



Numero Verde Sanità  
800-991170

Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina (ASU GI)  
C.F. e P.IVA 01337320327 - Via Costantino Costantinides, 2  
34128 TRIESTE (TS) - asugi@certsanita.fvg.it

**SSD Comunicazione, URP, Relazioni Esterne e Ufficio Stampa**

## MODULO OSSERVAZIONI DEI CITTADINI

SUGGERIMENTO     SEGNALAZIONE     RECLAMO     ELOGIO

Il/la sottoscritta/a, anche con finalità di autocertificazione/dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, consapevole delle sanzioni penali previste in caso di dichiarazioni non veritiere dall' art. 76 del D.P.R. 28/12/2000 n. 445, dichiara quanto segue:

Cognome\* \_\_\_\_\_ Nome\* \_\_\_\_\_

Codice Fiscale\*: \_\_\_\_\_ Nato/a il\* \_\_\_\_\_

a\* \_\_\_\_\_ residente in via\* \_\_\_\_\_

CAP \_\_\_\_\_ Località \_\_\_\_\_

Telefono/cellulare\* \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

**Segnalo quanto accaduto in data:** \_\_\_\_\_  a me stesso/a     al/alla Signor/a

Cognome\* \_\_\_\_\_ Nome\* \_\_\_\_\_

Codice Fiscale\*: \_\_\_\_\_ Nato/a il\* \_\_\_\_\_

a\* \_\_\_\_\_ residente in via\* \_\_\_\_\_

CAP \_\_\_\_\_ Località \_\_\_\_\_

Telefono/cellulare\* \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

In qualità di:  Amministratore di sostegno     Tutore     Esercente responsabilità genitoriale

Delegato     Altro \_\_\_\_\_

### OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

**Struttura coinvolta** (barrare solo la casella che interessa):

Ospedale di \_\_\_\_\_  Reparto/Servizio \_\_\_\_\_

Distretto \_\_\_\_\_  Altro \_\_\_\_\_

Personale coinvolto: \_\_\_\_\_

\* **Campi obbligatori**

**Segnalazioni/reclami relativi a fatti occorsi ad altra persona**

In relazione alla Sua segnalazione/Suo reclamo, in base al GDPR ed alla normativa relativa al segreto professionale ed al segreto d'ufficio, le informazioni contenenti dati personali e sensibili possono essere fornite solo al diretto interessato. Pertanto, se la Sua segnalazione/Suo reclamo è relativa/o a fatti occorsi ad altra persona, per poterle fornire una risposta scritta ed evadere la Sua richiesta, è necessario che la persona interessata compili l'atto di delega alla pag. 3/4 del presente modulo.

**Attenzione:** le segnalazioni anonime ovvero quelle prive di eventuale delega debitamente firmata dall'interessato non avranno riscontro ma verranno prese in considerazione ai fini del miglioramento della qualità del servizio.

La presentazione del reclamo non impedisce di intraprendere vie legali a tutela dei propri diritti.

**Descrizione dei fatti:**

**Che cosa chiedo:**

Data \_\_\_\_\_

Firma del segnalante: \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Firma per accettazione privacy: \_\_\_\_\_

**Allegare copia del documento d'identità**

**Come inviare la presente segnalazione**

Il presente modulo, debitamente compilato e firmato, va consegnato agli uffici URP di ASUGI o trasmesso per posta, fax, posta elettronica ai recapiti indicati a pag. 3/4 con allegato il documento di identità.

**ATTO DI DELEGA**

Il/la sottoscritto/a\* \_\_\_\_\_ nato/a a\* \_\_\_\_\_

il\* \_\_\_\_\_ residente a\* \_\_\_\_\_ in via \_\_\_\_\_

**In qualità di:**

Genitore

Figlio/a

Coniuge/convivente

Altro

**DELEGA**

*(barrare solo la casella che interessa)*

a presentare la segnalazione a presentare la

segnalazione e a ricevere risposta

Il/la sottoscritto/a\* \_\_\_\_\_ nato/a a\* \_\_\_\_\_

il\* \_\_\_\_\_ residente a\* \_\_\_\_\_ in via \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_ Firma del delegante \_\_\_\_\_

**Allegare copia del documento di identità dell'interessato**

**PER LA CONSEGNA /INVIO DEL PRESENTE MODULO DI SEGUITO I RIFERIMENTI:**

Invio posta elettronica: [asugi@certsanita.fvg.it](mailto:asugi@certsanita.fvg.it)

Consegna di persona / posta presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico a:

**TRIESTE:** lunedì, mercoledì e venerdì, dalle 8:30 alle 13:00, e-mail [urp.trieste@asugi.sanita.fvg.it](mailto:urp.trieste@asugi.sanita.fvg.it).

URP Area Territoriale - via Sai n. 1-3, tel. 040 3997180

URP Area Ospedaliera - sede Ospedale di Cattinara, Strada di Fiume 447, palazzina Direzione Infermieristica Piano terra, tel. 040 399 4880

**GORIZIA:** lunedì e giovedì dalle 9:00 alle 12:00, via Fatebenefratelli 34 Gorizia tel. 0481 592083 / e-mail: [urp.gorizia@asugi.sanita.fvg.it](mailto:urp.gorizia@asugi.sanita.fvg.it)

**MONFALCONE:** martedì e venerdì dalle 9:00 alle 12:00, via Galvani 1 Monfalcone (GO) tel. 0481 487583 fax. 0481 487582 / e-mail: [urp.monfalcone@asugi.sanita.fvg.it](mailto:urp.monfalcone@asugi.sanita.fvg.it)

Oppure si possono utilizzare le cassette di raccolta delle segnalazioni presso:

- Ospedale di Cattinara: ufficio URP Palazzina Direzione Infermieristica (TS)
- Ospedale Maggiore: nell'ingresso principale di Piazza dell'Ospitale, 1 (TS)
- Ospedale di Monfalcone: ingresso principale - Edificio A - piano terra - di fronte la portineria.
- Ospedale di Gorizia: Edificio Y - piano terra area ambulatoriale/amministrativa, dopo il Cup, corridoio a sinistra

\* **Campi obbligatori**

## **Informativa sulla privacy**

### **INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI RELATIVI ALLE SEGNALAZIONI DI DISFUNZIONI, AI SUGGERIMENTI, AI RECLAMI E AGLI ELOGI**

artt. 13 e 14 del Regolamento Generale UE 2016/679 (General Data Protection Regulation)

Il Regolamento (UE) disciplina la riservatezza del trattamento dei dati personali e sensibili, imponendo una serie di obblighi ad ASUGI, quando è titolare del trattamento di dati personali, come nel caso della gestione delle segnalazioni. Troverà qui nel seguito alcune informazioni utili sulle modalità secondo le quali vengono trattati i dati delle segnalazioni e su come esercitare i suoi diritti.

#### **CHE COSA SI INTENDE PER TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

La raccolta, registrazione, organizzazione, strutturazione, conservazione, adattamento, modifica, estrazione, consultazione, uso, trasmissione, diffusione, raffronto, interconnessione, limitazione, cancellazione, distribuzione di dati riferiti a persone identificate o identificabili. In pratica qualunque attività effettuata sui suoi dati personali.

#### **COSA SI INTENDE PER DATI PERSONALI PARTICOLARI**

I dati riferiti alla razza e all'origine etnica, le convinzioni religiose e filosofiche, l'appartenenza politica e sindacale, i dati relativi alle condizioni di salute, le preferenze sessuali, i dati biometrici, i dati genetici.

#### **TITOLARE DEL TRATTAMENTO E RESPONSABILE PER LA PROTEZIONE DEI DATI**

Il Titolare del trattamento è il legale rappresentante dell'ASUGI, il Direttore Generale, a cui l'interessato potrà rivolgersi per far valere i propri diritti tramite la segreteria della Direzione Generale, sita in via Costantino Costantinides, 2 34128 Trieste, telefono 0403991111 mail: dg@asugi.sanita.fvg.it PEC: asugi@certsanita.fvg.it

Il Responsabile della protezione dei dati personali è raggiungibile al telefono 0403991111, all'indirizzo di mail rpd@asugi.sanita.fvg.it, PEC: asugi@certsanita.fvg.it

#### **BASE GIURIDICA E FINALITA' DEL TRATTAMENTO**

Il trattamento dei dati è finalizzato a garantire la tutela del cittadino che presenta segnalazioni all'Ente, ai sensi dell'art. 14 D.lgs. n. 502/1992 e del DPCM 19 maggio 1995 e dell'art. 6 let. e) del regolamento (UE) 679/2016. Il cittadino può presentare la segnalazione:

- compilando il modulo online: [https://asugi.sanita.fvg.it/it/schede/s\\_home\\_page/segnalazioni.html](https://asugi.sanita.fvg.it/it/schede/s_home_page/segnalazioni.html)

- Compilando il modulo in dotazione presso gli Uffici relazioni con il Pubblico dell'ASUGI;

- Inviando una mail e/o posta elettronica certificata a [asugi@certsanita.fvg.it](mailto:asugi@certsanita.fvg.it);

Le finalità di tutela nei confronti dei cittadini riguardano:

- l'informazione, accoglienza e orientamento del cittadino, ossia il diritto di essere informati sui servizi, sulle prestazioni e sulle loro modalità di erogazione, allo scopo di facilitare e agevolare l'accesso per i cittadini;

- la gestione delle segnalazioni dei cittadini relativamente a reclami, suggerimenti, elogi, tramite la predisposizione di un'istruttoria;

- la gestione dell'accesso agli atti da parte dell'utente, dell'accesso civico (semplice e generalizzato) come previsto dal D. Lgs. 33/2013

- le attività di gestione organizzativa, ricontatto, comunicazioni all'utente e/o ad altri soggetti a mezzo telefonico e/o email;

#### **LICEITÀ DEL TRATTAMENTO**

Nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, adeguatezza, pertinenza e necessità di cui all'art. 6, paragrafo 1 del GDPR, l'ASUGI, in qualità di Titolare del trattamento, provvederà alla raccolta dei dati per le sole finalità connesse allo svolgimento dei propri compiti istituzionali di pubblico interesse di cui è investita.

In particolare, i dati raccolti saranno utilizzati per attività tese al miglioramento degli interventi rispetto al disservizio segnalato dal cittadino/a;

### **MODALITÀ DI TRATTAMENTO**

I dati personali conferiti dall'utente attraverso le modalità di prestazione delle segnalazioni e/o dei reclami sono utilizzati al solo fine di dare riscontro ai reclami/segnalazioni e ai suggerimenti degli interessati nel rispetto degli obblighi di legge. I dati personali e particolari saranno trattati su supporto informatico e cartaceo da soggetti autorizzati. ASUGI si impegna a garantire la riservatezza del soggetto interessato cui i dati si riferiscono, evitando l'indebito accesso a persone non autorizzate. I dati saranno tutelati attraverso idonee misure di sicurezza tecniche e organizzative.

### **AMBITO DI COMUNICAZIONE DEI DATI**

Nel rispetto del principio di necessità i dati personali trattati per la risoluzione dei reclami saranno comunicati nella minima quantità necessaria soltanto alle strutture responsabili della valutazione, presa in carico e soluzione della segnalazione.

### **TEMPO DI CONSERVAZIONE DEI DATI E DIRITTO ALLA CANCELLAZIONE**

I dati sono conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello strettamente necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati, in ogni caso nel rispetto del massimario di scarto.

### **NECESSITÀ DI IDENTIFICAZIONE DEL SEGNALANTE**

Il conferimento dei dati del segnalante è necessario per la corretta gestione della segnalazione, pertanto l'eventuale rifiuto a fornirli in tutto o in parte può dar luogo all'impossibilità per il Titolare di dare esecuzione alla richiesta. Le segnalazioni anonime o compilate in maniera incomprensibile non daranno quindi luogo ad alcun tipo di procedura. Il titolare si riserva comunque la facoltà di verificare quanto segnalato anonimamente.

### **DIRITTI DEGLI INTERESSATI**

Gli interessati hanno il diritto di ottenere dall'ASUGI, nei casi previsti, l'accesso ai propri dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 - 20 del Regolamento). L'istanza va presentata contattando la segreteria della Direzione Generale, sita in via Costantino Costantinides, 2 34128 Trieste, telefono 0403991111 mail: [dg@asugi.sanita.fvg.it](mailto:dg@asugi.sanita.fvg.it) PEC: [asugi@certsanita.fvg.it](mailto:asugi@certsanita.fvg.it)

ASUGI ha per legge il termine di un mese per il riscontro delle richieste dell'interessato, prorogabile a due mesi in casi di particolare complessità. L'esercizio dei diritti è in linea di principio gratuito, ma ASUGI si riserva di chiedere un contributo spese a fronte di richieste manifestamente infondate o eccessive. ASUGI ha il diritto di richiedere le informazioni necessarie al fine dell'identificazione del richiedente.

Il Responsabile della protezione dei dati personali è raggiungibile all'indirizzo di mail: [rpd@asugi.sanita.fvg.it](mailto:rpd@asugi.sanita.fvg.it), PEC: [asugi@certsanita.fvg.it](mailto:asugi@certsanita.fvg.it)

### **DIRITTO DI RECLAMO**

Gli interessati che ritengono che il trattamento dei dati personali a loro riferiti avvenga in violazione di quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 hanno il diritto di proporre reclamo al Garante, come previsto dall'art. 77 del Regolamento stesso, o di adire le opportune sedi giudiziarie (art. 79 del Regolamento).