

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Servizio di prenotazione online "ZERO CODA" - <https://regione.marche.zerocoda.it>

Artt. 13 e 14 Regolamento (UE) 2016/679

Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e del D.lgs. 196/2003 (Codice Privacy) la presente informativa descrive le modalità di trattamento dei dati personali degli utenti che interagiscono con il **PORTALE "ZERO CODA"**, dedicato alla prenotazione di prestazioni sanitarie e al ritiro dei referti (di seguito anche "Portale"). La presente informativa non riguarda altri siti web esterni, eventualmente consultati dall'utente tramite collegamenti (*link*) presenti nelle pagine del Portale, per le quali sarà necessario visionare la specifica informativa.

CHI TRATTA I SUOI DATI NEL PORTALE "ZERO CODA"?

Il trattamento dei dati personali vede il coinvolgimento di diversi soggetti, a seconda della tipologia di attività:

Le **AZIENDE DEL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE (nella veste di CONTITOLARI)** gestiscono l'architettura tecnologica e il Portale, punto di accesso per tutte le Aziende sanitarie regionali. Per garantire la massima riservatezza, la piattaforma non memorizza i Suoi dati clinici (che sono scambiati in tempo reale tra i sistemi sanitari), fatta eccezione per la fase di messa a disposizione dei referti.

L'**AZIENDA SANITARIA PRESCELTA** è il Titolare "autonomo" del trattamento per l'esecuzione delle operazioni necessarie alla prenotazione, alla gestione dell'iter sanitario e all'erogazione della prestazione.

Di seguito sono indicati i contatti dei Contitolari/Titolari autonomi e dei relativi Responsabili della Protezione Dati (RPD/DPO):

Titolare	PEC Titolare	e-mail RPD/DPO
Azienda Ospedaliero Universitaria delle Marche*	aou.ancona@emarche.it	dpo@ospedaliriuniti.marche.it
AST Pesaro Urbino	ast.pesarourbino@emarche.it	dpo.ast.pu@sanita.marche.it
AST Ancona	ast.ancona@emarche.it	dpo.ast.an@sanita.marche.it
AST Macerata	ast.macerata@emarche.it	dpo.ast.mc@sanita.marche.it
AST Fermo	ast.fermo@emarche.it	dpo.rpd.ast.fm@sanita.marche.it
AST Ascoli Piceno	ast.ascolipiceno@emarche.it	dpo.ast.ap@sanita.marche.it
IRCCS INRCA	inrca.protocollo@actaliscertymail.it	dpo@inrca.it

**Le aziende del Servizio Sanitario Regionale hanno designato come "Punto di Contatto Unico" il Responsabile della protezione dei dati dell'Azienda Ospedaliero Universitaria delle Marche.*

QUAL È LA FINALITÀ DEL TRATTAMENTO?

I dati personali trattati, inseriti direttamente dagli utenti nel Portale "Zero Coda", sono strettamente necessari alla prenotazione di visite, esami e servizi, per l'accettazione autonoma dei prelievi e per lo scaricamento dei referti, previo rilascio del consenso. Tali informazioni sono oggetto di interscambio tra il Portale e l'Azienda sanitaria erogatrice della prestazione.

QUAL È LA BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO?

Il trattamento dei dati personali è effettuato dalle Aziende sanitarie per consentire all'assistito l'autonoma gestione online delle prenotazioni (prenotazione, disdetta o modifica di visite ed esami). Tale attività persegue finalità di *interesse pubblico* (artt. 6, par. 1, lett. e) e 9, par. 2, lett. g) GDPR, art. 2-sexies, comma 2, lett. t) e v) D.lgs. 196/2003), volte all'efficientamento dei servizi sanitari e alla riduzione delle liste d'attesa. Il servizio di refertazione online è basato, invece, sul consenso esplicito, libero e informato di Lei interessato (DPCM 8 agosto 2013). Il mancato conferimento del consenso preclude esclusivamente lo scaricamento del referto dal Portale, senza condizionare in alcun modo l'erogazione della prestazione medica. In alternativa, potrà consultare il referto tramite il Suo Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) o ritirarlo in formato cartaceo presso gli sportelli dell'Azienda sanitaria erogatrice della prestazione.

CHI SONO I DESTINATARI DEI DATI?

I dati personali sono trattati esclusivamente da personale interno espressamente autorizzato, istruito e vincolato ad obblighi di riservatezza e sicurezza. Per l'erogazione dei servizi online, le Aziende sanitarie si avvalgono della piattaforma "Zero Coda", gestita da Maps Healthcare S.p.A. in qualità di Responsabile del trattamento.

QUALI DATI TRATTIAMO?

A seconda del servizio utilizzato, sono trattate diverse tipologie di dati personali:

Fase di prenotazione: il sistema tratta il Codice Fiscale e il Numero di Ricetta Elettronica (NRE). Attraverso protocolli di interoperabilità con l'ecosistema sanitario regionale, il Portale decodifica il Codice Fiscale per identificare l'assistito e acquisisce automaticamente le prestazioni prescritte.

Fase di ritiro referti: a seguito dell'accettazione (online o presso lo sportello), viene generato un Codice Ritiro Referto univoco, indispensabile per la visualizzazione e lo scaricamento dalla Piattaforma (*download*) dei documenti clinici.

Supporto Tecnico: per la gestione delle segnalazioni sono trattati i dati di contatto dell'utente e la descrizione del disservizio. In ogni caso e al fine di garantire la massima riservatezza, il richiedente del servizio di supporto tecnico è invitato a non inserire dati di natura particolare (ad es., patologie, dettagli clinici) nella richiesta di assistenza.

QUANTO TEMPO CONSERVIAMO I SUOI DATI?

Le informazioni relative alle prenotazioni sono conservate nel Portale in forma pseudonimizzata per un massimo di 12 mesi; i referti sanitari rimangono disponibili per un periodo massimo di 45 giorni. I dati forniti volontariamente dagli utenti sono trattati nel pieno rispetto del GDPR. Qualora l'assistito inoltri specifiche richieste (ad es., assistenza tecnica), i dati saranno utilizzati al solo fine di dare riscontro e comunicati a terzi esclusivamente se strettamente necessario alla risoluzione del quesito.

QUALI SONO I REQUISITI PREVISTI?

Il conferimento dei dati personali è facoltativo ma indispensabile per l'erogazione del servizio di prenotazione online; il mancato conferimento comporta, pertanto, l'impossibilità di utilizzare la piattaforma. Resta ferma la possibilità per l'assistito di prenotare le prestazioni attraverso i canali tradizionali.

I DATI PERSONALI SONO TRASFERITI VERSO PAESI NON APPARTENENTI ALL'UE?

I dati personali raccolti ed elaborati non sono oggetto di trasferimento verso Paesi non appartenenti all'Unione Europea. Il trattamento avviene esclusivamente all'interno del territorio dell'Unione, garantendo l'applicazione integrale delle tutele previste dal Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).

QUALI DIRITTI SONO ESERCITABILI DALL'INTERESSATO?

In ogni momento, può richiedere direttamente, ad uno o più Contitolari, di prendere visione, di correggere, cancellare o limitare i dati personali trattati e che La riguardano; può anche opporsi o revocare il consenso al trattamento, limitatamente alla sola refertazione online (artt. 15 e ss. GDPR, par. 3 art. 26 GDPR, nei limiti previsti dagli artt. 23 GDPR, 2-undecies e 2-duodecies Codice Privacy). La richiesta (istanza per l'esercizio dei diritti) può essere presentata direttamente al Responsabile della protezione dei dati dell'Azienda sanitaria erogatrice della prestazione agli indirizzi PEC o e-mail sopra riportati oppure al *"Punto di Contatto Unico"*.

COME ESERCITARE IL DIRITTO DI RECLAMO?

Gli interessati che ritengono che i loro dati non siano stati trattati correttamente attraverso il Portale, in violazione di quanto previsto dalla normativa, hanno il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali (art. 77 GDPR), seguendo le procedure e le indicazioni pubblicate sul sito web ufficiale dell'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali, disponibile all'indirizzo www.garanteprivacy.it.

COME SARÀ AGGIORNATA L'INFORMATIVA?

In considerazione dell'evoluzione del Portale, nonché di eventuali variazioni della normativa nazionale o europea, la presente Informativa potrà essere oggetto di revisione o integrazione. Qualora siano apportate modifiche sostanziali alle modalità di trattamento, ne verrà data opportuna notizia agli interessati attraverso la pubblicazione sul Portale o tramite altri canali di diffusione, assicurando la massima trasparenza.