DETERMINA

DEL DIRIGENTE

Affari Generali e Legali

48/ 2020 del 07/10/2020

***Oggetto*: PRESA D'ATTO DELLA SOTTOSCRIZIONE TRA AREU E LE ATS DELLA LOMBARDIA DELLA CONVENZIONE PER IL SUPPORTO AL SERVIZIO DI CONTINUITÀ ASSISTENZIALE TRAMITE LA CENTRALE OPERATIVA INTEGRATA (COI)**

OGGETTO: PRESA D'ATTO DELLA SOTTOSCRIZIONE TRA AREU E LE ATS DELLA LOMBARDIA DELLA CONVENZIONE PER IL SUPPORTO AL SERVIZIO DI CONTINUITÀ ASSISTENZIALE TRAMITE LA CENTRALE OPERATIVA INTEGRATA (COI)

Determinazione avanzata dal Dirigente della Struttura Complessa Affari Generali e Legali con delega conferita dal Direttore Generale con nota Prot. n. 6466 del 15/06/2020 al Dott. Andrea Albonico;

IL DIRIGENTE RESPONSABILE

PREMESSO che ai sensi dell'art. 16 della L.R. 33/2009, così come rivista dalle LL.RR. n. 23/2015 e n. 22/2019:

- l'Azienda Regionale Emergenza Urgenza nell'ambito dei LEA garantisce, tra l'altro, su tutto il territorio regionale, ai sensi dell'art. 16 L.R. 33/2009 lo svolgimento e il coordinamento intraregionale e interregionale delle funzioni a rete relative all'indirizzo, al coordinamento e al monitoraggio dell'attività di emergenza urgenza extraospedaliera;
- nello svolgimento delle già menzionate funzioni, assicura il coordinamento della Centrale Operativa Integrata (COI) e garantisce l'operatività del numero unico armonico a valenza sociale per le cure mediche non urgenti (116117);

RICHIAMATE:

- la DGR X/5954 del 05.12.2016 c.d. Regole del Servizio Sociosanitario Lombardo anno 2017, la quale dà mandato ad AREU di organizzare il nuovo ramo di attività aziendale;
- la DGR n. X/7600 del 20.12.2017 c.d. Regole del Servizio Sociosanitario Lombardo anno 2018, la quale
    - attesta che AREU ha concluso positivamente la fase sperimentale della Centrale Operativa di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica) COCA, in attuazione della DGR n. X/2221/2014, per una parte del territorio lombardo;
    - stabilisce il graduale avvio del numero unico europeo a valenza sociale 116117 su tutto il territorio lombardo;
    - prevede l'attivazione di una centrale unica regionale, denominata Centrale Operativa Integrata (COI);
- la DGR n. XI/373 del 23.07.2018 la quale approva il progetto di prima attivazione della COI per la continuità assistenziale, i trasporti sanitari e sanitari semplici in due fasi di attivazione e completamento;
- la DGR n. X/1046 del 17.12.2018 c.d. Regole del Servizio Sociosanitario Lombardo anno 2019, la quale conferma la realizzazione della seconda fase del progetto per il completamento della COI;
- la DGR n. XI/2636 del 16.12.2019 "Determinazioni in merito al completamento del progetto di attivazione della Centrale Operativa Integrata (COI) in capo ad AREU", la quale approva, tra l'altro, l'Allegato tecnico che declina le reciproche attività e gli ambiti all'interno dei quali attivare le reciproche sinergie per garantire la continuità operativa del servizio assistenziale;

TENUTO CONTO che, in linea con quanto contenuto nell'Allegato tecnico della richiamata DGR XI/2636/2019 "*Adempimenti in capo ad AREU e alle ATS per l'individuazione della Fase 2 di completamento della Centrale Operativa Integrata (COI)*

per il Servizio di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica)", AREU ha predisposto una convenzione tipo per tutte le ATS, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento (All. 1);

DATO ATTO che AREU ha provveduto a trasmettere il testo convenzionale a tutte le ATS Lombarde per la conseguente approvazione e sottoscrizione, nello specifico:

- con nota Prot. AREU n. 519 del 17/01/2020 alla ATS della Val Padana;
- con nota Prot. AREU n. 521 del 17/01/2020 alla ATS dell'Insubria;
- con nota Prot. AREU n. 522 del 17/01/2020 alla ATS di Milano;
- con nota Prot. AREU n. 524 del 17/01/2020 alla ATS della Brianza;
- con nota Prot. AREU n. 525 del 17/01/2020 alla ATS della Montagna;
- con nota Prot. AREU n. 527 del 17/01/2020 alla ATS di Pavia;
- con nota Prot. AREU n. 2882 del 09/03/2020 alla ATS di Bergamo;
- con nota Prot. AREU n. 2884 del 09/03/2020 alla ATS di Brescia;

PRESO ATTO che, a seguito della trasmissione, le ATS hanno provveduto ad approvare e sottoscrivere il testo della convenzione trasmettendolo ad AREU per la controfirma come di seguito riportato:

- con nota Prot. AREU n. 2065 del 18.02.2020 l'ATS della Montagna con sede legale in Sondrio, Via Nazario Sauro n. 36/38, trasmessa controfirmata da AREU con nota Prot. n. 2878 del 09.03.2020;
- con nota Prot. AREU n. 2362 del 25.02.2020 l'ATS della Val Padana, con sede legale in Mantova, Via dei Toscani n. 1, trasmessa controfirmata da AREU con nota Prot. n. 2879 del 09.03.2020;
- con nota Prot. AREU n. 5202 del 12.05.2020 l'ATS di Pavia, con sede legale in Pavia, Via Indipendenza n. 3, trasmessa controfirmata da AREU con nota Prot. n. 5249 del 13.05.2020;
- con nota Prot. AREU n. 6135 del 08.06.2020 l'ATS della Brianza, con sede legale in Monza, Via Elvezia n. 2, trasmessa controfirmata da AREU con nota Prot. n. 6200 del 09.06.2020;
- con nota Prot. AREU n. 6525 del 16.06.2020 l'ATS dell'Insubria, con sede legale in Varese, Via Ottorino Rossi n. 9, trasmessa controfirmata da AREU con nota Prot. n. 6264 del 10.06.2020;
- con nota Prot. AREU n. 7539 del 08.07.2020 l'ATS di Brescia, con sede legale in Brescia, Viale Duca degli Abruzzi n. 15, trasmessa controfirmata da AREU con nota Prot. n. 7520 del 07.07.2020;
- con nota Prot. AREU n. 7964 del 17.07.2020 l'ATS di Bergamo, con sede legale in Bergamo, Viale Gallicciolli n. 4, trasmessa controfirmata da AREU con nota Prot. n. 8040 del 21.07.2020;
- con nota Prot. AREU n. 9792 del 09.09.2020 l'ATS di Milano, con sede legale in Milano, Corso Italia n. 19, trasmessa controfirmata da AREU con nota Prot. n. 9827 del 10.09.2020;

EVIDENZIATO che, a causa della pandemia da COVID-19, vi è stata una dilatazione delle tempistiche connesse all'iter di conclusione e approvazione delle convenzioni e AREU ha scelto di procedere alla sottoscrizione delle stesse, approvandole con successivo provvedimento, al fine di garantire la sussistenza di un titolo alla base delle attività svolte dalla Centrale Operativa Integrata (COI);

TENUTO CONTO che gli obblighi derivanti dal predetto accordo sono così ripartiti tra le Parti:

- AREU:

- organizzare e coordinare il servizio della COI, attraverso la messa a disposizione degli spazi e delle postazioni di lavoro, dell'infrastruttura tecnologica, della rete dati e fonia, l'assunzione e la formazione degli operatori laici, la collaborazione nella predisposizione della necessaria documentazione (procedure e istruzioni operative) a favore degli operatori della COI, la redazione del contenuto dell'intervista telefonica strutturata;
- gestire, in qualità di datore di lavoro, gli operatori laici della COI, facendosi carico di tutti gli adempimenti e servizi connessi previsti dalla vigente legislazione;

• ATS:

- formare e informare i Medici di continuità assistenziale, in collaborazione con AREU, in relazione alla nuove modalità di gestione del servizio, fornitura degli strumenti informatici e di comunicazione necessari allo svolgimento del servizio di continuità assistenziale, diffusione di procedure e istruzioni operative – predisposte e condivise da AREU – per la corretta gestione del servizio da parte degli operatori della COI, predisposizione e diffusione delle necessarie informative all'utenza di riferimento, tramite idonei canali di comunicazione istituzionali, inerenti le nuove modalità di attivazione del Servizio di Continuità Assistenziale;
- procedere alla ricognizione delle linee di fonia e dati e nonché della relativa localizzazione sul territorio regionale di tutte le postazioni di Guardia Turistica, al fine di permettere la presa in carico, attraverso il numero unico delle cure mediche non urgenti 116117, delle chiamate relative al predetto servizio.

PRESO ATTO per quanto attiene agli adempimenti in materia di protezione dati personali si conferma che tutti i dati personali ed appartenenti a categorie particolari di dati che vengono trattati nell'ambito delle presenti convenzioni vengono trattati nel rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa e secondo le specifiche da condividere tra le Parti nell'apposito separato Atto di nomina di Responsabile Esterno del Trattamento ex art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679 da sottoscrivere a favore di AREU;

VISTO che l'Atto di Nomina di Responsabile Esterno del trattamento è stato trasmesso alle ATS interessate dalla convenzione con Prot. AREU n. 8109 del 22.07.2020, per le relative sottoscrizioni e viene allegato (All. 2) al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale;

DATO ATTO che le convenzioni sopra richiamate hanno validità sino a tutto il 31.12.2025;

PRESO ATTO che il Proponente del procedimento attesta la completezza, la regolarità tecnica e la legittimità del presente provvedimento;

ACQUISITO il visto favorevole del Direttore Amministrativo reso ai sensi del vigente Regolamento 45 per il "Conferimento e attuazione della delega di poteri gestionali e della delega di firma ai dirigenti";

DETERMINA

Per tutti i motivi in premessa indicati e integralmente richiamati:

1. di approvare il testo di convenzione per il supporto al Servizio di Continuità Assistenziale tramite la Centrale Operativa Integrata (COI) redatto in linea con quanto contenuto nell'Allegato tecnico della richiamata DGR XI/2636/2019 per tutte le ATS lombarde, comprensivo dell'Atto di Nomina di Responsabile Esterno del Trattamento, entrambi allegati e parti integranti e sostanziali del presente provvedimento;

2. di prendere atto dell'approvazione e sottoscrizione delle convenzioni tra AREU e le ATS lombarde di Milano, Pavia, Brianza, Bergamo, Brescia, Montagna, Insubria e Val Padana;
3. di trasmettere alla Direzione Generale gli atti di Nomina di Responsabile Esterno di Trattamento per la relativa sottoscrizione;
4. di dare atto che le convenzioni di cui al precedente punto n. 2. hanno validità dal momento della sottoscrizione sino a tutto il 31.12.2025;
5. di dare atto che dall'adozione del presente provvedimento non derivano oneri economici a carico del Bilancio aziendale;
6. di dare atto che, ai sensi della L. n. 241/1990, responsabile del presente procedimento è la Dott.ssa Domenica De Giorgio, Dirigente della S.C. Affari Generali e Legali;
7. di disporre che vengano rispettate tutte le prescrizioni inerenti alla pubblicazione sul portale web aziendale di tutte le informazioni e i documenti richiesti e necessari ai sensi del D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i., c.d. Amministrazione Trasparente;
8. di disporre la pubblicazione del presente provvedimento all'Albo Pretorio on line dell'Azienda, dando atto che lo stesso è immediatamente esecutivo (ex art. 32 comma 5 L. n. 69/2009 s.m.i. e art. 17 comma 6 L.R. n. 33/2009).

Il Direttore della Struttura Complessa Affari Generali e Legali

Dott. Andrea ALBONICO

(Il presente documento è sottoscritto digitalmente ai sensi dell'art. 21 D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)

Atto sottoscritto con firma digitale ai sensi e per gli effetti dell'articolo 15, comma 2-bis della Legge n. 241/1990.

CONVENZIONE PER IL SUPPORTO AL SERVIZIO DI CONTINUITÀ

ASSISTENZIALE TRAMITE LA CENTRALE OPERATIVA INTEGRATA

tra

Azienda Regionale Emergenza Urgenza (di seguito per brevità AREU), con sede legale in Milano, Via Alfredo Campanini n. 6, C.F./P.IVA n. 03128170135, in atto rappresentata da _____ legale rappresentante pro tempore, nella sua qualità di Direttore Generale;

e

Agenzia di Tutela della Salute _____ (di seguito per brevità ATS), con sede legale in _____ via _____ C.F./P. IVA _____, in atto rappresentata da _____, legale rappresentante pro tempore nella sua qualità di Direttore Generale.

Premesso che:

1. il vigente Accordo Collettivo Nazionale e Accordo Integrativo Regionale per la disciplina dei rapporti con i Medici di Medicina Generale prevedono che al fine di garantire la continuità dell'assistenza per l'intero arco della giornata e per tutti i giorni della settimana, le aziende, sulla base della organizzazione distrettuale dei servizi e nel rispetto degli indirizzi della programmazione regionale, organizzano le attività sanitarie per assicurare la realizzazione delle prestazioni assistenziali territoriali non differibili, dalle ore 8 del giorno prefestivo alle ore 8 del giorno successivo al festivo e dalle ore 20 alle ore 8 di tutti i giorni feriali;

2. la DGR n. X/2221 del 25.07.2014 "RIORGANIZZAZIONE DEL SISTEMA DI EMERGENZA URGENZA IN ATTUAZIONE DELLE DGR N. IX/1964/2011,

Copia informatica per consultazione

N. IX/3591/2012 E N. IX/4967/2013 – ULTERIORI DETERMINAZIONI CONSEGUENTI" ha previsto che:

a. che l'Accordo Stato Regioni del 07.02.2013 in tema di continuità assistenziale prevede, tra l'altro, che " … la normativa nazionale prevede l'utilizzo del 118 come numero unico di Emergenza Sanitaria, mentre i numeri di accesso alla CA non sono stati normalizzati. La normativa europea ha definito l'obbligo a introdurre sia i numeri di emergenza (Numero Unico Europeo 112) in modo integrato con i numeri di emergenza nazionali, sia la possibilità di utilizzare il numero 116117 per il Servizio di Guardia Medica per cure non urgenti.". A tal fine si è proceduto all'integrazione del 118 verso il NUE 112 attraverso l'impiego di nuove soluzioni tecnologiche di tipo telefonico e informatico, ed è in corso di progettazione, attraverso una più stretta integrazione nel percorso, anche lo sviluppo delle soluzioni tecnologiche a favore del 116117, dedicato al servizio di cure mediche non urgenti, lasciando comunque distinto l'accesso degli utenti alle due numerazioni;

b. per uniformare e armonizzare la situazione italiana con quella degli altri paesi europei, a seguito della decisione europea di attivare un numero unico 116117, nel testo del Patto della Salute, adottato in data 10.07.2014, è stato inserita la richiesta di assegnazione di tale numero per il Servizio di Guardia Medica;

c. nel predetto Patto per la Salute è previsto, altresì, che le Regioni, con riferimento all'integrazione tra sistema di emergenza urgenza e servizi di continuità assistenziale, adottano specifici provvedimenti per

Copia informatica per consultazione

assicurare percorsi differenziati coerenti;

d. al fine di garantire il completamento della riorganizzazione del sistema di emergenza urgenza e il mantenimento contestuale di un servizio efficiente ed efficace di continuità assistenziale per tutto il territorio regionale, la Regione Lombardia ha demandato ad AREU, all'art. 16 della L.r. 33/2009 e s.m.i., l'attivazione del numero europeo armonizzato a valenza sociale per cure mediche non urgenti o a bassa intensità/priorità 116117;

e. la predetta funzione è stata implementata attraverso la realizzazione di una Centrale Operativa Integrata (COI) (ex Centrale Operativa di Continuità Assistenziale – COCA), attualmente con sede a Milano, in cui prestano attività operatori laici in grado di coordinare le chiamate per cure mediche non urgenti a bassa intensità ricevute dai cittadini e destinate al Servizio di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica) provenienti dall'intero territorio regionale;

3. il Decreto Ministeriale 2 aprile 2015, n. 70 recante la definizione degli standard qualitativi, strutturali, tecnologici e quantitativi relativi all'assistenza ospedaliera ha previsto elementi di razionalizzazione nella gestione del Servizio di Continuità Assistenziale attraverso la messa a disposizione delle dotazioni tecnologiche da parte delle centrali operative e l'integrazione con i medici di medicina generale, nonché tramite una più corretta distribuzione delle postazioni a livello regionale;

4. il sopracitato Accordo Stato Regioni ha stabilito, altresì, che le modalità di accesso al Servizio di Guardia Turistica devono seguire le stesse procedure di accesso previste per la Continuità Assistenziale,

Copia informatica per consultazione

attraverso la presa in carico, da parte delle Centrali dedicate, delle linee di fonia connesse al predetto Servizio e la numerazione unica 116117 per le cure mediche non urgenti;

5. l'ATS, assieme al contributo tecnico-organizzativo di AREU, partecipa all'attuazione del progetto inerente la gestione centralizzata, attraverso la COI, delle chiamate dei cittadini al Servizio di Continuità Assistenziale;

6. AREU ha ottenuto l'autorizzazione da parte del Ministero della Salute all'attivazione sperimentale del numero unico 116117 in data 5 dicembre 2018;

7. AREU è titolare del contratto per la fornitura del sistema integrato di gestione di telecomunicazioni – hardware, software, linee dati - delle postazioni dedicate al Servizio di Continuità Assistenziale, nonchè dei necessari contratti di lavoro atti a garantire il regolare funzionamento della COI.

Tutto ciò premesso le Parti convengono e stipulano quanto segue:

Articolo 1 - Premesse

Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente atto.

Articolo 2 - Oggetto

Con la presente convenzione le Parti si impegnano a collaborare affinchè la COI coordini tutte le richieste dirette al Servizio di Continuità Assistenziale di competenza dell'ATS.

La COI coordina, a favore dei Medici del Servizio di Continuità Assistenziale dell'ATS, il servizio di ricezione e successivo dispaccio delle richieste telefoniche di continuità assistenziale, mediante idonee

Copia informatica per consultazione

procedure. Gli operatori laici della COI, al fine di favorire il servizio ai chiamanti, provvedono, inoltre, compatibilmente con la garanzia del servizio di Continuità Assistenziale, a fornire, se richiesti, una serie predefinita di consigli di carattere non sanitario (ad es. elenco delle farmacie di turno) agli utenti.

La presente convenzione disciplina altresì le modalità di utilizzo e gestione degli apparati informatici, del software, del sistema di registrazione delle chiamate e delle linee dati necessarie per il regolare funzionamento del Servizio di Continuità Assistenziale svolto, per quanto di propria competenza, dalla COI.

Articolo 3 – Adempimenti in capo alle Parti

Le Parti si impegnano rispettivamente a:

- AREU:
  - organizzare e coordinare il servizio della COI, attraverso la messa a disposizione degli spazi e delle postazioni di lavoro, dell'infrastruttura tecnologica, della rete dati e fonia, l'assunzione e la formazione degli operatori laici, la collaborazione nella predisposizione della necessaria documentazione (procedure e istruzioni operative) a favore degli operatori della COI, la redazione del contenuto dell'intervista telefonica strutturata;
  - gestire, in qualità di datore di lavoro, gli operatori laici della COI, facendosi carico di tutti gli adempimenti e servizi connessi previsti dalla vigente legislazione;
- ATS:
  - formare e informare i Medici di continuità assistenziale, in

Copia informatica per consultazione

collaborazione con AREU, in relazione alla nuove modalità di gestione del servizio, fornitura degli strumenti informatici e di comunicazione necessari allo svolgimento del servizio di continuità assistenziale, diffusione di procedure e istruzioni operative – predisposte e condivise da AREU – per la corretta gestione del servizio da parte degli operatori della COI, predisposizione e diffusione delle necessarie informative all'utenza di riferimento, tramite idonei canali di comunicazione istituzionali, inerenti le nuove modalità di attivazione del Servizio di Continuità Assistenziale;

- ricognizione delle linee di fonia e dati e nonché della relativa localizzazione sul territorio regionale di tutte le postazioni di Guardia Turistica, al fine di permettere la presa in carico, attraverso il numero unico delle cure mediche non urgenti 116117, delle chiamate relative al predetto servizio.

Articolo 4 – Modalità organizzative

L'attività degli operatori della COI consiste, in estrema sintesi, nella ricezione delle richieste telefoniche da parte degli utenti presenti sul territorio regionale afferente all'ATS, nella registrazione sul gestionale informatico dei dati del soggetto che richiede assistenza sanitaria, quelli del soggetto chiamante - se diverso dal primo -, data e ora della chiamata, recapito telefonico ove richiamare, sintomatologia riferita (eventuale). Gli operatori della COI all'inizio del colloquio telefonico con il soggetto chiamante proporranno un'intervista telefonica strutturata, predisposta da AREU, attraverso domande preordinate a risposta

Copia informatica per consultazione

dicotomica che richiedono risposte semplici da parte dell'utenza e che non richiedono specifiche competenze da parte dell'operatore, volte a identificare alcune condizioni cliniche meritevoli di una valutazione sanitaria precoce e non differibile da parte del Servizio di Emergenza Urgenza Extraospedaliera 118. Gli operatori raccoglieranno e registreranno, con il consenso dell'utente, alcune informazioni sanitarie generiche qualora il Medico di Continuità Assistenziale non sia nell'immediato disponibile, allo scopo di fornire elementi utili al sanitario per classificare la priorità di evasione delle richieste di intervento sanitario.

Successivamente l'operatore della COI provvede a contattare telefonicamente il Medico del Servizio di Continuità Assistenziale e pone in essere, come disciplinato dalle procedure, le necessarie attività.

Nell'ambito del Servizio di Continuità Assistenziale, al fine di tutelare quanto più possibile gli interessi dei chiamanti, dei Medici e degli operatori della COI, le Parti convengono che tutte le conversazioni telefoniche in transito sulle linee della COI siano registrate in entrata e in uscita, ai sensi dell'Accordo Stato Regioni del 07.02.2013.

Al fine di permettere una gestione condivisa e corretta, AREU fornisce le necessarie istruzioni e indicazioni, standardizzate e condivise con tutte le ATS regionali aderenti al progetto, cui gli operatori della COI devono attenersi nello svolgimento del servizio e si rende disponibile ad analizzare, congiuntamente con le ATS, le eventuali criticità ravvisate, in base alle problematiche evidenziate, e provvedere, se del caso, ad adottare congiuntamente eventuali procedure correttive.

Articolo 5– Responsabilità

Copia informatica per consultazione

Nell'ambito del Servizio di Continuità Assistenziale svolto dagli operatori della COI, le Parti condividono di disciplinare come segue la suddivisione delle responsabilità.

AREU ha responsabilità propria del datore di lavoro per l'attività effettuata dagli operatori della COI, nonchè la responsabilità derivante dell'organizzazione dell'attività posta in essere dalla Centrale. AREU risponde, altresì, di tutte le obbligazioni, attive e passive, derivanti dai contratti posti in essere dalla stessa e funzionali all'erogazione del Servizio.

L'ATS, relativamente al territorio di propria competenza, è responsabile della gestione di tutte le richieste degli utenti inoltrate dalla COI al Servizio di Continuità Assistenziale, nonché dell'attività medica svolta dal personale convenzionato.

Articolo 6 – Trattamento dei dati personali

Le Parti si impegnano ad effettuare il trattamento dei dati personali ed, eventualmente di dati rientranti in categorie particolari, nel rispetto della normativa vigente in materia (Regolamento UE 2016/679 – di seguito, per brevità, GDPR; D.Lgs. 196/2003, come modificato dal D.Lgs. 101/2018 – di seguito, per brevità, Codice privacy). Nell'ambito del servizio di Continuità Assistenziale svolto dall'ATS, con la collaborazione operativa di AREU, le Parti individuano ATS quale Titolare del trattamento dei dati (artt. 24 GDPR e 28 Codice Privacy) ed AREU quale Responsabile del Trattamento, rinviando a quanto stabilito in separato atto di nomina del Responsabile del trattamento la specificazione degli aspetti relativa alla natura e finalità del trattamento, tipologia di dati personali e categorie di interessati, obblighi e diritti del Titolare del trattamento e le modalità del

Copia informatica per consultazione

trattamento.

Articolo 7– Gestione della documentazione

La gestione della documentazione prodotta e utilizzata nell'ambito della COI viene disciplinata attraverso un'idonea procedura operativa condivisa tra AREU e le ATS.

Articolo 8– Condizioni economiche

AREU si fa carico di tutti i costi e oneri connessi relativi al personale impiegato presso la COI, nonché relativi alla gestione dei contratti connessi all'infrastruttura tecnologica (comprensiva di hardware e software) e alle telecomunicazioni.

ATS si fa carico di tutti gli oneri economici inerenti, per quanto di rispettiva competenza, il Servizio di Continuità Assistenziale, i costi da sostenere per il personale Medico e per la loro formazione, i costi relativi ai mezzi di trasporto dei medici, nonché l'attività informativa di propria competenza.

Rimangono comunque a carico dell'ATS le spese telefoniche per gli apparecchi telefonici cellulari forniti ai Medici di Continuità Assistenziale.

Articolo 9– Rapporti

Tutti i rapporti di carattere amministrativo, economico, finanziario tecnico o organizzativo connessi con l'espletamento dell'attività intercorrono esclusivamente tra le amministrazioni delle Aziende contraenti.

Articolo 10 – Durata

La presente convenzione ha durata quinquennale, a decorrere dalla data di sottoscrizione, con esclusione del rinnovo tacito. Il rinnovo del presente accordo deve avvenire con le medesime modalità e forma utilizzate per il perfezionamento del presente atto e a condizione che gli

Copia informatica per consultazione

oneri economici connessi non subiscano variazioni.

Ogni Parte può recedere motivatamente dalla convenzione con un preavviso scritto di almeno 180 giorni, da trasmettere tramite posta elettronica certificata PEC pubblicato sui rispettivi siti internet, solo se detto recesso non comporti l'interruzione del Servizio in parola a favore dei soggetti fruitori dello stesso.

Articolo 11 – Imposte e oneri

Le imposte e gli oneri similari per eventuali registrazioni, se dovuti, sono posti in egual misura a carico delle Parti. Il presente atto è soggetto a registrazione solo in caso d'uso, come disposto dall'art. 5 del DPR n. 131/86.

Articolo 12 – Controversie

In caso di controversia derivante dall'applicazione o interpretazione del presente accordo, le Parti tenteranno la composizione della stessa in via stragiudiziale. Fallito il predetto tentativo, le Parti devolveranno la controversia all'autorità giudiziaria, eleggendo a tal fine la competenza esclusiva del Foro di Milano.

Articolo 13 – Piano di prevenzione della corruzione e Codice di comportamento

Le Parti con la sottoscrizione del presente accordo, si impegnano al reciproco rispetto dei documenti Piano di prevenzione della corruzione e Codice di comportamento (tutti visibili e consultabili sui rispettivi siti internet delle Parti), le cui prescrizioni costituiscono parte integrante delle obbligazioni del presente accordo, assumendo rilevanza anche ai fini di un'eventuale risoluzione del rapporto.

Letto, confermato, sottoscritto.

Milano, *data della sottoscrizione*.

Per AREU il Direttore Generale Dott. _____

Per ATS _____ il Direttore Generale Dott. _____

Le Parti stipulanti approvano specificatamente l'articolo relativo alla competenza del Foro.

Per AREU il Direttore Generale Dott. _____

Per ATS _____ il Direttore Generale Dott. _____

Copia informatica per consultazione

Nomina del Responsabile Esterno del Trattamento

Il presente contratto (il "**Contratto**") è stipulato

t r a

AGENZIA TUTELA DELLA SALUTE _____, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, con sede legale IN _____ C.F. (il "**Titolare del Trattamento**")

e

AREU - AZIENDA REGIONALE EMERGENZA URGENZA, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, con sede legale in Milano (MI), Via Campanini n. 6, C.F., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, con sede in Milano (MI), Via Campanini 6, C.F e P. IVA 03128170135 ("**Responsabile del Trattamento**")

(congiuntamente definite "**Parti**")

Premesso che

(A) Con DGR 2636/2019 "DETERMINAZIONI IN MERITO AL COMPLETAMENTO DEL PROGETTO DI ATTIVAZIONE DELLA CENTRALE OPERATIVA INTEGRATA (COI) IN CAPO AD AREU" sono stati disciplinati in modo uniforme per tutte le ATS i rapporti connessi alla presa in carico delle chiamate di Continuità Assistenziale da parte della Centrale Operativa Integrata (COI) di AREU;

(B) In ottemperanza a quanto previsto dall'art. 6 della "Convenzione per il supporto al servizio di continuità assistenziale tramite la Centrale Operativa Integrata", vigente tra ATS _____ e AREU, ATS ricopre il ruolo di "Titolare del Trattamento" ai sensi e per gli effetti degli articoli 4 f) e 28 del Decreto Legislativo n. 196 del 2003 e s.m.i. ("Codice Privacy") e dell'articolo 4.7 del Regolamento UE n. 679/2016 ("RGPD") in quanto determina le finalità e i mezzi del trattamento stesso di dati personali;

(C) AREU è nominata Responsabile del trattamento dei dati personali nell'ambito del supporto al servizio di continuità assistenziale tramite la propria Centrale Operativa Integrata, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679.
In qualità di Responsabile, AREU è tenuta all'osservanza di specifici obblighi attribuiti dal Regolamento Ue, nonché degli obblighi verso il Titolare, delle disposizioni e delle istruzioni documentate dello stesso, come definite nel presente atto, nonché di eventuali ulteriori disposizioni che potranno essere impartite in seguito in ragione di specifiche necessità di adeguamento contingenti o comunque determinate da un'eventuale evoluzione normativa.

(D) AREU dichiara di avere competenze e conoscenze tecniche in relazione alle finalità e modalità del trattamento ai sensi del RGPD, alle relative misure di sicurezza da adottare

a garanzia della riservatezza, completezza ed integrità dei dati personali, nonché della normativa applicabile in materia;

AREU informa altresì che, ai sensi dell'articolo 37 del GDPR, ha proceduto ad individuare e nominare il proprio Data Protection Officer (DPO), contattabile all'indirizzo e-mail dedicato: dpo@areu.lombardia.it;

(E) il presente Contratto è stipulato per garantire le opportune salvaguardie per la protezione della riservatezza e della sicurezza dei dati personali trasmessi dal Titolare del Trattamento al Responsabile del Trattamento (o appresi dal Responsabile del Trattamento durante lo svolgimento delle attività *sub* (C)) per essere trattati, previa autorizzazione del Titolare del Trattamento;

le Parti convengono quanto segue

OGGETTO E AMBITO APPLICAZIONE DEL PRESENTE CONTRATTO

L'oggetto del presente atto è la nomina di AREU quale Responsabile del Trattamento nell'ambito delle attività connesse al proprio ruolo di supporto al servizio di continuità assistenziale di ATS tramite la propria Centrale Operativa Integrata (COI). Le modalità e la finalità, nonché le categorie dei Dati Personali e gli Interessati, sono descritti nell'Allegato 1 ("*Descrizione del Trattamento*") qui accluso.

In relazione ai Servizi, il presente Contratto si applica a tutti i Dati Personali inviati, dal Titolare del Trattamento, o per suo conto, al Responsabile del Trattamento per il Trattamento, nonché ai dati appresi dal Responsabile del Trattamento durante lo svolgimento della propria attività e ai dati comunque pervenuti al Responsabile del Trattamento, per conto del Titolare del Trattamento, per essere trattati.

OBBLIGHI DEL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

AREU, quale Responsabile del trattamento garantisce l'attuazione di misure tecniche ed organizzative adeguate in conformità al Regolamento UE, alla normativa vigente in materia di protezione dei dati e alla normativa specifica di settore.

In particolare, il Responsabile è tenuto a:

1. garantire che i dati personali – oggetto di trattamento conservativo – siano trattati esclusivamente per le finalità connesse al rapporto giuridico da cui hanno origine ed in conformità alla disciplina vigente in materia di protezione dei dati personali;
2. autorizzare per iscritto i soggetti che effettueranno il trattamento affidato, nonché impartire le necessarie istruzioni operative e definire le relative misure di sicurezza da osservare;
3. sovraintendere e vigilare che da parte dei soggetti autorizzati sia rispettata la normativa vigente in materia di protezione dei dati, le istruzioni impartite e applicate le misure di sicurezza, nonché mantenuto il segreto professionale e gli eventuali obblighi di riservatezza connessi;

4. mettere in atto misure di sicurezza adeguate al rischio, alla natura, all'oggetto, al contesto e alle finalità del trattamento affidato, in conformità all'art. 32 del Regolamento Ue 2016/679;
5. dotarsi di strumenti idonei ad assicurare su base permanente la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi informatici, nonché di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso ai dati personali in caso di incidente fisico o tecnico;
6. adottare idonee misure di sicurezza atte a ridurre al minimo i rischi di distruzione o di perdita, anche accidentale dei dati, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta dei dati;
7. adottare le misure necessarie a garantire il rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati, e consentendo l'esercizio di tali diritti, sia direttamente sia in collaborazione con il Titolare, in conformità al capo III del Regolamento Ue;
8. redigere e aggiornare periodicamente, in base alla tipologia e natura dei dati trattati, un documento di analisi dei rischi effettivi del trattamento e sulla efficacia delle relative misure adottate;
9. curare e tenere a disposizione del Titolare e dell'Autorità di controllo, il Registro delle operazioni di trattamento dei dati personali effettuati per conto del Titolare ed il Registro delle violazioni dei dati;
10. dimostrare e attestare la conformità del trattamento alle disposizioni normative ed alle misure disposte dal Titolare, garantendo la tracciabilità delle azioni compiute e la relativa documentabilità;
11. informare, consultare e collaborare con il Titolare per tutte le questioni rilevanti anche ai fini di legge (es. richieste del Garante, delle Autorità Pubbliche, degli interessati, valutazioni di impatto, Data Breach, etc.) e per la loro risoluzione;
12. collaborare con il Garante della protezione dei dati personali nello svolgimento delle sue funzioni, riscontrando le eventuali richieste e attuando i provvedimenti adottati dallo stesso;
13. comunicare l'adesione a codici di condotta e/o a schemi di certificazioni, sigilli e marchi, che avranno l'efficacia prevista dal Regolamento Ue, ai sensi degli artt. 40 e 42;
14. comunicare i dati di contatto del Responsabile della protezione dei dati personali, se nominato e/o del Referente Privacy.

Al Responsabile è vietato:

- diffondere, comunicare e/o trasferire i dati personali a terzi senza previa informazione e/o autorizzazione del Titolare, nonché ubicare e trattare i dati in data center di paesi extra UE. Resta inteso, in ogni caso, che il Responsabile, ove si rendesse necessario, avrà facoltà di spostare l'ubicazione dei server in Italia e/o Unione Europea e/o Paesi extra-UE. In tal caso, il Responsabile assicura sin d'ora che il trasferimento dei dati extra-UE avverrà in conformità alle disposizioni di legge applicabili stipulando, se necessario, accordi che garantiscano un livello di protezione adeguato e/o adottando le clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea;
- effettuare trattamenti non finalizzati all'esecuzione del servizio affidato in contratto e/o nuovi trattamenti non previamente autorizzati dal Titolare.

La designazione a Responsabile del trattamento non comporta diritti a specifici compensi e/o indennità, poiché l'attività di trattamento è necessariamente intrinseca all'adempimento dell'attività contrattuale e ha la medesima durata del presente contratto.

DESIGNAZIONE DI SUB RESPONSABILI

Ai sensi dell'art. 28 c.4 del Regolamento Ue, il Responsabile è autorizzato dal Titolare a designare uno o più Sub Responsabili per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento, per iscritto e con previsione degli stessi obblighi di protezione dei dati previsti nel rapporto tra Titolare e Responsabile.

Nel caso in cui i Sub Responsabili non adempiano ai propri obblighi contrattuali e normativi in materia di protezione dei dati personali, il Responsabile ne risponde nei confronti del Titolare.

Il Titolare dovrà essere preventivamente informato per iscritto di tale designazione, in modo da eventualmente manifestare il proprio dissenso.

Ai sensi dell'art. 27 del Regolamento Ue, qualora ricorrano le condizioni previste, il Responsabile dovrà designare per iscritto un rappresentante e comunicarlo al Titolare.

CONTROLLI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

Il Responsabile mette a disposizione del titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al presente articolo e consente e contribuisce alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzati dal titolare del trattamento o da un altro soggetto da questi incaricato. Il Responsabile consentirà l'accesso alla documentazione relativa al trattamento ed alle proprie sedi su semplice richiesta. Il corrispettivo contrattuale è omnicomprensivo di qualsivoglia costo anche per audit e ispezioni.

Il Titolare potrà effettuare, con l'assistenza del Responsabile, la valutazione d'impatto relativamente al trattamento di conservazione dei dati personali, ai sensi dell'art.35 del Regolamenti Ue.

Con riguardo alla lettera h) del primo comma dell'art. 28 del Regolamento Ue, il responsabile del trattamento informa immediatamente il titolare del trattamento qualora, a suo parere, un'istruzione violi il presente regolamento o altre disposizioni, nazionali o dell'Unione, relative alla protezione dei dati.

VIOLAZIONE DEI DATI

Ai sensi dell'art. 33 c. 2 del Regolamento UE 2016/679, il Responsabile del trattamento segnala al Titolare senza ingiustificato ritardo e comunque entro le 24 ore dal momento in cui ne è venuto a conoscenza, ogni violazione di dati personali e di incidenti che possano compromettere la sicurezza dei dati, e a seconda dei casi, adottando direttamente e/o proponendo l'adozione di tempestive e adeguate misure di sicurezza.

La comunicazione deve essere indirizzata a _____e contenere ogni informazione e documentazione utile ai fini di notifica al Garante e di comunicazione all'interessato.
Nel caso di mancata comunicazione, il Responsabile del trattamento risponde e tiene indenne il Titolare del trattamento dalle eventuali conseguenze che, sul piano civile, penale e amministrativo potranno derivare dalla mancata notifica all'Autorità Garante ed all'interessato e quindi dalla mancata tempestiva gestione della violazione e delle sue conseguenze.

CANCELLAZIONE DATI

Le modalità e le tempistiche di cancellazione dei dati trattati in esecuzione al Servizio di conservazione digitale sono concordate tra Titolare e Responsabile alla scadenza del contratto.

DURATA

Il presente atto ha durata pari a quella della "Convenzione per il supporto al servizio di continuità assistenziale tramite la Centrale Operativa Integrata" vigente tra le Parti.

RESPONSABILITÀ E MANLEVA

Il Responsabile del trattamento si obbliga a tenere manlevato ed indenne il Titolare da ogni responsabilità e/o danno, anche nei confronti di terzi, nonché degli Interessati al trattamento, per azioni ed omissioni, inadempimenti di qualunque natura, imputabili allo stesso Responsabile, ai soggetti/operatori da esso autorizzati e dai Sub Responsabili.

Tale responsabilità in materia di protezione dei dati personali e di cui agli artt. 28 c.10, 82, 83 e 84 del Regolamento Ue 2016/679, che si richiamano espressamente, rientra nel quadro della responsabilità contrattuale derivante dalla sottoscrizione della convenzione.

DISPOSIZIONI VARIE

Le variazioni del, o le integrazioni al, presente Contratto saranno valide esclusivamente se stipulate per iscritto.

Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana e il Tribunale di Milano avrà la competenza esclusiva per dirimere qualsivoglia controversia dovesse insorgere tra le Parti in relazione all'esecuzione del Contratto.

Per quanto non espressamente previsto nel presente Contratto, si richiamano le vigenti disposizioni normative e regolamentari in materia di protezione dei dati personali, nonché le Linee Guida europee ed i provvedimenti del Garante, nonché la normativa specifica di settore.

*** ***

Copia informatica per consultazione

Si allegano i seguenti documenti:

- Allegato 1 "*Descrizione del Trattamento*"
- Allegato 2 "*Descrizione dei Provvedimenti Tecnici e Organizzativi*"

MILANO, ……. 2020

ATS , _____
in nome e per conto del Titolare del Trattamento

AREU., il Legale Rappresentante _____
Responsabile del Trattamento

Copia informatica per consultazione

Allegato 1

Descrizione del Trattamento

Basi giuridiche del trattamento:

- Direttiva 2002/22/CE del Parlamento e del Consiglio Europeo del 7 marzo 2002, relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica e s.m.i (direttiva 2009/136/CE del 25.11.2009);
- Legge Madia art. 7 agosto 2015 n. 124 art. 8 comma 1 let. a);
- Legge 241/1990 e s.m.i. artt. 22 e ss.;
- Legge Regionale 33/2009 come modificata dalla Legge Regionale 23/2015 con i compiti di ATS e dalla Legge Regionale 10.12.2019;
- DGR n. 2636 del 16.12.2019 "Determinazioni in merito al completamento del progetto di attivazione della Centrale Operativa Integrata (COI) in capo ad AREU";
- Scheda 7 "Medicina di base- Pediatria di Libera Scelta- Continuità assistenziale (guardia medica notturna e festiva, guardia turistica) del Regolamento regionale 24 dicembre 2012-n.3;
- DGR n. X/ 3001 del 09.01.2015 con la quale è stato approvato anche il Manuale "IMMAGINI, SUONI E BIOSEGNALI- MANUALI PER I PERCORSI DI CURA" redatto da Regione Lombardia nell'anno 2015;

A. Trattamenti da effettuare per conto del Titolare:

GESTIONE CHIMATE AL Numero Unico Armonizzato (NEA) 116 117 PER SERVIZIO DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE

- Operatore COI prende in carico la chiamata che l'utente effettua da rete fissa/mobile o gli applicativi a disposizione componendo numero 1 1 6 117;

  Qualora la chiamata sia effettuata da cittadino straniero, se necessario, attiva un'audioconferenza per la gestione della conversazione in lingua;
- effettua intervista del chiamante per acquisire elementi di identificazione del chiamante (mediante numero di telefono o acquisizione di nome e cognome, se possibile) ed elementi di localizzazione;
- individua, durante la conversazione e l'intervista con il chiamante la natura della richiesta dell'utente ed integra la scheda contatto con la "tipologia dell'evento" secondo classificazione già impostata nell'applicativo Em.Ma;
- effetto filtro delle chiamate non appropriate, ovvero per le chiamate da inoltrare al sistema di emergenza;
- compila la Scheda missione in cui riporta i dati dichiarati dal chiamante e quelli eventualmente aggiunti dall'operatore della COI durante la processazione della chiamata;
- trasferisce, contestualmente, la chiamata e la scheda missione al Medico del servizio di Continuità Assistenziale di ATS competente per la gestione della chiamata;
- può procedere al riascolto esclusivamente delle chiamate di non emergenza urgenza al NEA 116117 gestite dallo stesso nell'arco del turno di lavoro in svolgimento e per esigenze di migliore gestione della chiamata stessa (rilevazione eventuali criticità, completamento informazioni nella scheda missione ecc.…);

- non può procedere all'ascolto e riascolto delle chiamate gestite dal Medico di Continuità Assistenziale;

MONITORAGGIO DEL SERVIZIO COI

- Il monitoraggio del servizio COI avviene mediante verifica del rispetto dei parametri di riferimento indicati dalla normativa vigente in materia da parte del personale AREU preposto alla Direzione della SC 116 117;
- Per finalità di formazione, di controllo di qualità e di allineamento alle modalità operative di gestione del servizio di continuità assistenziale, gli autorizzati al trattamento da parte del Responsabile possono riascoltare le chiamate ricevute nell'ambito del servizio ed analizzare le schede missione;
- AREU trasmette a Regione Lombardia i soli dati numerici relativi all'entità della popolazione servita ed al numero di chiamate NEA 116 117 gestite.

GESTIONE ISTANZE ACCESSO AGLI ATTI

La documentazione COI, che si qualifica come documentazione amministrativa ai sensi dell'art. 22 della Legge 241/1990 e s.m.i. è rappresentata:

- dai file originati dalle registrazioni delle chiamate d'emergenza effettuate dall'utente e provenienti da telefonia fissa, da telefonia mobile;
- dalle schede missione generate automaticamente dall'applicativo gestionale Emma.

I file audio relativi alle chiamate al NEA 116 117 hanno un'unica configurazione e possono comprendere:

- la chiamata gestita dalla COI, fino alla conclusione della stessa (se la chiamata non viene inoltrata al Medico del Servizio di Continuità Assistenziale);
- il file audio della chiamata comprende sia la chiamata gestita dalla COI sia la chiamata inoltrata da questa al Medico di Continuità Assistenziale individuato.

ATS gestisce in proprio le richieste di accesso agli atti relative al servizio di continuità assistenziale e provenienti da soggetti legittimati in base alle relative procedure aziendali.

L'acquisizione delle registrazioni telefoniche da parte di ATS avviene mediante istanza scritta da parte della stessa alla SC 116 117 di AREU la quale provvede, anche mediante l'intervento dei propri Sistemi Informatici, ad acquisire i file e a trasmettere quanto richiesto.

In caso di richieste di documentazioni provenienti dall'Autorità Giudiziaria (ai soggetti espressamente delegati dall'Autorità Giudiziaria, agli Ufficiali di Polizia Giudiziaria per urgenti indagini di PG o per dovere d'uffici o equiparati), AREU può evadere l'istanza, dandone comunicazione ad ATS;

B. Materia disciplinata:
Svolgimento del Servizio di ricezione e dispaccio chiamate dei cittadini al NEA 116 117 da parte di AREU.

C. Durata del trattamento: i trattamenti avranno luogo per l'arco di tempo corrispondente alla durata del Servizio di Continuità Assistenziale secondo modello organizzativo di Centrale Operativa Integrata (COI).

D. Finalità del trattamento:

AREU tratta i dati personali inerenti al servizio di gestione della Centrale Operativa Integrata per le seguenti finalità:

1) Gestione delle chiamate di non emergenza urgenza inoltrate da utente a 1 1 6 117 e volta all'identificazione del chiamante, localizzazione dello stesso, individuazione della tipologia di evento e dispaccio della stessa al Medico di Continuità assistenziale;

2) monitoraggio del servizio di Centrale Operativa Integrata per garantire uniformità dello stesso sul territorio regionale ed assicurarne ottimali livelli di efficienza (e anche interna funzioni interne, formative, di controllo di qualità e di allineamento alle modalità operative);

3) gestione delle istanze di accesso agli atti alla documentazione prodotta nell'ambito del servizio di Continuità assistenziale da parte dei soggetti legittimati ai sensi della vigente normativa;

4) alimentazione sistema di monitoraggio in forma aggregata, disaggregata e, in ogni caso anonima come richiesto da Regione Lombardia (dati entità popolazione servita e numero chiamate gestite).

E. Tipo di dati personali e Categorie di interessati:

UTENTI SERVIZIO DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE, chiamanti al Numero Europeo armonizzato (NEA) 116117: Numero telefonico, località e indirizzo della persona assistita, dati anagrafici, età e sesso), quelli del soggetto chiamante (se diverso dal primo), data e ora della chiamata, recapito telefonico ove richiamare, sintomatologia riferita (eventuale) delle persone che effettuano una chiamata al NEA 116 117;

MEDICI DI CONTINUITA'ASSISTENZIALE: nome, cognome e recapito telefonico (per il dispaccio delle chiamate al medico in turno);

F. Modalità di trattamento e conservazione dei dati

Il trattamento dei predetti dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4 n. 2) GDPR e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati.

I dati personali sono sottoposti a trattamento sia mediante utilizzo di sistemi elettronici e/o automatizzato sia in forma cartacea.

Il Responsabile tratterà i dati personali per il tempo necessario per adempiere alle finalità di cui sopra e, comunque, li conserverà per un periodo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti e successivamente trattati e nel rispetto delle indicazioni *contenute nel Massimario di Scarto della Regione Lombardia.*

La gestione e la conservazione dei dati personali avviene sia in formato cartaceo che in formato elettronico presso la Centrale Operativa Integrata e su server, ubicati all'interno dell'Unione Europea, appartenenti al Titolare e/o di società terze incaricate e debitamente nominate quali Responsabili del trattamento.
I dati non saranno oggetto di trasferimento al di fuori dell'Unione Europea. Resta inteso,

in ogni caso, che il Titolare, ove si rendesse necessario, avrà facoltà di spostare l'ubicazione dei server in Italia e/o Unione Europea e/o Paesi extra-UE. In tal caso, il Titolare assicura sin d'ora che il trasferimento dei dati extra-UE avverrà in conformità alle disposizioni di legge applicabili stipulando, se necessario, accordi che garantiscano un livello di protezione adeguato e/o adottando le clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea.

G. Categorie di destinatari dei dati

I dati personali della persona che effettua la chiamata al NEA 116 117 possono essere comunicati:

- ai medici del Servizio di Continuità Assistenziale di ATS cui la chiamata deve essere smistata per competenza nella gestione della stessa;
- a soggetti legittimati e secondo le modalità di evasione delle istanze di accesso agli atti definite da ATS di concerto con AREU mediante le procedure condivise;
- agli Organismi di vigilanza, Autorità giudiziarie nonché a tutti gli altri soggetti ai quali la comunicazione sia obbligatoria per legge per l'espletamento delle finalità dette e per i casi di ricezione di comunicazioni di dati personali al di fuori dell'ambito di una specifica indagine (cfr. art. 4 GDPR "destinatari" e (C31) GDPR).

Copia informatica per consultazione

Allegato 2

Descrizione dei Provvedimenti Tecnici e Organizzativi

AREU:

- si obbliga ad adottare tutte le misure di cui all'art. 32 del Regolamento Europeo n. 679/2016 in modo da garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati personali trattati, tenendo conto dei provvedimenti tempo per tempo emanati dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali italiana inerenti ai trattamenti svolti dal responsabile. Tali misure sono richieste al fine di garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio correlato al trattamento eseguito; si impegna a provvedere alla gestione, monitoraggio, messa in sicurezza e aggiornamento dei propri sistemi informativi aziendali (anche nel caso in cui ci si avvalga di soggetti terzi per l'infrastruttura IT) sui quali sono presenti dati personali di cui AREU è titolare, nonché verificare il corretto funzionamento e controllo dei sistemi sui quali poggiano tali informazioni e dati personali, nonché adottare e rispettare le misure di sicurezza all'interno della propria struttura e della piattaforma gestionale al fine di prevenzione del sistema informatico da programmi dannosi o da accessi abusivi (es. utilizzo di opportuni canali di comunicazione - cifrati o tramite VPN – durante l'inserimento e lo scambio di dati tra i vari operatori/incaricati al trattamento);
- si obbliga a predisporre e implementare le eventuali e ulteriori misure di sicurezza per il trattamento elettronico delle "categorie particolari di dati";
- si impegna a mantenere un elenco, da aggiornare con cadenza annuale, di tutte le attrezzature informatiche (HW e SW) utilizzate per il trattamento dei dati di titolarità di ATS, dello scopo a cui sono destinate, della loro allocazione fisica, delle misure di sicurezza sulle stesse adottate e delle eventuali misure di adeguamento pianificate;
- si impegna a garantire idonee procedure di back up e disaster recovery, assicurando un salvataggio delle basi di dati e degli altri dati critici di configurazione e supporto utili alla fruizione delle basi dati stesse;
- si impegna, per tutto il periodo del trattamento, a custodire i dati personali in ambiente sicuro e protetto con criteri di sicurezza e separazione tali da non consentire l'accesso a persone non autorizzate al trattamento;
- si obbliga a informare prontamente ATS di ogni questione rilevante ai fini della sicurezza;
- si impegna ad adottare politiche interne e meccanismi atti a garantire e dimostrare il rispetto della privacy e predisporre, a richiesta di ATS, rapporti scritti in merito agli adempimenti eseguiti ai fini di legge e alle conseguenti risultanze;
- si impegna ad assistere il Titolare del trattamento nel garantire il rispetto degli obblighi relativi:
    - alla sicurezza del trattamento;
    - alla notifica di una violazione dei dati personali all'Autorità di controllo;
    - alla comunicazione di una violazione dei dati personali all'interessato;
    - alla valutazione d'impatto sulla protezione dei dati;

Copia informatica per consultazione

- alla consultazione preventiva.

In particolare, in caso di violazione dei dati personali che ne determini la distruzione, perdita, modifica, divulgazione non autorizzata dei dati personali, il Responsabile deve:

- informare ATS, tempestivamente e senza ingiustificato ritardo, di essere venuto a conoscenza di una violazione e fornire tutti dettagli completi della violazione subita (descrizione, volume dei dati personali interessati, natura della violazione, i rischi per gli interessati e le misure adottate per mitigare i rischi);
- fornire assistenza a ATS per far fronte alla violazione e alle sue conseguenze (soprattutto in capo agli interessati coinvolti).