REGIONE DEL VENETO

ULSS7 PEDEMONTANA

Informativa Privacy (artt. 13 e 14 Reg. UE 2016/679)

Numero Europeo Armonizzato (NEA) per cure non urgenti 116117

Premessa

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR"), si rendono le seguenti informazioni relative al nuovo **Numero Europeo Armonizzato per cure non urgenti 116117** che la Regione Veneto ha previsto con Deliberazione della Giunta Regionale n. 976 del 27 agosto 2024 "Approvazione del documento <Progetto sistema di Risposta Sanitaria 116117 - Istituzione delle relative Centrali Operative> nell'ambito degli interventi per lo sviluppo dell'assistenza territoriale. D.M. 23 maggio 2022 n. 77" nonché con ulteriori direttive, regole, istruzioni e simili, anche in deroga e/o variante rispetto alla DGR, che vengono impartite dal Comitato di Controllo del Servizio e/o da ogni altro organismo competente a presiedere l'indirizzo del Servizio (d'ora in poi "**Servizio NEA 116117" o "Servizio"**). La DGR 976/2024 è consultabile a questo link https://bur.regione.veneto.it/BurvServices/pubblica/DettaglioDgr.aspx?id=537917

Il Numero Europeo Armonizzato (NEA) 116117 è destinato alle prestazioni sanitarie e sociosanitarie non urgenti e concorre alla gestione della domanda assistenziale a bassa intensità o priorità, introducendo un nuovo modello di Assistenza Sanitaria Territoriale come previsto dall'Accordo Stato-Regioni del 24 novembre 2016 e dal D.M. n. 77/2022.

Proprio al fine di uniformare, a livello nazionale, la risposta del NEA 116117 alla popolazione sono state individuate le attività e i servizi erogabili, questi ultimi suddivisi tra obbligatori e aggiuntivi opzionali.

I servizi obbligatori a loro volta sono distinti in due tipologie a seconda del tipo di risposta: informativa od operativa:

- sono da considerarsi risposte di tipo informativo sia quelle in cui è prevista la mera informazione del chiamante, sia un eventuale trasferimento di chiamata al servizio che è in grado di trasmettere l'informazione;
- sono invece da considerarsi risposte di tipo operativo quelle risposte che, direttamente o tramite il trasferimento di chiamata, sono in grado di erogare la prestazione.

Con l'introduzione del NEA 116117, la Regione del Veneto si pone l'obiettivo di fornire un sistema di accesso facilitato alle cure mediche non urgenti, ai servizi sanitari e socio-sanitari territoriali a bassa intensità/priorità di cura e alle informazioni utili all'orientamento dei cittadini, attraverso il raccordo con tutta la rete territoriale dei servizi presenti. In questo modo, si intende indirizzare il bisogno di bassa intensità verso il setting più appropriato e proporzionato evitando il ricorso al Pronto Soccorso per l'assenza di alternative valide e praticabili. In particolare, attraverso il NEA 116117 si intende garantire alla popolazione una presa in carico certa migliorando, in termini di efficienza ed efficacia, il percorso assistenziale attraverso un sistema di accesso facilitato rispetto a:

- cure mediche non urgenti ai servizi sanitari territoriali a bassa intensità/priorità di cura;
- informazioni sui servizi socio-sanitari, tramite il PUA (Punto Unico di Accesso);
- servizi sociali ATS (Ambiti Territoriali Sociali);
- servizi del SERD (Servizio Dipendenze) e DSM (Dipartimento Salute Mentale);
- servizi sanitari da parte del turista;
- numero unico per tutte le chiamate verso le Continuità Assistenziali del Veneto.

Il Servizio NEA 116117 è gestito dalla Centrale operativa insediata presso **Azienda ULSS 3 Serenissima** (di seguito anche **"Azienda ULSS 3"**) in collaborazione con l'altra Centrale operativa insediata presso **Azienda ULSS 8 Berica** (di seguito "**Azienda ULSS 8**"),con bacino di riferimento, secondo i criteri di competenza operativa territoriale stabiliti dal Servizio che si fondano sulla competenza telefonica in base alle attuali regole tecniche di distribuzione della rete telefonica, presso le rispettive AULSS operative individuate da detti criteri, come tali per quanto oggetto di questa informativa l'**Azienda ULSS 7 Pedemontana** (di seguito anche **"Azienda ULSS 7"** o anche **"AULSS operativa"**).

Le Centrali e le AULSS operative sono individuate dalla normativa in oggetto quali enti per cui sono state determinate finalità e mezzi di trattamento congiunti, per cui esse operano, per l'erogazione del Servizio, in regime di rispettiva contitolarità secondo dette previsioni, per i trattamenti che sono congiunti.
In calce alla presente Informativa, sono fornite le indicazioni sintetiche dell'accordo di contitolarità che le Aziende hanno sottoscritto ai sensi dell'art. 26 GDPR.

Per altri ambiti specifici di trattamento, le Aziende rinviano alle ulteriori informative dedicate.

1. Contitolari e titolari del trattamento

Contitolari del trattamento dei dati personali sono primariamente le due Centrali operative del Servizio:

- **Azienda ULSS 3 Serenissima**, con sede in 30174 Mestre Venezia, Via Don Tosatto 147, C.F. / P.IVA 02798850273, in persona del Direttore Generale pro tempore, dato di contatto azienda.sanitaria@aulss3.veneto.it PEC protocollo.aulss3@pecveneto.it
- **Azienda ULSS 8 Berica,** con sede in 36100 Vicenza, Viale Rodolfi 37, C.F./P.IVA n. 02441500242, in persona del Direttore Generale pro tempore, dato di contatto protocollo@aulss8.veneto.it PEC protocollo.aulss8@pecveneto.it

I Contitolari gestiscono tale contitolarità mediante un accordo di ripartizione interna delle attribuzioni a disposizione.

Ciascuna Centrale coopera in regime di contitolarità con ciascuna delle AULSS operative cui è attribuita la competenza territoriale operativa secondo le regole proprie del Servizio.

Per il bacino di competenza secondo i criteri territoriali operativi di erogazione del Servizio, è altresì contitolare del Servizio:

- **Azienda ULSS 7 Pedemontana**, con sede in Via dei Lotti, 40 - 36061 Bassano del Grappa (VI),
- C.F. / P.IVA n. 00913430245, in persona del Direttore Generale, dato di contatto **PEC** protocollo.aulss7@pecveneto.it

La contitolarità opera fino al momento di presa in carico esclusiva del Servizio da parte della AULSS operativa. Resta pertanto salva la **titolarità autonoma** della **AULSS 7 Pedemontana** che eroga direttamente ed esclusivamente le prestazioni oggetto del Servizio a partire dalla presa in carico esclusiva, per i trattamenti di dati personali che sono svolti da tale presa in carico in poi.

2. Responsabili della Protezione dei Dati (RPD/DPO)

I Contitolari hanno rispettivamente nominato un proprio Responsabile della Protezione dei Dati (RPD/DPO):

- **Azienda ULSS 3 Serenissima**: dato di contatto del RPD/DPO rpd@aulss3.veneto.it
- **Azienda ULSS 8 Berica**: dato di contatto del RPD/DPO rpd@aulss8.veneto.it
- **Azienda ULSS 7 Pedemontana**: dato di contatto del RPD/DPO rpd@aulss7.veneto.it

3. Categorie di dati trattati e fonti di origine

I dati oggetto di trattamento sono:

- dati personali comuni identificativi quali, a mero titolo esemplificativo: dati anagrafici, codice fiscale, indirizzo di residenza o domicilio, numero di telefono, e-mail e simili;
- categorie particolari di dati ai sensi dell'art. 9 GDPR, nei limiti in cui ciò sia richiesto per l'instaurazione e/o lo svolgimento del Servizio, tra cui:
    - dati che rivelino l'origine razziale o etnica

  - dati che rivelino convinzioni religiose o filosofiche
  - dati relativi alla salute
  - dati relativi alla vita sessuale o all'orientamento sessuale
- in via eccezionale e nei limiti in cui ciò sia necessario, dati giudiziari ai sensi dell'art. 10 GDPR, ovvero dati personali relativi alle condanne penali e ai reati o a connesse misure di sicurezza.

I dati provengono dal conferimento volontario da parte dell'Interessato, come anche da altre fonti di origine nazionale, regionale o di altra derivazione, quali ad esempio i dati gestiti attraverso il Fascicolo Sanitario Elettronico o quelli provenienti da altri Titolari, quali altre aziende sanitarie, il Ministero della Salute, la Regione Veneto e simili, nonché da soggetti terzi che hanno avviato il Servizio a salvaguardia degli interessi vitali dell'Interessato.
La centrale del Servizio NEA 116117 è gestita con le competenze territoriali di cui alla DGR 976/2024 della Regione Veneto, riceve le chiamate in ingresso e le gestisce a livello territoriale secondo il bacino di riferimento come individuato nella DGR medesima e dalle ulteriori regole della DGR integrata.

Il trattamento potrà avvenire mediante strumenti elettronici, anche automatizzati, o in forma cartacea.
Le telefonate vengono registrate e la registrazione viene trascritta, anche con l'ausilio di strumenti informatici e di intelligenza artificiale che supportano l'intervento dell'operatore con la garanzia della gestione in persona dell'operazione, in conformità alla normativa vigente.

4. Finalità e basi giuridiche del trattamento

Il Servizio NEA 116117 prevede trattamenti correlati alle seguenti esigenze:

- cure mediche non urgenti ai servizi sanitari territoriali a bassa intensità/priorità di cura;
- informazioni sui servizi socio-sanitari, tramite il PUA (Punto Unico di Accesso);
- servizi sociali ATS (Ambiti Territoriali Sociali);
- servizi del SERD (Servizio Dipendenze) e DSM (Dipartimento Salute Mentale);
- servizi sanitari da parte del turista;
- numero unico per tutte le chiamate verso le Continuità Assistenziali del Veneto.
- gestione di ogni altro ambito di operatività del Servizio.

La base giuridica del trattamento dei dati personali per le finalità di cui sopra è individuata primariamente come segue:

- Art. 6.1.d) GDPR: salvaguardia degli interessi vitali
- Art. 6.1.e) GDPR: interesse pubblico o pubblici poteri

La condizione ulteriore di liceità per il trattamento delle categorie particolari di dati è individuata primariamente come segue:

- Art. 9.2.c) GDPR: interesse vitale
- Art. 9.2.g) GDPR: interesse pubblico rilevante
- Art. 9.2.h) GDPR: medicina preventiva o del lavoro, valutazione della capacità lavorativa del dipendente, diagnosi, assistenza o terapia sanitaria o sociale ovvero gestione dei sistemi e servizi sanitari o sociali (finalità di cura); i trattamenti per finalità di cura vengono svolti da personale sanitario soggetto al segreto professionale o altro segreto analogo
- Art. 9.2.i) GDPR: sanità pubblica

L'interesse pubblico rilevante è individuato, nello specifico, come segue:

- art. 2-sexies co. 2 lett. u) D.Lgs. 196/2003 (Codice Privacy): compiti del servizio sanitario nazionale

e dei soggetti operanti in ambito sanitario, nonché compiti di igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro e sicurezza e salute della popolazione, protezione civile, salvaguardia della vita e incolumità fisica

- art. 2-sexies co. 2 lett. v) D.Lgs. 196/2003 (Codice Privacy): finalità di programmazione, gestione, controllo e valutazione dell'assistenza sanitaria, ivi incluse l'instaurazione, la gestione, la pianificazione e il controllo dei rapporti tra l'amministrazione ed i soggetti accreditati o convenzionati con il servizio sanitario nazionale (soprattutto per finalità di "customer satisfaction" ossia di valutazione della qualità percepita del Servizio offerto, sulla base di dati pseudonimizzati).

La base normativa dei trattamenti oggetto del Servizio è individuata dal D.M. Salute 23 maggio 2022 n. 77 e dalla Deliberazione della Giunta Regionale n. 976 del 27 agosto 2024 "Approvazione del documento <Progetto sistema di Risposta Sanitaria 116117 - Istituzione delle relative Centrali Operative> nell'ambito degli interventi per lo sviluppo dell'assistenza territoriale. D.M. 23 maggio 2022 n. 77".

5. Conferimento dei dati e conseguenze dell'eventuale mancata comunicazione

L'accesso al Servizio ed il conferimento dei dati personali da parte dell'Interessato sono volontari.
L'eventuale mancata comunicazione dei dati necessari al Servizio per cui essi sono richiesti, in tutto o in parte, può dar luogo all'impossibilità, totale o parziale, per l'Azienda di instaurare o gestire il Servizio stesso.
Nei casi in cui la legge prevede il trattamento obbligatorio o automatico di dati personali, come ad esempio per l'alimentazione automatica del Fascicolo Sanitario Elettronico oppure per taluni trattamenti sanitari o nell'ambito di taluni accertamenti di possibili reati, l'Interessato è avvertito che la prestazione di tali Servizi comporterà obbligatoriamente il trattamento di dati personali.

6. Destinatari dei dati personali

I dati potranno essere comunicati, nello stretto ambito delle attività istituzionali proprie del Servizio e correlate perseguite dalle Aziende intestate, a Delegati ed Autorizzati al trattamento debitamente designati ed istruiti, a Responsabili del trattamento tra cui altri Enti pubblici ed imprese che forniscono servizi di supporto alle attività istituzionali correlate al Servizio, ad altri Titolari legittimati a ricevere comunicazione di tali dati.
I dati potranno inoltre essere comunicati ai seguenti destinatari:

- Azienda Zero, ente di governance della sanità della Regione Veneto, istituita con legge regionale 25 ottobre 2016 n. 19, per il supporto tecnologico in relazione al Servizio, oltre ai propri ulteriori responsabili;
- altri fornitori di servizi correlati al Servizio;
- Medici di Medicina Generale (MMG) / Pediatri di Libera Scelta (PLS), presso cui l'interessato risulta assistito;
- Enti ed Aziende del SSN;
- Altri Enti ed Autorità Statali o Locali;
- In forma anonima all'Università Bocconi di Milano, per fini di customer satisfaction (finalità di governo).

7. Periodo di conservazione dei dati

I dati trattati saranno conservati per tutta la durata del Servizio e per tutto il periodo successivo correlato alla maturazione di termini di prescrizione o decadenza di diritti o per l'assolvimento degli obblighi di legge, con riguardo al Massimario di Scarto o a singole previsioni di legge, con particolare indicazione dei seguenti termini di conservazione: 10 anni.

8. Processi decisionali automatizzati, compresa la profilazione

Non verrà svolto alcun processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione, da cui dipendano decisioni vincolanti per l'Interessato.

9. Trasferimenti verso Paesi terzi o verso organizzazioni internazionali

I dati personali dell'Interessato non saranno oggetto di trasferimento verso Paesi appartenenti allo Spazio Economico Europeo.

Ciascuna Azienda si riserva la possibilità di utilizzare servizi in cloud forniti da provider stabiliti in Unione Europea.

10. Diritti dell'Interessato (artt. 15 – 22 GDPR)

Ai sensi degli artt. da 15 a 22 del GDPR ciascun Interessato ha diritto di accesso (art. 15), di rettifica ed integrazione (art. 16), di cancellazione (oblio) nei casi previsti (art. 17), di limitazione nei casi previsti (art. 18), di notifica in caso di rettifica, cancellazione o limitazione nei casi previsti (art. 19), di portabilità nei casi previsti (art. 20), di opposizione nei casi previsti (art. 21) e di non essere oggetto di una decisione individuale automatizzata, compresa la profilazione (art. 22).

L'Interessato ha inoltre il diritto di oscuramento, oltre al diritto a non venire a conoscenza di scoperte inattese derivanti da particolari trattamenti di dati, in relazione ai trattamenti specifici che prevedono tali facoltà, per cui si rinvia alle specifiche informative dedicate.

Tali diritti possono essere esercitati nelle forme e nei termini di cui all'art. 12 GDPR, mediante richiesta scritta inviata nei confronti di e contro ciascun Titolare del trattamento via e-mail all'indirizzo di cui sopra oppure mediante consegna presso la loro sede.

Il Titolare competente renderà risposta adeguata al più presto e comunque entro il termine di 1 mese dalla ricezione della richiesta, salvo i casi di proroga o diniego previsti dall'art. 12 GDPR.

Si consulti anche: https://www.garanteprivacy.it/home/diritti/come-agire-per-tutelare-i-tuoi-dati-personali

11. Diritto di revoca del consenso

Per i trattamenti fondati sul consenso, l'Interessato può in qualsiasi momento revocarlo nei modi di cui sopra, così come tramite le modalità specificamente previste da singole disposizioni o dagli strumenti specifici messi a disposizione, come ad es. per il Fascicolo Sanitario Elettronico.

12. Reclami

L'Interessato ha diritto di proporre reclamo ai sensi degli artt. 77 e seguenti del GDPR ad un'autorità di controllo, che per l'Italia è il Garante per la protezione dei dati personali, secondo le forme, modalità e i termini previsti e disciplinati dalla legislazione nazionale vigente.

Si consulti anche: https://www.garanteprivacy.it/home/diritti/come-agire-per-tutelare-i-tuoi-dati-personali

13. Contenuto essenziale dell'Accordo di contitolarità ai sensi dell'art. 26 GDPR

Ai sensi dell'art. 26 par. 2 GDPR, il contenuto essenziale dell'accordo di contitolarità è messo a disposizione dell'Interessato come segue e con possibilità dell'interessato di chiedere ulteriori informazioni:

- la contitolarità è individuata nell'ambito del Servizio NEA 116117 istituito con DGR 976/2024 e di cui alle ulteriore regole impartite dalla DGR integrata;
- le categorie di interessati, di dati e di fonti di origine, di trattamenti coinvolti dalla contitolarità, sono solo quelle strettamente pertinenti al Servizio istituito come sopra;
- le finalità perseguite in regime di contitolarità sono solo quelle proprie del Servizio;
- i contitolari si sono obbligati a pubblicare un'informativa condivisa ai sensi degli artt. 13 e 14 GDPR;
- i contitolari si sono rispettivamente attribuiti compiti e responsabilità in relazione all'esercizio dei

diritti degli interessati, istituendo rispettivi punti di contatto, rispettive regole di ripartizione dei riscontri, con attribuzione delle competenze nei casi in cui l'interessato non sia assistito dall'una o dall'altra delle Aziende o nei casi di dubbio o di contrasto; resta fermo il diritto dell'interessato di esercitare i propri diritti nei confronti di ciascuno dei titolari;

- i contitolari si sono rispettivamente attribuiti compiti e responsabilità in relazione altresì:
    - ai casi di eventuale violazione dei dati, per cui la reazione è sinergica ed in coordinamento;
    - alla nomina dei responsabili del trattamento, per cui un Contitolare agisce in nome e per conto di tutti i Contitolari;
    - alla registrazione del trattamento, per cui ciascuno opera nel proprio registro;
    - alla valutazione di impatto, per cui i Contitolari si coordinano tra di loro ovvero un Contitolare svolge detta valutazione nell'interesse di tutti i Contitolari essendo il trattamento congiunto;
    - ai possibili trasferimenti verso l'estero, per cui i contitolari si coordinano;
    - alle misure di sicurezza, per cui i contitolari si coordinano nell'ambito del Servizio;
    - al regime delle responsabilità;
    - ai contatti con l'Autorità di controllo, per cui i contitolari si coordinano e collaborano;
    - alla durata ed alle conseguenze della cessazione dell'accordo.