



Informativa Privacy “Contatti e Prenotazioni”

Maria Beatrice Hospital S.r.l., con sede legale in Via Manzoni n° 12, 50121 - Firenze (FI), Codice Fiscale e Partita IVA 01171680489, in qualità di titolare del trattamento (nel seguito, il “**Titolare**”), La informa – ai sensi dell’art. 13 del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati n. 2016/679 (nel seguito, “**GDPR**”), che i Suoi dati personali, raccolti in occasione della richiesta di informazioni di carattere generale, segnalazioni e reclami, indicazione della disponibilità o meno del referto inerente la prestazione clinica eseguita presso il Titolare, richiesta di trasferimento della telefonata a dipendente/collaboratore o unità organizzativa del Titolare (di seguito “**Customer Care**”) e/o richiesta di prenotazioni di prestazioni cliniche (di seguito “**Prenotazioni**”) e/o per rilevare il grado di soddisfazione del servizio erogato, per il tramite di appositi form online o interviste telefoniche (di seguito, “**Customer satisfaction**”), sono trattati esclusivamente per fornirLe riscontro alle richieste di informazioni avanzate tramite le sezione “Contatti” e “Prenotazioni” del Sito o anche telefonicamente e per le attività inerenti la Customer Satisfaction.

Per quanto riguarda l’attività di Customer satisfaction, il Titolare, in linea con quanto previsto dalle Linee Guida in tema di trattamento di dati per lo svolgimento di indagini di customer satisfaction in ambito sanitario (5 maggio 2011) dell’Autorità Garante, potrà contattarla per operazioni di customer satisfaction, intesa come indicatore del grado di soddisfazione degli utenti rispetto alle prestazioni offerte dagli organismi sanitari nei differenti ambiti di intervento (prenotazione, ricovero, visite ambulatoriali, ecc.). Tali contatti potranno avvenire tramite e-mail, inviandole un link attraverso il quale potrà accedere a form online o telefonicamente. In ogni caso Lei potrà decidere di non partecipare alla campagna di customer satisfaction e in nessun caso le risposte alle campagne di customer satisfaction saranno a Lei riconducibili direttamente o indirettamente.

RESPONSABILE PER LA PROTEZIONE DATI (DPO)

Il Titolare del trattamento ha provveduto alla nomina di un proprio Data Protection Officer (DPO), contattabile al seguente indirizzo di posta elettronica certificata: **gvm-dpo@legalmail.it**

CATEGORIE DI DATI PERSONALI TRATTATI

I dati personali – quali a titolo esemplificativo: nome, cognome, provincia di residenza, indirizzo e-mail, numero di telefono, data di nascita, luogo di nascita, codice fiscale, tipologia di prestazione sanitaria – vengono raccolti direttamente da Lei e risultano essere necessari al fine di poter fornire riscontro alle Sue richieste relative alla “Customer Care” e/o alle Prenotazioni. Qualora Lei dovesse liberamente fornire ulteriori dati, anche relativi al Suo stato di salute, anch’essi verranno trattati limitatamente alle medesime finalità di Customer Care e Prenotazioni.

FINALITÀ, BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO E PERIODO DI CONSERVAZIONE

A. Finalità: Customer Care

Base giuridica:

- Per il trattamento dei dati comuni è l’art. 6, comma 1, lett. b) del GDPR;
- Per le categorie particolari di dati personali è l’articolo 9, comma 2, lett. h) del GDPR.

Periodo di conservazione dei dati: I dati personali saranno conservati per il tempo strettamente necessario al perseguimento della finalità sopra descritta e, successivamente, per 10 (dieci) anni, in conformità con quanto permesso dalla normativa italiana (ex art. 2946 e ss. del Codice Civile). Decorso tali termini, i Suoi dati personali saranno distrutti, cancellati o resi anonimi, compatibilmente con le procedure tecniche di cancellazione e back up.

B. Finalità: Prenotazioni

Base giuridica:

- Per il trattamento dei dati comuni è l’art. 6, comma 1, lett. b) del GDPR;



- Per le categorie particolari di dati personali è l'art. 9, comma 2, lett. h) del GDPR.

Periodo di conservazione dei dati: I dati personali saranno conservati per il tempo strettamente necessario al perseguimento della finalità sopra descritta e, successivamente, per 10 (dieci) anni, in conformità con quanto permesso dalla normativa italiana (ex art. 2946 e ss. del Codice Civile). Decorso tali termini, i Suoi dati personali saranno distrutti, cancellati o resi anonimi, compatibilmente con le procedure tecniche di cancellazione e back up.

C. **Finalità:** Customer Satisfaction

Base giuridica:

- Per i dati comuni è l'art. 6, comma 1, lett. e) del GDPR;
- Per le categorie particolari di dati personali è l'art. 9, comma 2, lett. g) del GDPR.
- **Periodo di conservazione dei dati:** Per il tempo strettamente necessario allo svolgimento dell'indagine di gradimento e comunque non oltre la contestuale registrazione dei dati contenuti nei questionari.

MODALITÀ DEL TRATTAMENTO

Il Titolare informa che i dati di contatto da Lei forniti (i.e. indirizzo e-mail e numero di telefono), potranno essere utilizzati dallo stesso per gestire la procedura di prenotazione della prestazione sanitaria richiesta e, in caso di prestazione sanitaria coperta da garanzia assicurativa, inviare comunicazioni per agevolare e velocizzare la liquidazione della pratica e/o attivare i servizi di gestione della stessa (ad esempio, self accettazione).

I Suoi dati personali sono trattati, su supporto elettronico, da parte dei dipendenti e/o collaboratori del Titolare e/o dei Responsabili che hanno ricevuto adeguate istruzioni operative e che sono stati espressamente autorizzati al trattamento dal Titolare e/o dai Responsabili e che sono tenuti al segreto professionale.

DESTINATARI DEI DATI

I Suoi Dati Personali, compresi quelli relativi al Suo stato di salute, possono essere comunicati a soggetti esterni all'organizzazione del Titolare, i quali agiscano in qualità di **Titolari autonomi del trattamento**, nei casi previsti dalla legge, da contratti, convenzioni per finalità di natura amministrativa, istituzionale ed operativa.

Tali soggetti operano per il perseguimento di autonome finalità del trattamento e possono appartenere alle seguenti categorie:

- Enti pubblici territoriali (ad esempio la Regione);
- Altri Enti competenti (ad esempio SSN e SSR, Fondi e casse di assistenza sanitaria integrativa, Enti previdenziali o assistenziali);
- Autorità giudiziaria e studi legali, per motivi connessi alla responsabilità civile;
- Compagnie assicurative e broker assicurativi;
- Autorità ed organi di vigilanza e controllo legittimati a richiedere i Dati.

I Suoi dati personali saranno trattati, per conto del Titolare, da soggetti esterni designati come Responsabili del Trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR, a cui sono impartite adeguate istruzioni operative. A titolo esemplificativo:

- fornitori di servizi informatici;
- fornitori di servizi hosting/housing;
- fornitori di servizi di comunicazione mobile;
- studi professionali o società di consulenza e servizi (a titolo esemplificativo e non esaustivo: servizi amministrativi, contabili, legali, ecc.);
- società che svolgono il servizio di CUP.



TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI IN PAESI NON APPARTENENTI ALL'UNIONE EUROPEA

I Suoi dati personali, in ogni caso, non sono oggetto di trasferimento al di fuori dello Spazio Economico Europeo.

DIRITTI DELL'INTERESSATO - RECLAMO ALL'AUTORITÀ DI CONTROLLO

Contattando il Titolare all'indirizzo di posta elettronica certificata: **gvm-vmb@legalmail.it** o all'indirizzo di posta elettronica ordinaria: **privacy-respamm@gvmnet.it**, Lei può chiedere, in ogni momento:

- l'accesso ai Dati che la riguardano (art. 15 GDPR);
- la loro rettifica ed integrazione (art. 16 GDPR);
- la cancellazione degli stessi (art. 17 GDPR);
- la limitazione del trattamento (art. 18 GDPR);
- di opporsi al trattamento nelle ipotesi di legittimo interesse del Titolare (art. 21 GDPR);
- la ricezione dei Dati in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, nonché, se tecnicamente fattibile, di trasmetterli ad altro titolare senza impedimenti ("diritto alla portabilità dei Dati", art. 20 GDPR).

La informiamo che Lei ha altresì il diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo competente, ai sensi dell'art. 77 del GDPR, qualora ritenga che il trattamento dei Suoi Dati sia in contrasto con la normativa in vigore.