

**MODULO delle SEGNALAZIONI: RILIEVO - RECLAMO - SUGGERIMENTO - ELOGIO**

Gentile Signora/ Egregio Signore,

Il Suo contributo valutativo è per noi di estrema importanza. Siamo molto interessati ad ascoltare le Sue Segnalazioni qualunque esse siano (Rilievi, Reclami, Suggerimenti, Elogi). Il nostro obiettivo è infatti il miglioramento costante della qualità dei servizi e il consolidamento della fiducia degli utenti. La ringraziamo per il tempo che vorrà dedicare alla compilazione di questa scheda.

**RILIEVO**

**RECLAMO**

**SUGGERIMENTO**

**ELOGIO**

Il **Rilievo** è un' indicazione di disservizio, da parte dell' Utente, a cui verrà prestata attenzione e avviato un processo di miglioramento da parte di ISMETT ma a cui *non* corrisponderà nessuna risposta all' Utente.

Il **Reclamo** è qualsiasi espressione di insoddisfazione vissuta dall'Utente. Va inoltrato entro 30 giorni dal momento in cui l'interessato/a abbia avuto conoscenza dell'atto, comportamento, situazione, omissione, ecc. lesivo dei suoi diritti, come disposto dall'art. 14, comma 5, del D.Lgs 502/92. Al Reclamo verrà data risposta come previsto dal Regolamento URP secondo le modalità decise e selezionate dall' utente (es. e-mail, colloquio ecc.).

Il **Suggerimento** è un'osservazione da parte dell'Utente per aiutare ISMETT a fornire un servizio più adeguato e vicino alle Sue esigenze.

L' **Elogio** è una segnalazione attraverso la quale si esprime un giudizio positivo nei confronti di un servizio e/o di operatori dell'Istituto.

**Desidero partecipare al processo di risoluzione della segnalazione ricevendo una risposta tramite:**

**E-MAIL**

**LETTERA**

**CONTATTO TELEFONICO**

**COLLOQUIO**

**NESSUNA RISPOSTA**

**Chi segnala** \*

COGNOME \_\_\_\_\_ NOME \_\_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_

in via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

Recapito telefonico \_\_\_\_\_ e-mail: \_\_\_\_\_

**Per chi segnala**

**ME STESSO**

**ALTRA PERSONA**

COGNOME \_\_\_\_\_ NOME \_\_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_

in via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

Recapito telefonico \_\_\_\_\_ e-mail: \_\_\_\_\_

Eventuale grado di parentela \_\_\_\_\_ Possesso di delega SI NO

Luogo e/o reparto interessato \_\_\_\_\_

*\*Le segnalazioni anonime saranno utilizzate soltanto a fini statistici*

Personale coinvolto

medico

infermiere

segretari/e

altro

## DESCRIZIONE dei FATTI OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE


## CONCLUSIONI (richieste e/o suggerimenti)


## Informativa ex art. 13 del REGOLAMENTO 2016/679

l'ISMETT - Istituto Mediterraneo per i Trapianti e Terapie ad Alta Specializzazione S.r.l. ("ISMETT") e UPMC Italy S.r.l., in qualità di Contitolari del trattamento, la informano, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016 ("Regolamento"), che i dati personali da lei forniti compilando il presente modulo (dati di natura comune o particolare, a seconda dell'oggetto della sua richiesta) saranno utilizzati, mediante supporti cartacei o strumenti informatici, esclusivamente per dar seguito alle segnalazioni sulla qualità dei servizi erogati da ISMETT ed eventualmente per inviarle le risposte o le informazioni richieste. La base giuridica del trattamento è rappresentata dal suo consenso, quale base giuridica del trattamento (art. 6.1.a) del Regolamento e, per quanto riguarda l'esenzione dal divieto di trattamento dei dati particolari, art. 9.2.a) del Regolamento – "consenso esplicito dell'interessato al trattamento".

I suoi dati verranno trattati esclusivamente da personale preposto all'Area competente, che agisce sulla base di specifiche istruzioni fornite in ordine a finalità e modalità del trattamento medesimo. Per il raggiungimento delle finalità sopra descritte, potranno avere accesso ai dati eventuali soggetti terzi che prestano ai Contitolari servizi strumentali o accessori e sono stati nominati responsabili del trattamento.

Contitolari del trattamento sono ISMETT - Istituto Mediterraneo per i Trapianti e Terapie ad Alta Specializzazione S.r.l. e UPMC Italy S.r.l., entrambe con sede in via Discesa dei Giudici 4, 90133 Palermo.

In qualità di interessato, ha diritto di ottenere dai Contitolari l'accesso ai suoi dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento di quelli che la riguardano o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del Regolamento). Tali diritti possono essere esercitati mediante semplice richiesta da inoltrare al Responsabile della protezione dei dati presso ISMETT, scrivendo al seguente indirizzo email: [dataprotectionofficer@ismett.edu](mailto:dataprotectionofficer@ismett.edu) o a ISMETT S.r.l. – Via Discesa dei Giudici n. 4, 90133 Palermo ovvero contattando il Referente del trattamento - Direzione Sanitaria, reperibile presso le sedi dei Contitolari ovvero all'indirizzo email [direzionesanitariaprivacy@ismett.edu](mailto:direzionesanitariaprivacy@ismett.edu).

Un modello per l'esercizio dei diritti è reperibile nella sezione "Modulistica" presente sul sito dell'Autorità Garante della protezione dei dati personali ([www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)).

Gli interessati che ritengono che il trattamento dei dati personali a loro riferiti avvenga in violazione di quanto previsto dal Regolamento hanno il diritto di proporre reclamo al Garante attraverso la compilazione di un modulo presente nella sezione "Modulistica" del sito [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it), come previsto dall'art. 77 del Regolamento stesso, o di adire le opportune sedi giudiziarie (art. 79 del Regolamento).

Data ultimo aggiornamento: Ottobre 2024

Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_

Parte riservata all'Ufficio

Verbale Con modulo Cassetta Telefonica e-mail Fax Internet 

Ricevuto il \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

da (Nome e Cognome operatore) \_\_\_\_\_