

# Indagine rivolta ai pazienti sull'Esperienza di ricovero ospedaliero ordinario

Informazioni sul trattamento dei dati personali

ai sensi dell'art.13 del Regolamento Europeo 2016/679

Cara cittadina, caro cittadino,

il Servizio Sanitario della Regione Toscana promuove, tra gli utenti dei propri servizi, indagini volte a misurare la qualità dell'assistenza, al fine di coinvolgerli nel processo di miglioramento continuo degli stessi servizi offerti (a norma del D.P.G.R. 12 febbraio 2013 n. 6/R). Anche l'Azienda USL Toscana Centro è interessata a conoscere la valutazione dei propri pazienti, per offrire un'assistenza di eccellenza sempre più attenta alle esigenze delle persone ricoverate nei propri ospedali.

Da quest'anno viene chiesto a tutti i pazienti che hanno usufruito del servizio di ricovero ospedaliero ordinario negli ospedali dell'Azienda USL Toscana Centro di riferire della propria esperienza, in modo da raccogliere sistematicamente durante tutto l'anno le informazioni relative all'ospedalizzazione e utilizzarle per monitorare la qualità dell'assistenza erogata durante il ricovero. L'indagine ha l'obiettivo di fornire indicazioni sulla soddisfazione ed esperienza degli utenti rispetto a questo servizio 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.

L'indagine è promossa dalla **Regione Toscana** e dall' Azienda USL Toscana Centro e viene realizzata in collaborazione con il **Laboratorio Management e Sanità della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa** (Laboratorio MeS). **È rivolta a tutti i pazienti che hanno usufruito del servizio di ricovero ospedaliero ordinario e possono rispondere i parenti o il tutore legale di questi pazienti**, tenendo conto del loro punto di vista.

Le proponiamo quindi di compilare il questionario online dopo la dimissione dal ricovero, rispondendo a domande sull'esperienza rispetto all'assistenza ricevuta, collegandosi semplicemente al *link* che riceverà via email o via sms; in costanza di ricovero le sarà infatti richiesto di voler gentilmente fornire indirizzo email o numero di cellulare che l'Azienda registrerà specificamente ed unicamente per consentirle la partecipazione a questa indagine. Gli unici dati personali che le chiederemo di inserire nel questionario sono: anno di nascita, sesso (maschio o femmina) e titolo di studio. Si tratta di informazioni minime sulla sua persona, utili soltanto a fini di ricerca e dalle quali non sarà possibile in alcun modo risalire alla sua identità. I dati di contatto (email e numero di cellulare) verranno cancellati dopo l'invio dell'invito e del promemoria a partecipare all'indagine.

**La sua partecipazione a questa indagine è volontaria. In caso di rifiuto non ci saranno conseguenze e le saranno assicurate in ogni caso tutte le prestazioni sanitarie presenti e future.** Sarà libero di interrompere la compilazione del questionario in qualsiasi momento. I suoi dati di contatto (email e numero di cellulare) verranno cancellati dopo l'invio dell'invito e del promemoria a partecipare all'indagine.

Il *link* che verrà inviato è personale, non può essere ceduto ad altri ed è anonimo; collegandosi a questo *link* da personal computer, da tablet o da smartphone, potrà accedere direttamente ad un breve questionario online. Il *link* potrà essere utilizzato entro un mese dal momento in cui riceve l'invito e poi

verrà disattivato La compilazione del questionario richiede circa **10 minuti**.

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. Tutti i dati saranno utilizzati in forma aggregata ed anonima per i soli scopi dell'indagine e ad uso esclusivo dell'attività di ricerca. Gli unici dati personali che le chiederemo di inserire nel questionario sono: anno di nascita, generalità (maschio o femmina) e titolo di studio. Si tratta di informazioni minime sulla sua persona, utili soltanto a fini di ricerca e dalle quali non sarà possibile in alcun modo risalire alla sua identità.

Il questionario permette di lasciare anche dei commenti liberi che saranno utilizzati integralmente per il miglioramento della qualità dei servizi sanitari: le informazioni che vorrà lasciare negli spazi dedicati ai commenti liberi saranno rese disponibili esattamente come scritte all'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.**

I dati sono trattati nel pieno rispetto del "Codice in materia di protezione dei dati personali" 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 sensi del Codice Privacy e del Regolamento UE 2016/679 la informiamo inoltre che:

- la base giuridica del trattamento deve individuarsi nel combinato disposto dell'art.9 paragrafo 2 lettere g) del regolamento UE 2016/679 e dell'art.2 sexies comma 2 lettera v) del Dlgs 196/2003 e smi.
- ogni operazione di trattamento dei dati sarà improntata ai principi di correttezza, liceità e trasparenza stabiliti D.Lgs. 196/2003 e dal Regolamento UE 2016/679, tutelando la sua riservatezza ed i suoi diritti.
- Qualunque informazione che Lei fornirà durante l'indagine sarà considerata assolutamente confidenziale e non potrà mai essere divulgata in modo associato ai suoi dati anagrafici o a quelli del paziente pediatrico.
- Nessuna informazione sarà trasferita, neppure temporaneamente, in paesi extra UE;
- I dati personali saranno trattati con modalità cartacea ed informatizzata e ad essi avranno accesso esclusivamente i ricercatori del Laboratorio MeS che condurranno l'indagine. • il Laboratorio è stato individuato quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679, ed i ricercatori che condurranno l'indagine, opportunamente istruiti, sono nominati quali persone autorizzate al trattamento.
- I risultati dell'indagine verranno resi noti in forma rigorosamente anonima ed aggregata e quindi sarà assolutamente impossibile far risalire le informazioni ai singoli partecipanti all'indagine.

## Dati di contatto

- Titolare del trattamento dei dati è l'Azienda USL Toscana Centro in persona del Direttore Generale e Legale Rappresentante *p.t.* Dott. Paolo Morello Marchese con sede in Firenze in Piazza Santa Maria Nuova 1 (AUTC), P.E.C. [direzione.uslcentro@postacert.toscana.it](mailto:direzione.uslcentro@postacert.toscana.it)
- Responsabile della Protezione dei Dati (RPD):  
Indirizzo pec: [responsabileprotezionedati.uslcentro@postacert.toscana.it](mailto:responsabileprotezionedati.uslcentro@postacert.toscana.it) – indirizzo email: [responsabileprotezionedati@uslcentro.toscana.it](mailto:responsabileprotezionedati@uslcentro.toscana.it)
- Responsabile del trattamento dei dati è la Scuola Superiore S. Anna di Pisa, in persona del Rettore, che ha a sua volta identificato nella Prof.ssa Sabina Nuti, responsabile del Laboratorio MeS, il responsabile interno.
- Autorità di controllo: Garante per la protezione dei dati personali [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it) email [garante@gpdp.it](mailto:garante@gpdp.it) centralino 06696771

## Diritti dell'interessato

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, ai contatti sopra riportati.

Azienda USL Toscana Centro  
P.zza Santa Maria Nuova 1  
50122 Firenze  
C.F./P.IVA 06593810481

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

Il Direttore Generale

Per ricevere supporto nella fase di compilazione del questionario o per richiedere informazioni/chiarimenti, è possibile rivolgersi direttamente al personale di ricerca del Laboratorio Management e Sanità – Istituto di Management della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa tramite email all'indirizzo: [indagineutenti@santannapisa.it](mailto:indagineutenti@santannapisa.it)