

**Informativa ex art. 13 D. Lg.vo 196/2003**  
**Gestione reclami e segnalazioni**

Gentile Utente,

L'Azienda Usl Toscana Sud Est desidera informarla sulle modalità con le quali sono trattati i suoi dati personali e/o sensibili e sull'organizzazione prevista per garantire il rispetto della privacy e l'esercizio dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente.

L'Azienda Usl Toscana Sud Est, per la tutela dei diritti dei cittadini/utenti del servizio sanitario ha adottato uno specifico "Regolamento aziendale di Pubblica Tutela", che è consultabile sul sito web aziendale e presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico. Tra i diritti riconosciuti vi è la possibilità di presentare osservazioni, opposizioni e reclami in via amministrativa nel caso in cui l'utente abbia subito un disservizio che gli ha negato o limitato l'accesso alle prestazioni richieste, o per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari. Gli esposti possono essere presentati direttamente dall'utente (anche tramite un parente) o delegando organismi di tutela e/o associazioni di volontariato presenti sul territorio.

Gli esposti sono gestiti dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) della sede operativa di riferimento, che provvede alla loro registrazione e predispone l'attività istruttoria al termine della quale verrà inviata una nota di risposta. Nella risposta viene indicata la facoltà, qualora l'utente lo ritenga necessario, di chiedere il riesame del caso con le seguenti modalità:

- al Difensore Civico Regionale (individuato quale responsabile esterno del trattamento dei dati) per i reclami tecnico professionali
- alla Commissione Mista Conciliativa, istituita dall'Azienda Usl Toscana Sud Est (composta da rappresentanti degli organismi di volontariato e tutela, dipendenti dell'Azienda e dal Presidente) per le altre tipologie di reclamo.

Sia il Difensore Civico Regionale che la Commissione acquisiscono tutta l'istruttoria svolta per lo studio congiunto delle problematiche sollevate dal reclamo e della cui soluzione l'utente non sia rimasto soddisfatto.

Garanzie sulla riservatezza dei dati. Il D. Lg.vo 196/2003 (codice Privacy) prevede specifiche garanzie per la tutela dei dati personali. Il trattamento dei dati è operato rispettando i principi di correttezza, liceità e trasparenza, tutelando la riservatezza. I dati acquisiti dall'Azienda per svolgere le attività conseguenti alla presentazione del reclamo e necessari per poter soddisfare le richieste sono utilizzati solamente da personale appositamente autorizzato (compreso il personale eventualmente coinvolto nell'evento), sono trattati con strumenti manuali e informatizzati e sono conservati nel rispetto delle misure minime ed idonee di sicurezza presso l'URP di riferimento. I tempi di conservazione sono quelli previsti dalla normativa vigente.

Titolare del Trattamento dei dati  è l'Azienda Usl Toscana Sud Est ,  con sede in Arezzo Via Curtatone, 54.

Responsabile del Trattamento dei dati è il Direttore della U.O. Integrità, Tutela e Partecipazione, dott.ssa Manuela Morini, a cui è possibile rivolgersi per ottenere informazioni più dettagliate sulla gestione dei dati.

Qualora l'utente lo ritenga necessario, può ottenere - inoltrando domanda al Titolare o al Responsabile del trattamento dei dati - la correzione, il blocco o la cancellazione dei dati che lo riguardano , se trattati in modo diverso da quanto previsto dalla legge, come previsto dall'art. 7 del D. Lg.vo 196/2003.

Il titolare del Trattamento dei Dati  
Azienda USL Toscana Sud Est

Azienda USL Toscana sud est



SEDE OPERATIVA SIENA  
piazza Carlo Rosselli, 26  
53100 Siena  
centralino: 0577 535111

SEDE OPERATIVA  
GROSSETO  
via Cimabue, 109  
58100 Grosseto  
centralino: 0564 485111

SEDE OPERATIVA AREZZO  
via Curtatone, 54  
52100 Arezzo  
centralino: 0575 2551

SEDE LEGALE  
via Curtatone, 54 Arezzo  
52100 Arezzo  
centralino: 0575 2551  
P.I. e C.F.: 02236310518  
web:  
[www.uslsudest.toscana.it](http://www.uslsudest.toscana.it)  
pec:  
[austoscanasudest@postacert.toscana.it](mailto:austoscanasudest@postacert.toscana.it)