

Servizio 116117



INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Numero Europeo Armonizzato per i Servizi Sanitari NON URGENTI

ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)

Le presenti informazioni integrano e specificano l'Informativa generale sul trattamento dei dati personali pubblicata sulla pagina web di ASUGI.

Il servizio NEA 116117 di ASUGI (Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina) è il Numero Europeo Armonizzato per l'accesso alle cure mediche non urgenti e ai servizi sanitari territoriali a bassa intensità/priorità di cura nella Regione Friuli Venezia Giulia. Il servizio è attivo h24 e gratuito.

Il personale ASUGI tecnico e sanitario che risponde al NEA 116117 è formato per assicurare l'accesso ai servizi di continuità assistenziale e sanità territoriale e il raccordo con la rete dell'emergenza, nonché per fornire consigli sanitari non urgenti e informazioni sui servizi sanitari e sociosanitari. Assicura inoltre informazioni relativamente a situazioni di inquinamento ambientale, rischi per la salute pubblica, soccorso veterinario per fauna selvatica e per animali di affezione, da reddito o protetti.

Il Ministero della Salute ha autorizzato l'attivazione del numero europeo armonizzato a valenza sociale 116117 alla Regione Friuli Venezia Giulia, coerentemente con il progetto di cui alla Delibera della Giunta regionale 1748/2025, con implementazione da gennaio 2026 in ASUGI ed estensione progressiva al resto della Regione a partire dall'accesso ai servizi di continuità assistenziale.

Finalità del trattamento dei dati personali

I dati personali degli utenti che contattano il 116117 sono trattati per finalità di gestione della chiamata e per l'attivazione, nell'Azienda sanitaria competente sul territorio regionale, del percorso di cura non urgente (es. consulenza telefonica, visita ambulatoriale o domiciliare, altro). La centrale operativa del 116117 garantisce il raccordo con i servizi territoriali socio assistenziali e anche il coordinamento con i Medici di Medicina Generale, i Pediatri di Libera Scelta e la medicina di gruppo integrata/aggregazione funzionale territoriale (AFT) dell'azienda sanitaria competente per territorio. Il servizio agisce in integrazione con la rete regionale dell'emergenza (SORES - Azienda Regionale di Coordinamento per la Salute ARCS). Le segnalazioni di inquinamento ambientale o rischi per la salute pubblica vengono inoltrate alle strutture competenti, come pure le richieste di soccorso veterinario, in raccordo con servizi di sanità pubblica veterinaria per fauna selvatica e animali di affezione, da reddito o protetti. I dati personali degli utenti vengono trattati, nel rispetto dei principi di necessità, limitazione e non eccedenza, anche per i servizi tecnici di supporto alle attività della centrale operativa e per l'interpretariato multilingue.

Per finalità di tutela dei cittadini e degli operatori le conversazioni telefoniche vengono registrate.

Base giuridica del trattamento

Le basi giuridiche principali che consentono il trattamento dei dati personali degli utenti che chiamano il NEA 116117 sono le seguenti.

Il D.M. 23 maggio 2022 n. 77, che definisce il nuovo modello di assistenza sanitaria territoriale e uniforma il servizio NEA 116117 a livello italiano, in linea con l'Accordo Stato-Regioni¹ e coerentemente con il progetto di cui alla Delibera della Giunta Regionale 1748/2025.

Il Regolamento (UE) 2016/679 General Data Protection Regulation (GDPR), agli artt. 6, c.1 lett. c) ed e); 9, c.2 let. c), h) ed i)² ed il Dlgs 196/03 Codice in materia di protezione dei dati personali, adeguato al GDPR con il Dlgs 101/2018, artt. 2 ter e 2 sexies³.

Titolare del trattamento e suoi recapiti

Il Servizio 116117 è gestito dall'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina (ASUGI) per l'intera Regione Friuli Venezia Giulia ai sensi della DGR 1748/2025; i dati personali degli utenti che contattano il servizio sono trattati da ASUGI in qualità di titolare del trattamento. ASUGI ha sede legale in Via Costantino Costantinides, 2 – 34128 Trieste (TS). C.F. / P.IVA: 01337320327 PEC: asugi@certsanita.fvg.it Centralino: 040 3991111.

Responsabili del trattamento

Il responsabile del trattamento dati, nominato dal titolare ASUGI ai sensi dell'art. 28 GDPR, è Insiel S.p.A. fornitore di servizi informatici e telematici *in house* della regione Friuli Venezia Giulia con i suoi eventuali sub-responsabili.

Responsabile della Protezione dei Dati | Data Protection Officer (RPD | DPO) e suoi recapiti

Il Responsabile della Protezione dei Dati, nominato ai sensi degli artt. 37–39 GDPR, è contattabile per qualsiasi questione relativa al trattamento dei dati personali e all'esercizio dei diritti degli interessati all'e-mail: rpd@asugi.sanita.fvg.it; PEC: asugi@certsanita.fvg.it.

Modalità del trattamento dei dati personali

ASUGI tratta i dati personali nel pieno rispetto della dignità personale e della riservatezza degli interessati, dei principi di correttezza, liceità e trasparenza, con particolare riferimento al rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali. Le operazioni di trattamento sono svolte con o senza strumenti informatici.

ASUGI dispone l'utilizzo di adeguate misure di sicurezza tecniche e organizzative al fine di preservare la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati personali, ad opera di soggetti appositamente autorizzati e/o nominati responsabili ai sensi dell'art. 28 del GDPR.

Non sono previsti processi decisionali basati unicamente su trattamento automatizzato che producano effetti giuridici o incidano significativamente sull'interessato ai sensi dell'art. 22 del GDPR.

Categorie di dati personali trattati

In relazione alla natura ed alla tipologia del servizio, i dati trattati – ove forniti – appartengono alle seguenti categorie:

a) Dati comuni

- dati anagrafici e identificativi (nome, cognome, data di nascita, codice fiscale);
- numero di telefono chiamante e, ove diverso, numero di richiamata indicato dall'utente;
- indirizzo di residenza, domicilio (per attivazione visita domiciliare) o coordinate di localizzazione geografica;
- data, ora e durata della chiamata.

¹ Accordo Stato-Regioni del 24 novembre 2016

² artt. 6, c.1 let. c: il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento; 6, c.1 let. e: il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento; 9, c. 2 let. c: il trattamento è necessario per tutelare un interesse vitale dell'interessato o di un'altra persona fisica qualora l'interessato si trovi nell'incapacità fisica o giuridica di prestare il proprio consenso; 9 c. 2 let. h: il trattamento è necessario per finalità di medicina preventiva o di medicina del lavoro, valutazione della capacità lavorativa del dipendente, diagnosi, assistenza o terapia sanitaria o sociale ovvero gestione dei sistemi e servizi sanitari o sociali sulla base del diritto dell'Unione o degli Stati membri o conformemente al contratto con un professionista della sanità, fatte salve le condizioni e le garanzie di cui al paragrafo 3; 9 c. 2 let. i: il trattamento è necessario per motivi di interesse pubblico nel settore della sanità pubblica, quali la protezione da gravi minacce per la salute a carattere transfrontaliero o la garanzia di parametri elevati di qualità e sicurezza dell'assistenza sanitaria e dei medicinali e dei dispositivi medici, sulla base del diritto dell'Unione o degli Stati membri che prevede misure appropriate e specifiche per tutelare i diritti e le libertà dell'interessato, in particolare il segreto professionale.

³ artt. 2 ter: il trattamento di dati personali è effettuato per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri; 2 sexies: trattamento di categorie particolari di dati personali necessario per motivi di interesse pubblico rilevante.

b) Dati particolari (art. 9 GDPR)

- dati relativi alla salute quali sintomi, patologie riferite, farmaci assunti e ogni altra informazione sanitaria comunicata dall'utente o da terzi chiamanti per conto dell'utente;
- valutazione del caso segnalato effettuata dall'operatore.

c) RegISTRAZIONI vocali

- registrazione audio integrale della conversazione telefonica in ingresso e della richiamata da parte del personale sanitario di ASUGI.

Destinatari e comunicazione dei dati

I dati raccolti nel corso della chiamata possono essere comunicati, nei limiti strettamente necessari all'erogazione del servizio, alle seguenti categorie di soggetti autorizzati:

- Personale di ASUGI del servizio 116117 e delle altre Aziende Sanitarie della Regione FVG, territorialmente competenti;
- Proprio Medico di Medicina Generale (MMG) o Pediatra di Libera Scelta (PLS) e aggregazioni;
- Rete regionale dell'emergenza (SOES - ARCS);
- Autorità pubbliche nei casi previsti dalla legge;
- Insiel S.p.A. in qualità di fornitore di servizi informatici e telematici, che opera come Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR e suoi sub-responsabili.

I dati non sono ceduti a terzi per finalità commerciali né trasferiti al di fuori dello Spazio Economico Europeo (SEE).

Periodo di conservazione dei dati

Le registrazioni audio delle conversazioni telefoniche vengono conservate, di norma, per un anno salvo eventuale diversa disposizione dell'Autorità.

Conferimento dei dati e conseguenze del rifiuto

Il conferimento dei dati personali nel corso della chiamata al 116117 è necessario per consentire l'erogazione del servizio informativo o sanitario richiesto. Il rifiuto di fornire i dati essenziali alla valutazione clinica (in particolare i dati sanitari) potrebbe impedire al servizio di operare in modo appropriato e sicuro, con possibile pregiudizio per la salute dell'utente.

Non è richiesto il consenso al trattamento dei dati, in quanto il trattamento avviene nell'esercizio di funzioni di interesse pubblico e per finalità di cura, ai sensi degli artt. 6(1)(e) e 9(2)(h) del GDPR.

Diritti dell'interessato

In relazione ai dati trattati da ASUGI nel contesto del servizio 116117, l'interessato ha diritto di esercitare, nei limiti previsti dal GDPR e dal Codice Privacy, i diritti di cui agli articoli da 15 a 22 del GDPR. In particolare: il diritto di accesso (art. 15), che consente di ottenere conferma dell'esistenza di dati che lo riguardano e riceverne copia; diritto di rettifica (art. 16), che consente di richiedere la correzione di dati inesatti o incompleti; diritto di cancellazione (art. 17), che consente di richiedere la cancellazione dei dati [*tale diritto è limitato nei contesti sanitari dall'obbligo di conservazione della documentazione clinica prevista per legge*]; diritto di limitazione (art. 18), che consente di ottenere la limitazione del trattamento nei casi previsti (es. dati contestati, trattamento illecito) [*non è applicabile laddove la limitazione comprometterebbe la continuità delle cure*]; il diritto di opposizione (art. 21), che consente di opporsi al trattamento per motivi connessi alla situazione personale [*salvo che sussistano motivi legittimi prevalenti o il trattamento sia necessario per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria*].

Le richieste di esercizio dei diritti possono essere inoltrate:

- via e-mail ordinaria o PEC, alla PEC di ASUGI: asugi@certsanita.fvg.it;
- tramite raccomandata A/R o consegna a mano: Direzione Generale ASUGI - Via Costantino Costantinides, 2 – 34128 Trieste;

- rivolgendosi al RPD | DPO: rpd@asugi.sanita.fvg.it

ASUGI risponde entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta, prorogabili di ulteriori 60 giorni in caso di complessità, ai sensi dell'art. 12 c. 3 del GDPR. ASUGI trasmetterà agli altri titolari autonomi del trattamento (ad esempio altre Aziende Sanitarie) le casistiche di loro diretta competenza.

Diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo

L'interessato ha il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, Autorità di controllo competente per il territorio italiano, utilizzando i recapiti ufficiali:

Sito web: www.gdpd.it

Posta: Piazza Venezia 11, 00187 Roma

e-mail: protocollo@gdpd.it

PEC: protocollo@pec.gdpd.it

Aggiornamenti della presente informativa

La presente informativa può essere aggiornata in conseguenza di modifiche normative, organizzative o tecnologiche. La versione vigente è sempre disponibile sul sito web di ASUGI.

v.01.2026