

Indagine sull'esperienza di ricovero ospedaliero ordinario

Informativa sul trattamento dei dati personali, ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679

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

L'Azienda Ospedaliero Universitaria Meyer è interessata a conoscere la valutazione dei familiari/accompagnatori e dei pazienti pediatrici stessi per offrire un'assistenza sempre più attenta alle loro esigenze durante il periodo della degenza.

L'indagine è effettuata in via continuativa tutto l'anno, per raccogliere sistematicamente le informazioni sull'esperienza relativa all'ospedalizzazione e utilizzarle per monitorare la qualità dell'assistenza erogata durante il ricovero, in particolare riguardo ad alcuni aspetti quali il coinvolgimento nel percorso di cura, la comunicazione e la qualità dell'assistenza, che costituiranno la base per valutare la performance dell'Azienda stessa.

L'indagine è promossa dalla **Regione Toscana** e dall'**Azienda Ospedaliero Universitaria Meyer (AOUM)** 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 minorenni che hanno usufruito del servizio di ricovero ospedaliero ordinario e vi possono rispondere i genitori o il tutore legale di questi pazienti**, tenendo conto del loro punto di vista.

Le proponiamo quindi di compilare il questionario online dopo la dimissione dal ricovero, collegandosi semplicemente al *link* che riceverà via email o via sms ai riferimenti (indirizzo email o numero di cellulare) che lascerà a disposizione della struttura. Il *link* che verrà inviato è personale, non può essere ceduto ad altri ed è anonimo. Collegandosi a questo *link* da personal computer, da tablet o da smartphone potrà accedere direttamente a un breve questionario online. Il *link* potrà essere utilizzato entro un mese dal momento in cui riceverà l'invito, dopodiché verrà disattivato. La compilazione del questionario richiede circa **10 minuti**.

La sua partecipazione a questa indagine è volontaria. Al momento della dimissione, verranno trasmessi da parte dall'Azienda Ospedaliero Universitaria Meyer al Laboratorio MeS alcuni dati personali (sesso, anno di nascita, cittadinanza) e alcune informazioni sul ricovero (provenienza, reparto di dimissione, data di inizio e fine ricovero), insieme ai suoi riferimenti per contattarla per email o sms. Sarà libero di interrompere la compilazione del questionario in qualsiasi momento. I suoi dati di contatto (email 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*. 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 e anonima per i soli scopi dell'indagine e a 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 e dalle quali non sarà possibile in alcun modo risalire alla sua identità.

Il questionario permette di lasciare anche dei commenti liberi, utili per migliorare la qualità dei servizi sanitari.

I dati sono trattati nel pieno rispetto del "Codice in materia di protezione dei dati personali" del Regolamento UE 2016/679 e del "Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali per scopi statistici e scientifici" adottato con Provvedimento del Garante della Privacy n. 2 del 16 giugno 2004.

Ai sensi del Codice Privacy e del Regolamento UE 2016/679 la informiamo inoltre che:

- 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 o a quelli del paziente pediatrico, né sarà "Trasferita" in paesi extra UE.
- I dati personali saranno trattati con modalità cartacea ed informatizzata e ad essi avranno accesso esclusivamente i ricercatori del Laboratorio MeS che condurranno l'indagine, opportunamente istruiti e nominati Responsabili Esterni del Trattamento.
- I risultati dell'indagine verranno resi noti in forma rigorosamente anonima ed aggregata e quindi sarà assolutamente impossibile far risalire le informazioni ai singoli partecipanti all'indagine. Ogni operazione di trattamento dei dati che la riguardano sarà improntata ai principi di correttezza, liceità e trasparenza stabiliti dal decreto legislativo 101/2018 e dal Regolamento UE 2016/679, tutelando la sua riservatezza ed i suoi diritti.
- Titolare del trattamento dei dati è l'Azienda Ospedaliero Universitaria Meyer (AOUM) in persona del Direttore Generale/Legale Rappresentante Dott. Alberto Zanobini con sede in viale Pieraccini 24 Firenze.
- Responsabile del trattamento dei dati è la Scuola Superiore S. Anna di Pisa, in persona del Rettore, che ha a sua volta identificato nella Prof.ssa Sabina Nuti, responsabile del Laboratorio MeS, il responsabile interno.
- Potrà esercitare i diritti di cui agli artt. 12-23 del Regolamento UE n.679/2016 (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 il diritto di proporre reclamo al Garante, come previsto dall'art. 77 del Regolamento stesso) rivolgendosi al Titolare per il tramite dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, urp@meyer.it o del Responsabile della Protezione dei dati (RPD), email privacy.dpo@meyer.it.

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

Il Direttore Generale
Alberto Zanobini

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