RECLAMI, SEGNALAZIONI ED APPREZZAMENTI

Il sottoscritto/La sottoscritta

(Cognome)_____(Nome)_____

Telefono_____e-mail_____

In qualità di ☐ ospite ☐ paziente ☐ garante ☐ familiare del sig./sig.ra_____

DESIDERA EVIDENZIARE/COMUNICARE alla Direzione che (esprimere l'oggetto della **segnalazione/suggerimento**):

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Data_____ Firma_____

Il presente modulo può essere consegnato personalmente alla Reception o inserito nell'apposita urna situata presso la Reception.
La Direzione la ringrazia per l'occasione di confronto e si impegna a fornire riscontro per iscritto in merito alle segnalazioni pervenute entro 10 gg. La Direzione prenderà visione anche delle comunicazioni anonime alle quali, tuttavia, non sarà possibile fornire riscontro scritto.

INFORMAZIONI SUI TRATTAMENTI CONSEGUENTI AL RICEVIMENTO DI UNASEGNALAZIONE/SUGGERIMENTO

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito "GDPR") e del D.lgs. 30 giugno 2003 n. 196, come modificato d al D.lgs. 101/2018 (di seguito "Codice Privacy"), si riportano di seguito gli elementi informativi relativi ai trattamenti di dati personali conseguenti al ricevimento di segnalazioni, reclami e suggerimenti da parte dell'utenza, a integrazione dell'informativa resa disponibile dalla Società Gestore presso le proprie accettazioni.

1) Finalità del trattamento e base giuridica

I dati personali conferiti mediante la compilazione e l'invio di segnalazioni, reclami o suggerimenti saranno trattati per le seguenti finalità:

- **Assicurare una risposta certa, tracciabile e tempestiva** alle segnalazioni dell'utenza, favorendo un efficace canale di comunicazione tra la Società Gestore e il cliente/ospite;
- **Alimentare il sistema di registrazione, monitoraggio e analisi delle difformità del servizio**, al fine di individuare criticità, adottare azioni correttive e migliorare la qualità delle prestazioni erogate.

La base giuridica del trattamento è individuata:

- Art. 6, par.1, lett. f): *Il trattamento è necessario per il perseguimento di un legittimo interesse del titolare del trattamento*;
- Art. 9, par.2, lett. h): *Il trattamento è necessario per finalità di assistenza, terapia sanitaria o sociale*.

2) Modalità del trattamento e periodo di conservazione

Il trattamento dei dati personali avverrà nel rispetto dei principi di **liceità, correttezza, trasparenza, pertinenza, minimizzazione e non eccedenza** , mediante strumenti cartacei e/o informatici, con logiche strettamente correlate alle finalità sopra indicate e con l'adozione di adeguate misure di sicurezza tecniche e organizzative.

Salvo diversi obblighi normativi o legittime esigenze di tutela del Titolare, **i dati identificativi dell'interessato saranno conservati per un periodo non superiore a 12 mesi** dalla chiusura della segnalazione/reclamo. Decorso tale termine, i dati saranno cancellati o resi anonimi.

3) Destinatari dei dati

I dati personali potranno essere trattati esclusivamente da soggetti autorizzati, nel rispetto del principio di riservatezza, e in particolare da:

- Personale incaricato alla ricezione e gestione delle segnalazioni;
- Direzione della Società;
- Funzioni aziendali coinvolte dal contenuto della segnalazione, **con esclusione degli elementi identificativi dell'interessato**, qualora non strettamente necessari, per lo svolgimento di indagini interne e per la definizione delle azioni correttive.

I dati non saranno oggetto di diffusione.