



Regione del Veneto
Istituto Oncologico Veneto
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico
Via Gattamelata 64 - 35128 Padova
PEC: protocollo.iov@pecveneto.it



REGIONE DEL VENETO

**Indagine ai pazienti
sull'Esperienza di ricovero ospedaliero ordinario**

Informativa sul trattamento dei dati personali, ai sensi del G.D.P.R. Europeo n. 2016/679

Cara cittadina, caro cittadino,

il Servizio Sanitario della Regione Veneto promuove, tra gli utenti dei propri servizi, indagini volte a misurare la qualità dell'assistenza, al fine di coinvolgerli nel processo di miglioramento continuo degli stessi servizi offerti.

Anche lo IOV-IRCCS è interessato a conoscere la valutazione dei propri pazienti, per offrire un'assistenza di eccellenza sempre più attenta alle esigenze delle persone ricoverate nei propri ospedali.

Viene chiesto a tutti i pazienti che hanno usufruito dei servizi dello IOV-IRCCS di riferire della propria esperienza, in modo da raccogliere sistematicamente durante tutto l'anno le informazioni relative all'ospedalizzazione e utilizzarle per monitorare la qualità dell'assistenza erogata durante il ricovero. L'indagine ha l'obiettivo di fornire indicazioni sulla soddisfazione ed esperienza degli utenti rispetto a questo servizio con riferimento ad alcuni aspetti (ad esempio: coinvolgimento nel percorso di cura, comunicazione, qualità dell'assistenza, etc.) che costituiranno la base per valutare la performance dell'Azienda stessa.

L'indagine è promossa dalla **Regione Veneto tramite l'Azienda Zero** e dallo IOV-IRCCS e viene realizzata in collaborazione con il **Laboratorio Management e Sanità della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa** (Laboratorio MeS). **È rivolta a tutti i pazienti che hanno usufruito del servizio di ricovero ospedaliero ordinario, e tenendo conto del punto di vista dei predetti pazienti, è possibile che rispondano anche per loro conto i familiari o i legali rappresentanti**

Le proponiamo quindi di compilare il questionario online dopo la dimissione dal ricovero, rispondendo a domande sull'esperienza rispetto all'assistenza ricevuta. Il questionario sarà accessibile collegandosi semplicemente al *link* che riceverà via e-mail o via sms; in costanza di ricovero le sarà infatti richiesto di voler gentilmente fornire indirizzo e-mail o numero di cellulare, che lo IOV-IRCCS registrerà specificamente ed unicamente per consentirle la partecipazione a questa indagine. Il *link* che verrà inviato è personale, non può essere ceduto ad altri.

Collegandosi a questo *link* da personal computer, da tablet o da smartphone, potrà accedere direttamente ad un breve questionario online. Il *link* potrà essere utilizzato entro un mese dal momento in cui riceve l'invito e poi verrà disattivato. La compilazione del questionario richiede circa **10 minuti**.

La sua partecipazione a questa indagine è volontaria. La messa a disposizione, a seguito di specifica richiesta, dell'indirizzo mail o del numero di cellulare, autorizzerà la Scuola Superiore Sant'Anna a contattarla nei modi sopra precisati per invitarla a partecipare



Regione del Veneto
Istituto Oncologico Veneto
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico
Via Gattamelata 64 - 35128 Padova
PEC: protocollo.iov@pecveneto.it



REGIONE DEL VENETO

all'indagine. Sia nel caso decida di partecipare all'indagine, sia che invece decida di non farlo, le ricordiamo che non ci sarà alcun effetto sul suo percorso assistenziale attuale o futuro.

Al momento della dimissione, verranno trasmessi, da parte dello IOV-IRCCS al Laboratorio MeS, alcuni suoi dati personali (sesso, anno di nascita, cittadinanza) e le seguenti informazioni sul suo ricovero (provenienza, reparto di dimissione, data di inizio e fine ricovero, ma nessuna informazione clinica o sul suo stato di salute), insieme ai suoi dati di contatto (numero di telefono o indirizzo di posta elettronica).

Specifiche misure di sicurezza sono osservate per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati. Tutti i dati saranno utilizzati in forma aggregata per i soli scopi dell'indagine e ad uso esclusivo dell'attività di ricerca. Gli unici dati personali che le chiederemo di inserire nel questionario sono: anno di nascita, generalità (maschio o femmina) e titolo di studio. Si tratta di informazioni minime sulla sua persona, utili soltanto a fini di ricerca. Sarà libero di interrompere la compilazione del questionario in qualsiasi momento. I suoi dati di contatto (e-mail e numero di cellulare) verranno cancellati dopo l'invio dell'invito e del promemoria a partecipare all'indagine.

I dati inseriti nel questionario sono raccolti in un database ospitato su un server del Laboratorio MeS e sono trattati mediante strumenti informatici tramite un apposito *software*.

I dati di contatto sono dissociati dalle risposte al questionario e saranno distrutti dopo tre giorni dall'invio del questionario, mentre i dati pseudonimizzati saranno conservati per l'intera durata dell'indagine, fatta salva la conservazione a tempo indeterminato strumentale al ri-uso dei dati resi anonimi per ulteriori finalità di ricerca scientifica e statistica.

Il questionario permette di lasciare anche dei commenti liberi che saranno utilizzati integralmente per il miglioramento della qualità dei servizi sanitari: le informazioni che vorrà lasciare negli spazi dedicati ai commenti liberi saranno rese disponibili allo IOV-IRCCS esattamente come scritte. Si invita a non inserire informazioni di carattere personale che possano consentire di risalire a Lei sia direttamente che indirettamente, così da evitare un rischio di reidentificazione.

Informativa sul trattamento dei dati personali effettuato per lo svolgimento della rilevazione dell'esperienza di ricovero ospedaliero ordinario, ai sensi dell'art. 13 Reg. UE 679/2016

L'Istituto Oncologico Veneto-IRCCS, con sede in Via Gattamelata nr.64 a Padova; in persona del legale rappresentate pro tempore Direttore Generale Dott.ssa Patrizia Benini, in qualità di Titolare del trattamento ad integrazione di quanto riportato nell'informativa generale affissa nei locali dell'Istituto e consultabile sul sito istituzionale www.ioveneto.it, l'Istituto Oncologico Veneto-IRCCS con il presente documento La informa sulle finalità e sulle modalità di utilizzo dei Suoi dati personali con specifico riguardo all'indagine di rilevazione dell'esperienza di ricovero ospedaliero ordinario.



Regione del Veneto
Istituto Oncologico Veneto
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico
Via Gattamelata 64 - 35128 Padova
PEC: protocollo.iov@pecveneto.it



REGIONE DEL VENETO

CATEGORIE DI DATI PERSONALI

Oltre ai suoi dati personali (quali sesso, anno di nascita, cittadinanza) verranno trattati per le finalità di seguito indicate anche le categorie particolari di dati, tra cui la provenienza, il reparto di dimissione, la data di inizio e fine ricovero, e-mail e numero di cellulare, etc... ma non verrà trattata nessuna informazione clinica o sul suo stato di salute.

FINALITÀ E MODALITÀ DEL TRATTAMENTO.

Al fine di rilevare quale sia stata l'esperienza di ricovero e di fornire indicazioni sulla soddisfazione ed esperienza degli utenti, i dati personali sono trattati nel pieno rispetto del vigente D.Lgs. 30 giugno 2003 Codice in materia di protezione dei dati personali, del Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e delle Regole deontologiche per trattamenti a fini statistici o di ricerca scientifica pubblicate ai sensi dell'art. 20, comma 4, del d.lgs. 10 agosto 2018, n. 101 - 19 dicembre 2018, **nel rispetto dei principi di correttezza, necessità, minimizzazione, responsabilità, liceità e trasparenza stabiliti dall'art. 5 del Regolamento UE 2016/679.**

BASE GIURIDICA

La base giuridica del trattamento deve individuarsi nel combinato disposto di cui agli artt. 6 lett. e), 9 paragrafo 2 lettera g) del Regolamento (UE) 2016/679 e dell'art. 2 *sexies* comma 2 lettera v) del D.Lgs. 196/2003.

DIRITTI DELL'INTERESSATO

Potrà esercitare i diritti di cui al Regolamento UE n.679/2016 quali l'accesso ai dati personali, la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento e diritto di proporre reclamo al Garante, come previsto dall'art. 77 del Regolamento stesso, rivolgendosi al Responsabile della Protezione dei dati, e-mail: rpd@iov.veneto.it

DESTINATARI

- qualunque informazione che Lei fornirà durante l'indagine sarà considerata assolutamente confidenziale e non potrà mai essere divulgata in modo associato ai suoi dati anagrafici. I ricercatori si impegnano a specifici obblighi di confidenzialità;
- nessuna informazione sarà trasferita, (ovvero comunicata, neppure temporaneamente), in paesi extra Unione Europea;
- i dati personali saranno trattati con modalità cartacea ed informatizzata: gli operatori sanitari inseriranno i suoi dati di contatto e li trasmetteranno alla Scuola Sant'Anna, la quale è stata nominata Responsabile del trattamento ex art 28 del Regolamento (UE) 2016/679 e i ricercatori che condurranno l'indagine, opportunamente istruiti, sono nominati quali persone autorizzate al trattamento.
- i risultati dell'indagine verranno resi noti in forma aggregata.
- i dati di contatto sono dissociati dalle risposte al questionario e saranno distrutti dopo tre giorni dall'invio del questionario, mentre i dati pseudonimizzati saranno conservati per



Regione del Veneto
Istituto Oncologico Veneto
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico
Via Gattamelata 64 - 35128 Padova
PEC: protocollo.iov@pecveneto.it



l'intera durata dell'indagine, fatto salvo il ri-uso per ulteriori finalità di ricerca scientifica e statistica.

La ringraziamo sin da ora per la Sua disponibilità e per il tempo che vorrà dedicarci.

Istituto Oncologico Veneto – IRCCS
Il Direttore Generale
Dr.ssa Maria Giuseppina Bonavina

Per ricevere supporto nella fase di compilazione del questionario o per richiedere informazioni/chiarimenti, è possibile rivolgersi direttamente al personale di ricerca Laboratorio Management e Sanità – Istituto di Management della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa tramite email all'indirizzo: indagineutenti@santannapisa.it.