito del servizio di ricovero ospedaliero ordinario e ai loro familiari/accompagnatori* di compilare un questionario *on line* dove riferire della propria esperienza, collegandosi semplicemente al *link* che riceveranno via email o via sms ai riferimenti (indirizzo email o numero di cellulare) che lasceranno a disposizione della struttura. Il *link* che verrà inviato è personale, non può essere ceduto ad altri ed è anonimo e potrà essere utilizzato entro un mese dal momento in cui riceve l'invito e poi verrà disattivato. Collegandosi a questo *link* da personal computer, da tablet o da smartphone il paziente o il proprio familiare/accompagnatore potrà accedere direttamente ad un breve questionario online. La compilazione del questionario richiede circa **15 minuti**.

Se intende aderire, sarà sufficiente che rilasci, prima della dimissione, i suoi dati di contatto, indirizzo mail o numero di telefono; in tal caso i suoi dati personali (sesso, anno di nascita, titolo di studio, cittadinanza, e-mail e/o numero di telefono) e le seguenti informazioni sul suo ricovero (reparto di dimissione e data di inizio e fine ricovero, ma nessuna sua informazione clinica o sul suo stato di salute) saranno comunicati dall'Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana al Laboratorio MeS, che, tramite i suoi Incaricati, si occuperà di contattarla nei giorni successivi alla sua avvenuta dimissione, per procedere alla compilazione del questionario. Nel caso in cui non intenda collegarsi al link indicato, dopo la seconda richiesta di compilazione del questionario inviata dal Laboratorio MeS tutti i suoi dati saranno cancellati.

Nel caso in cui la sua email contenga dei suoi dati identificativi (nome, cognome), non garantendole così l'anonimato, potrà decidere se rilasciare solo il numero di telefono tenendo presente che non appena lei si collegherà al questionario on line, i suoi dati relativi al numero di telefono e all'email saranno cancellati, assicurandole in tal modo l'anonimato dell'Indagine che rilascerà.

Si tratta di informazioni minime sulla sua persona, utili soltanto a fini di ricerca e dalle quali non sarà possibile risalire alla sua identità.

Nel caso in cui non voglia che i suoi dati siano comunicati al MeS e **non intenda partecipare**, sarà sufficiente che **non rilasci i suoi Dati di Contatto** (Mail e Numero di Telefono)".

Una volta che avrà rilasciato il suo indirizzo mail o il suo numero di telefono, (o quello del suo familiare/accompagnatore in sua vece) e verrà contattato dal MeS, sarà libero di interrompere la compilazione del questionario in qualsiasi momento senza alcuna conseguenza utilizzando il tasto "Salvare i dati inseriti"; se lo vorrà potrà accedervi di nuovo per completarla riprendendo da dove avrà sospeso. Una volta terminato di compilare il questionario dovrà utilizzare l'apposito tasto "Invia".

AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA PISANA

(L.R.T. 24 febbraio 2005, n. 40)

Sede legale: Via Roma, 67 – 56126 PISA – Tel. 050996111

I dati inseriti nel questionario sono raccolti in un database ospitato su un server del Laboratorio MeS e sono trattati mediante strumenti informatici tramite un apposito *software*. Specifiche misure di sicurezza sono osservate per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati, tra cui l'utilizzo di un protocollo sicuro di trasmissione dalla Aoup al Laboratorio MeS. Il questionario permette di lasciare anche dei commenti liberi che saranno utilizzati integralmente per il miglioramento della qualità dei servizi sanitari: le informazioni che lei vorrà lasciare negli spazi dedicati ai commenti liberi saranno rese disponibili esattamente come scritte alle Direzioni della Azienda Sanitaria. **La informiamo che il rilascio di commenti liberi dettagliati potrebbe, proprio perché restituiti integralmente all'Azienda Sanitaria, non garantirle l'anonimato ed essere, a posteriori, re-identificato dal personale del reparto in cui è stato ricoverato.**

Tutti i dati saranno utilizzati in forma aggregata ed anonima per i soli scopi dell'indagine e ad uso esclusivo dell'attività di ricerca.

I dati sono trattati nel pieno rispetto del “Codice in materia di protezione dei dati personali” (di seguito Codice Privacy), del Regolamento UE 2016/679 e del “Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali per scopi statistici e scientifici” adottato con Provvedimento del Garante della Privacy n. 2 del 16 giugno 2004. Ai i sensi del Codice Privacy e del Regolamento UE 2016/679, la informiamo inoltre che:

- i Dati Personali e qualunque informazione che Lei fornirà durante l'indagine sarà considerata assolutamente confidenziale, non potrà mai essere divulgata in modo associato ai suoi dati personali e non sarà “Trasferita” in paesi extra UE.
- I suoi dati personali saranno trattati con modalità cartacea ed informatizzata e ad essi avranno accesso esclusivamente i ricercatori del Laboratorio MeS che condurranno l'indagine, opportunamente istruiti e nominati Responsabili Esterni del Trattamento.
- I risultati dell'indagine verranno resi noti in forma rigorosamente anonima ed aggregata e quindi sarà impossibile far risalire le informazioni ai singoli partecipanti all'indagine. Ogni operazione di trattamento dei dati che la riguardano sarà improntata ai principi di correttezza, liceità e trasparenza stabiliti dal decreto legislativo 196/2003 (Codice Privacy) e dal Regolamento UE 2016/679, tutelando la sua riservatezza ed i suoi diritti.
- Titolare del trattamento dei dati è l'Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana in persona del Legale Rappresentante con sede in Via Roma, 67, 56126 Pisa. email: pec-aoupisana@legalmail.it
- Dati di contatto del Responsabile della Protezione dei Dati (RPD), Via Roma 67 56126 Pisa – Indirizzo pec: pec-aoupisana@legalmail.it – indirizzo email: responsabileprotezionedati@ao-pisa.toscana.it Tel 050995879
- Responsabile esterno del trattamento dei dati è il Laboratorio Management e Sanità della Scuola Superiore S. Anna di Pisa, con sede in piazza Martiri della Libertà, 33 – 56127 Pisa, in persona del suo responsabile Prof.ssa Sabina Nuti.
- Quale Interessato del Trattamento dei dati Personali la informiamo che dal momento che l'Aoup comunicherà al Laboratorio MeS i suoi dati personali (sesso, anno di nascita, , e-mail e telefono) e quelli relativi al suo ricovero (reparto di dimissione e data di inizio e fine ricovero), **potrà revocare il consenso al trattamento dei suoi dati entro la sua dimissione, dopo quel momento non sarà più possibile identificarla e non potrà ottenere la cancellazione dei suoi dati.**
- Potrà esercitare i diritti di cui agli artt.12-23 del Regolamento UE n.679/2016 (*l'accesso ai dati personali, la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento ed diritto di proporre reclamo al Garante, come previsto dall'art. 77 del Regolamento stesso*) rivolgendosi al Titolare per il tramite dell'U.O. Relazioni con il Pubblico o al Responsabile della Protezione dei dati, email responsabileprotezionedati@ao-pisa.toscana.it; urp@ao-pisa.toscana.it; pec-aoupisana@legalmail.it

La ringraziamo sin da ora per la Sua disponibilità e per il tempo che vorrà dedicarci.

Il Titolare del Trattamento

