

## REGOLAMENTO DI SERVIZIO

Olomed garantisce il diritto del cittadino alla partecipazione ai processi di erogazione delle prestazioni sanitarie, assicurando una specifica attenzione nei confronti dei reclami, delle segnalazioni e degli elogi pervenuti dall'utenza. Con tale attività, Olomed intende promuovere il costante miglioramento della qualità del servizio offerto.

A tal proposito, è in funzione l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), la cui attività viene svolta in stretto coordinamento con l'Ufficio Accreditamento e Qualità, e sotto la sorveglianza della Direzione Sanitaria.

All'URP il cittadino può liberamente rivolgersi in uno dei modi sotto indicati:

- mediante lettera da indirizzarsi a: URP, Policlinico Città di Udine, Viale Venezia 410, 33100 Udine;
- mediante chiamata telefonica al n. 0432 938 211;
- mediante posta elettronica all'indirizzo [urp@policlinicoudine.it](mailto:urp@policlinicoudine.it);
- mediante compilazione del modulo URP/GPU 02 disponibile sul sito web, al CUAP e al banco prenotazioni: tale modulo va compilato e poi imbucato nel punto di raccolta (cassettina gialla appositamente identificata);
- chiedendo all'operatore (Medico, Infermiere, Tecnico, Impiegato, ecc.) di essere contattati dall'URP (e comunicando le proprie generalità ed il numero di telefono), nel caso si preferisca non redigere messaggi scritti.

L'URP risponde a tutte le segnalazioni inoltrate secondo le modalità sopra indicate, entro 15 giorni lavorativi dalla data del loro ricevimento, garantendo il diritto alla tutela della riservatezza, ed approfondendo con i diretti interessati la natura ed il contenuto dei reclami e degli elogi.

Durante la pausa estiva e quella natalizia i termini potrebbero allungarsi di 15 giorni lavorativi.

La Direzione Sanitaria

## INFORMATIVA PRESENTAZIONI RECLAMI, ELOGI E OSSERVAZIONI

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 sul trattamento dei dati personali, la informiamo che i Suoi dati saranno trattati da Olomed S.r.l., con sede in Via T. Drusin, 25 - 33044 Manzano (UD), quale Titolare del trattamento. La informiamo, altresì, che Olomed S.r.l. ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati contattabile all'indirizzo mail [dpo@ogrised/legal](mailto:dpo@ogrised/legal)

I dati personali da lei conferiti verranno trattati al fine di gestire correttamente la Sua segnalazione attraverso le verifiche del caso e fornire un riscontro al Suo reclamo/elogo/osservazione. La base giuridica che legittima il trattamento è l'esecuzione di un contratto di cui lei è parte.

I Suoi dati personali saranno conservati per il tempo necessario alla gestione della Sua richiesta. I Suoi dati potranno essere conservati per un periodo ulteriore di tempo a quello indicato in ottemperanza a detti obblighi nel rispetto delle tempistiche di conservazione previste dalle norme di volta in volta applicabili.

Il trattamento avverrà mediante elaborazioni informatiche e manuali: idonee misure di sicurezza sono adottate per garantire la riservatezza e la sicurezza dei suoi dati e ridurre al minimo perdita dei dati, usi illeciti o non corretti, accessi non autorizzati.

I Suoi dati personali saranno resi accessibili solo ad Incaricati del trattamento che, all'interno della società, ne abbiano necessità a causa della propria mansione o ruolo aziendale.

I Suoi Dati, o alcuni di essi, possono essere comunicati a soggetti terzi, appositamente nominati quali Responsabili del trattamento, che all'uopo possono effettuare operazioni di trattamento per nostro conto.

Il conferimento dei dati ha natura facoltativa. La informiamo che la compilazione dei campi previsti all'interno del modulo è tuttavia necessaria per poter rispondere nella modalità più adeguata alla finalità sopracitata; in mancanza di tali dati Olomed S.r.l. non potrà dare riscontro al Suo reclamo/elogo/osservazione.

La vigente normativa riconosce all'Interessato numerosi diritti che La invitiamo a considerare attentamente. Tra questi, Le ricordiamo i diritti di: ottenere la conferma dell'esistenza dei Suoi dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, o la rettificazione; lei, inoltre, ha il diritto di chiedere la cancellazione dei dati trattati in violazione di legge o in caso di revoca del consenso e la limitazione del trattamento in caso di contestazione, nonché di opporsi al trattamento. Ha, infine, diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che la riguardano.

Per esercitare i Suoi diritti può rivolgersi al Titolare del trattamento, scrivendo al suindicato indirizzo oppure inviando una mail all'indirizzo [olomed@policlinicoudine.it](mailto:olomed@policlinicoudine.it) o all'indirizzo del Responsabile della Protezione dei Dati [dpo@ogrised/legal](mailto:dpo@ogrised/legal)

Qualora ritenga che il trattamento dei Suoi dati personali avvenga in violazione di quanto previsto dal Regolamento, ha 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).