

GARANZIE DI QUALITA' PER IL CITTADINO

INDICATORI IN CONTROLLO

L'Azienda promuove il miglioramento della qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie per i cittadini anche attraverso un sistema di garanzie e di criteri di qualità quantificabili e documentati.

Ogni anno le unità operative ospedaliere e i servizi sanitari territoriali perseguono obiettivi di miglioramento della qualità coerenti con la programmazione strategica aziendale.

[Gli indicatori di controllo](#)

PARTECIPAZIONE

[I Comitati Consultivi Misti \(CCM\)](#) partecipano al miglioramento dei Servizi sanitari e tutelano i diritti dei cittadini, controllano la qualità percepita dei servizi sanitari da parte dei cittadini. I CCM sono rappresentativi delle associazioni di volontariato sanitarie, socio-assistenziali e di tutela dei diritti della provincia di Piacenza. L'Azienda regola la composizione ed il funzionamento dei CCM, partecipa all'elaborazione dei piani di lavoro e ne coordina l'attività.

QUALITÀ PERCEPITA

Indagini di gradimento della qualità dei servizi

Nell'ambito del continuo impegno per il miglioramento, l'Azienda USL realizza indagini di gradimento dei servizi e delle prestazioni erogate.

Finalità delle indagini di gradimento

- monitorare il grado di soddisfazione degli utenti singoli o associati
- valutare la qualità percepita da parte dei cittadini per governare il cambiamento con garanzie di appropriatezza
- associare i risultati di tutte le indagini di valutazione e di misurazione del gradimento per ottenere report di sintesi sino al livello di dettaglio delle singole unità operative
- estrapolare le criticità e le ipotesi di miglioramento

Il monitoraggio della qualità percepita dai cittadini, in collaborazione con il Comitato Utenti, consente all'Azienda di promuovere azione di miglioramento dei servizi e delle prestazioni erogate rispetto alle criticità e problematiche segnalate dai cittadini.

[Guarda i risultati delle indagini di gradimento](#)

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico gestisce le segnalazioni dei cittadini in merito a problemi, disagi e disservizi, fornendo risposte puntuali e favorendo il miglioramento della qualità dei servizi e prestazioni erogati. Svolge funzioni di tutela, di accoglienza anche tramite la raccolta di suggerimenti, osservazioni, proposte in merito all'erogazione delle prestazioni e servizi. Mantiene rapporti di collaborazione, confronto e verifica con le Associazioni di Volontariato e Organismi di Tutela dei cittadini, per il miglioramento, in particolare, degli aspetti che riguardano l'umanizzazione dei servizi.

[Chi siamo e come contattarci](#)

GARANZIA E TUTELA DELLA PRIVACY

[Trattamento dei dati personali e sensibili](#)

I dati **personali** (es. dati anagrafici, recapito, tessera sanitaria, codice fiscale, ecc.) e **sensibili** (es. informazioni sullo stato di salute) sono indispensabili per l'erogazione e la gestione delle prestazioni sanitarie richieste e sono utilizzati dal personale nel rispetto del segreto professionale, del segreto d'ufficio e dei diritti e delle libertà fondamentali di ogni persona, fisica o giuridica, nonché della dignità individuale, con particolare riferimento alla riservatezza, **secondo i principi della normativa privacy**. Il trattamento dei dati personali è improntato sui principi di legittimità, correttezza, liceità, indispensabilità, pertinenza e non eccedenza rispetto agli scopi per i quali i dati medesimi sono stati raccolti.

Finalità del trattamento dei dati

I dati raccolti sono trattati, ovvero utilizzati, per le seguenti finalità:

- attività di prevenzione, diagnosi e cura e comunque al fine primario di tutelare la salute della persona assistita (accettazione ricovero, visite specialistiche ambulatoriali, esami clinici, terapie ecc.);
- attività amministrativo-contabili;
- certificazioni relative allo stato di salute;
- attività di ricerca scientifica e di statistica,
- attività amministrative connesse alla gestione della documentazione sanitaria e clinica anche in formato elettronico

A chi possono essere comunicati i dati

I dati relativi allo stato di salute non sono oggetto di diffusione; possono invece essere comunicati ai soggetti pubblici e privati, enti ed istituzioni per il raggiungimento delle loro finalità e solamente nei casi previsti da norme di legge o di regolamento.

A titolo di esempio, si riportano alcuni soggetti cui le Aziende Sanitarie possono/devono comunicare i dati:

- Soggetti pubblici o privati coinvolti nel percorso diagnostico-terapeutico;
- Regione per finalità amministrative di competenza regionale;
- Azienda sanitaria di residenza (se diversa da quella di accesso);
- Comune di residenza;
- Servizi Sociali dei Comuni per le attività connesse all'assistenza di soggetti deboli;
- Forze dell'Ordine e Autorità Giudiziaria;
- Soggetti qualificati ad intervenire in controversie in cui è parte l'Azienda (compagnia assicurativa, ecc.);
- Medici di medicina generale/pediatri di libera scelta, quando previsto;
- INPS/INAIL.

Consenso al trattamento dei dati

Il consenso al trattamento dei dati è indispensabile per poter usufruire delle prestazioni richieste e/o necessarie per la tutela della sua salute, sia in regime di degenza, sia in regime ambulatoriale e il relativo consenso verrà acquisito da operatori "incaricati" autorizzati con le modalità, anche semplificate.

Il mancato consenso al trattamento dei dati, con l'eccezione dei trattamenti urgenti e di quelli disposti da una pubblica autorità (Sindaco, Autorità Giudiziaria) comporta l'impossibilità di erogare la prestazione richiesta.

Il consenso al trattamento dei dati le sarà chiesto al primo accesso ad una delle strutture sanitarie

pubbliche della provincia di Piacenza e sarà valido anche per tutti gli eventuali accessi futuri, salvo che lei non decida di revocarlo.

Modalità di trattamento dei dati

I dati personali e sensibili sono trattati con mezzi informatici o cartacei; possono inoltre essere utilizzate altre modalità (audio e video) ritenute utili caso per caso, via radio, telefono e fax o verbalmente sempre nel rispetto dei principi e delle regole certificate nel Documento Programmatico per la Sicurezza adottato con delibera del Direttore Generale n. 88 del 30 aprile 2015.

I dati possono inoltre essere trattati, se necessario, nell'ambito della teleassistenza/telemedicina (es. trasmissione a distanza di tracciati e immagini come nell'ambito della telecardiologia e teleradiologia), anche tramite un collegamento telematico bidirezionale con altre strutture.

I dati personali e sensibili sono comunque protetti, in modo da garantirne la sicurezza, la riservatezza e l'accesso al solo personale autorizzato.

I dati sono conservati per il tempo necessario all'assolvimento degli obblighi di legge; la conservazione dei dati su registri informatici e cartacei avviene con le misure di sicurezza previste dalla normativa.

Diritti:

In qualsiasi momento si possono ottenere informazioni sull'utilizzo dei dati e chiedere di:

- conoscere i dati in trattamento;
- conoscere il nome dei soggetti che hanno il compito di conservarli e di proteggerli;
- sapere a chi vengono comunicati e chi può venirne a conoscenza;
- chiedere l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettificazione dei suoi dati;
- chiedere la cancellazione (purché non sussistano obblighi di conservazione per legge), la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché opporsi in ogni caso, per giusti motivi, al loro utilizzo.

Per esercitare i diritti di cui all'art. 7 del Codice Privacy può inviare richiesta all'ufficio Protocollo dell'Azienda Usl di Piacenza in via Anguissola 15, 29121 Piacenza, mail contatinfo@pec.ausl.pc.it. Gli Uffici URP sono a sua disposizione per ogni informazione; tel. 0523-303123, mail: urp@ausl.pc.it

Titolare e responsabili del trattamento dei dati

Titolare del trattamento dei dati è l'Azienda Unità Sanitaria Locale di Piacenza con sede in via Anguissola 15, 29121 Piacenza, rappresentata dal Direttore Generale.

Il Responsabile del trattamento dei dati è il Direttore del Reparto che eroga la prestazione specifica.

Responsabili trattamento dati di ogni Reparto/Servizio

Tutti i restanti operatori che a vario titolo intervengono nel processo di cura, anche per progetti integrati, sono "Incaricati di trattamento" e come tali adeguatamente formati ai principi della legge sulla tutela dei dati personali.

N.B. Per l'esercizio dei diritti in materia di protezione dei dati personali è possibile utilizzare l'apposito [modulo](#)