

# INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI



ex art. 13 Reg. UE n. 2016/679


## NUMERI DI EMERGENZA E NUMERO DI CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

L'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU), C.F./P.IVA 11513540960, con sede legale in 20126 Milano (MI), Viale Monza n. 223, in qualità di Titolare del Trattamento (in seguito, "AREU" o "Titolare"), La informa, ai sensi dell'art. 13 Regolamento UE n. 2016/679 (in seguito, "GDPR"), che i Suoi dati personali saranno trattati con le modalità e per le finalità di seguito illustrate.


AREU informa altresì che, ai sensi dell'art. 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](mailto:dpo@areu.lombardia.it).

### DETTAGLI DEL TRATTAMENTO


	<p><b>Oggetto del trattamento</b></p> <p>Il Titolare tratta dati personali comuni (tra cui, ad esempio, dati identificativi, dati di contatto, dati relativi alla posizione), nonché appartenenti a categorie particolari ex art. 9 GDPR (es: dati relativi allo stato di salute) acquisiti nell'ambito della gestione delle chiamate al numero unico di emergenza 112, delle chiamate di emergenza sanitaria al 118, nonché, infine, in caso di telefonata al servizio 116117.</p> <p>Ciò avviene principalmente al fine di dare seguito alle Sue richieste, nel rispetto della normativa regionale, nazionale ed europea vigente.</p> <p>Di seguito, si riportano le indicazioni di dettaglio relative alle attività di trattamento di dati personali eseguito.</p>
<b>GESTIONE NUE 112</b>	
	<p><b>Finalità e basi giuridiche del trattamento</b></p> <p>I Suoi dati personali sono trattati per le seguenti finalità e in ottemperanza alla base giuridica di volta in volta esplicitata:</p> <p>a) PRESA IN CARICO DELLA CHIAMATA DI EMERGENZA. Gestione della chiamata in entrata, da parte di un operatore della Centrale Unica di Risposta (CUR) NUE 112. Tale attività è supportata dalla trasmissione immediata dei dati identificativi e di localizzazione del numero chiamante da parte del CED Interforze del Ministero dell'Interno.</p> <p><u>BASE GIURIDICA:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Art. 6, par. 1, lett. e) GDPR, il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico e connesso all'esercizio di pubblici poteri;</li><li>• Art. 9, par. 2, lett. g) GDPR, il trattamento è necessario per motivi di interesse pubblico rilevante sulla base del diritto dell'Unione o degli Stati membri.</li></ul>


	<p>b) GEOLOCALIZZAZIONE UTENTE. La telefonata in entrata è geolocalizzata per consentire la gestione dell'eventuale intervento di soccorso.</p> <p><u>BASE GIURIDICA:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Art. 6, par. 1, lett. e) GDPR, il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico e connesso all'esercizio di pubblici poteri.</li> </ul> <p>c) FLUSSO DATI VERSO ALTRI NUMERI DI EMERGENZA. Eventuale inoltro della chiamata in entrata e dei dati acquisiti dal chiamante (scheda contatto) alla centrale di secondo livello "PSAP 2" competente per funzione e territorio (es. SOREU – Sale Operative Regionali dell'Emergenza Urgenza sanitaria, Forze dell'Ordine o Vigli del Fuoco).</p> <p><u>BASE GIURIDICA:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Art. 6, par. 1, lett. e) GDPR, il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico e connesso all'esercizio di pubblici poteri;</li> <li>• Art. 9, par. 2, lett. g) GDPR, il trattamento è necessario per motivi di interesse pubblico rilevante sulla base del diritto dell'Unione o degli Stati membri.</li> </ul> <p>d) REGISTRAZIONE AUDIO. L'audio della telefonata in entrata è registrato per consentire la tracciabilità delle richieste di intervento.</p> <p><u>BASE GIURIDICA:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Art 6, par. 1, lett. e) GDPR, il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico e connesso all'esercizio di pubblici poteri;</li> <li>• Art. 9, par. 2, lett. g) GDPR, il trattamento è necessario per motivi di interesse pubblico rilevante sulla base del diritto dell'Unione o degli Stati membri.</li> </ul> <p>e) INTERPRETARIATO. In alcuni casi, l'interprete partecipa alla chiamata per consentire di gestire le richieste di soccorso da parte di chi ha difficoltà con la lingua italiana.</p> <p><u>BASE GIURIDICA:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Art 6, par. 1, lett. e) GDPR, il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico e connesso all'esercizio di pubblici poteri;</li> <li>• Art. 9, par. 2, lett. g) GDPR, il trattamento è necessario per motivi di interesse pubblico rilevante sulla base del diritto dell'Unione o degli Stati membri.</li> </ul>
	<p><b>Periodo di conservazione dei dati personali</b></p> <p>AREU La informa che i dati verranno conservati almeno per il tempo previsto dal vigente "Titolario e Massimario del Sistema Sociosanitario lombardo (già Sistema Sanitario e Sociosanitario di Regione Lombardia)" e comunque non superiore a quello necessario per la gestione dei possibili ricorsi/contenziosi.</p>

	<p>In particolare, i dati e la documentazione generata e/o acquisita nell'ambito delle chiamate di emergenza alla CUR NUE 112 saranno conservati illimitatamente. (cfr. <i>Titolario e Massimario del Sistema Sociosanitario lombardo</i>, Titolo 2, Classe 05.02)</p>
--	--

	<p><b>Ambito di comunicazione dei dati personali</b></p> <p>I dati potranno essere resi accessibili, per le finalità di cui sopra, a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dipendenti e collaboratori del Titolare, nella loro qualità di soggetti autorizzati al trattamento;</li> <li>• le centrali di secondo livello "PSAP 2" competenti per funzione e territorio (es. SOREU – Sale Operative Regionali dell'Emergenza Urgenza sanitaria, Forze dell'Ordine o Vigli del Fuoco);</li> <li>• soggetti privati a seguito di richiesta di accesso, ove ammissibile;</li> <li>• società incaricate del servizio di interpretariato, debitamente nominate quali responsabili del trattamento, ex art. 28 GDPR;</li> <li>• tutti i soggetti operanti in qualità di autonomi Titolari del trattamento fra cui enti e organizzazioni la cui comunicazione è richiesta dalla legge, forze di polizia, Autorità giudiziaria o Autorità per finalità di giustizia, di prevenzione e di tutela della salute pubblica.</li> </ul>
---	--

## GESTIONE EMERGENZA SANITARIA 118 - SOREU

	<p><b>Finalità e basi giuridiche del trattamento</b></p> <p>I Suoi dati personali sono trattati per le seguenti finalità e in ottemperanza alla base giuridica di volta in volta esplicitata:</p> <p>a) PRESA IN CARICO DELLA CHIAMATA DI EMERGENZA IN ENTRATA. Gestione della chiamata di soccorso sanitario, tramite l'invio dei mezzi più appropriati fino al completamento del soccorso e/o all'eventuale affidamento del paziente alle strutture ospedaliere più idonee.</p> <p><u>BASE GIURIDICA:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Art. 6, par. 1, lett. e) GDPR, il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico e connesso all'esercizio di pubblici poteri;</li> <li>• Art. 9, par. 2, lett. h) GDPR, il trattamento è necessario per assistenza o terapia sanitaria o sociale ovvero gestione dei sistemi e servizi sanitari o sociali sulla base del diritto dell'Unione o degli Stati membri.</li> </ul> <p>b) GEOLOCALIZZAZIONE UTENTE. La telefonata in entrata è geolocalizzata per consentire la gestione dell'eventuale intervento di soccorso.</p> <p><u>BASE GIURIDICA:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Art. 6, par. 1, lett. e) GDPR, il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico e connesso all'esercizio di pubblici poteri;</li> </ul>
---	--

	<p>c) REGISTRAZIONE AUDIO. L'audio della telefonata in entrata è registrato per consentire la tracciabilità delle richieste di intervento.</p> <p><u>BASE GIURIDICA:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Art. 6, par. 1, lett. e) GDPR, il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico e connesso all'esercizio di pubblici poteri;</li> <li>• Art. 9, par. 2, lett. g) GDPR, il trattamento è necessario per motivi di interesse pubblico rilevante sulla base del diritto dell'Unione o degli Stati membri.</li> </ul> <p>d) INTERPRETARIATO. In alcuni casi, l'interprete partecipa alla chiamata per consentire di gestire le richieste di soccorso da parte di chi ha difficoltà con la lingua italiana.</p> <p><u>BASE GIURIDICA:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Art. 6, par. 1, lett. e) GDPR, il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico e connesso all'esercizio di pubblici poteri;</li> <li>• Art. 9, par. 2, lett. g) GDPR, il trattamento è necessario per motivi di interesse pubblico rilevante sulla base del diritto dell'Unione o degli Stati membri.</li> </ul> <p>e) CONDIVISIONE CON STRUTTURE ED OPERATORI SANITARI. Al fine di gestire i trasferimenti e/o preparare l'arrivo dei pazienti è possibile che la Sala Operativa Regionale Emergenza Urgenza (SOREU) anticipi alcuni dati ad altri operatori sanitari o strutture sanitarie.</p> <p><u>BASE GIURIDICA:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Art. 6, par. 1, lett. e) GDPR, il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico e connesso all'esercizio di pubblici poteri;</li> <li>• Art. 9, par. 2 lett. h) GDPR, il trattamento è necessario per assistenza o terapia sanitaria o sociale ovvero gestione dei sistemi e servizi sanitari o sociali sulla base del diritto dell'Unione o degli Stati membri.</li> </ul>
	<p><b>Periodo di conservazione dei dati personali</b></p> <p>AREU La informa che i dati verranno conservati almeno per il tempo previsto dal vigente "Titolario e Massimario del Sistema Sociosanitario lombardo (già Sistema Sanitario e Sociosanitario di Regione Lombardia)" e comunque non superiore a quello necessario per la gestione dei possibili ricorsi/contenziosi.</p> <p><u>In particolare</u>, è prevista la conservazione ILLIMITATA per: la documentazione 118 compilata dalle équipes di soccorso dei MSB (Mezzi di Soccorso di Base, con soccorritori a bordo), dei MSI (Mezzi di Soccorso Intermedio, con infermiere a bordo) e dei MSA (Mezzi di Soccorso Avanzato, con medico e infermiere a bordo); la documentazione generata dall'applicativo gestionale SOREU (Sala Operativa Regionale Emergenza Urgenza) e relativi allegati; le registrazioni telefoniche intercorse tra SOREU (Sala Operativa Regionale Emergenza Urgenza) e altri soggetti (utenti, équipes dei mezzi di soccorso, Forze di Polizia, ospedali, ecc.). (cfr. <i>Titolario e Massimario del Sistema Sociosanitario lombardo</i>, Titolo 2, Classe 05.02)</p>



### Ambito di comunicazione dei dati personali

I Dati potranno essere resi accessibili, per le finalità di cui sopra a:

- dipendenti e collaboratori del Titolare, nella loro qualità di soggetti autorizzati al trattamento;
- tutti i soggetti operanti in qualità di autonomi Titolari del trattamento fra cui enti, organizzazioni la cui comunicazione è richiesta dalla legge, forze di polizia, Autorità giudiziaria o Autorità per finalità di giustizia, di prevenzione e di tutela della salute pubblica;
- soggetti terzi pubblici e privati del sistema socio-sanitario-assistenziale o che operano in forza di legge, di normativa secondaria o di un contratto.

## GESTIONE SERVIZIO NEA 116117



### Finalità e basi giuridiche del trattamento

I Suoi dati personali sono trattati per le seguenti finalità e in ottemperanza alla base giuridica di volta in volta esplicitata:

- a) GESTIONE DELLA CHIAMATA IN ENTRATA. AREU, secondo le indicazioni regionali e in collaborazione con le ATS competenti, è stata individuata quale responsabile dell'attivazione del Numero Europeo Armonizzato 116117.

BASE GIURIDICA:

- Art. 6, par. 1, lett. e) GDPR, il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico e connesso all'esercizio di pubblici poteri;
- Art. 9, par. 2, lett. h) GDPR, il trattamento è necessario per assistenza o terapia sanitaria o sociale ovvero gestione dei sistemi e servizi sanitari o sociali sulla base del diritto dell'Unione o degli Stati membri.

- b) GEOLOCALIZZAZIONE UTENTE. La telefonata in entrata è geolocalizzata per consentire la gestione dell'eventuale intervento di soccorso.



BASE GIURIDICA:

- Art. 6, par. 1, lett. e) GDPR, il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico e connesso all'esercizio di pubblici poteri.

- c) REGISTRAZIONE AUDIO. L'audio è registrato per consentire la tracciabilità delle richieste di intervento.

BASE GIURIDICA:

- Art. 6, par. 1, lett. e) GDPR, il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico e connesso all'esercizio di pubblici poteri;
- Art. 9, par. 2, lett. g) GPDR, il trattamento è necessario per motivi di interesse pubblico rilevante sulla base del diritto dell'Unione o degli Stati membri.

	<p>d) <b>INTERPRETARIATO.</b> In alcuni casi l'interprete partecipa alla chiamata per consentire di gestire le richieste da parte di chi ha difficoltà con la lingua italiana.</p> <p><u>BASE GIURIDICA:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Art. 6, par. 1, lett. e) GDPR, il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico e connesso all'esercizio di pubblici poteri;</li> <li>• Art. 9, par. 2, lett. g) GDPR, il trattamento è necessario per motivi di interesse pubblico rilevante sulla base del diritto dell'Unione o degli Stati membri.</li> </ul> <p>e) <b>CONDIVISIONE CON SERVIZIO DI CONTINUITÀ ASSISTENZIALE.</b> Al fine di consentire una migliore gestione delle richieste pervenute dagli utenti, assicurando, nei casi non urgenti, assistenza o consulenza sanitaria, è possibile che vengano condivisi dati con i medici del servizio di continuità assistenziale.</p> <p><u>BASE GIURIDICA:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Art. 6, par. 1, lett. e) GDPR, il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico e connesso all'esercizio di pubblici poteri;</li> <li>• Art. 9, par. 2, lett. h) GDPR, il trattamento è necessario per assistenza o terapia sanitaria o sociale ovvero gestione dei sistemi e servizi sanitari o sociali sulla base del diritto dell'Unione o degli Stati membri.</li> </ul>
	<p><b>Periodo di conservazione dei dati personali</b></p> <p>AREU La informa che i dati verranno conservati almeno per il tempo previsto dal vigente "Titolario e Massimario del Sistema Sociosanitario lombardo (già Sistema Sanitario e Sociosanitario di Regione Lombardia)" e comunque non superiore a quello necessario per la gestione dei possibili ricorsi/contenziosi.</p> <p>In particolare, per la documentazione relativa alla attività di Continuità Assistenziale (registro interventi, referti delle visite ecc.) è prevista la conservazione ILLIMITATA (cfr. <i>Titolario e Massimario del Sistema Sociosanitario lombardo</i>, Titolo 2, Classe 05.03), mentre per la documentazione prodotta nell'ambito delle attività di controllo e valutazione dell'assistenza erogata dai medici di Continuità Assistenziale è previsto un periodo di conservazione pari a 10 anni (cfr. <i>Titolario e Massimario del Sistema Sociosanitario lombardo</i>, Titolo 2, Classe 05.03).</p>
	<p><b>Ambito di comunicazione dei dati personali</b></p> <p>I dati potranno essere resi accessibili, per le finalità di cui sopra:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a dipendenti e collaboratori del Titolare, nella loro qualità di autorizzati al trattamento;</li> <li>• medico curante o a terzi legittimati (su richiesta dell'interessato);</li> <li>• a tutti gli altri soggetti ai la cui facoltà di accesso ai dati è riconosciuta da disposizioni di legge, normativa secondaria, comunitaria, nonché contrattazione integrativa.</li> </ul>

## INDICAZIONI COMUNI



### Modalità di trattamento

Il trattamento dei dati personali è effettuato con modalità cartacea e/o informatizzata, nel rispetto delle misure di sicurezza ai sensi del Reg. UE 2016/679 ("GDPR") e del D.Lgs. 196/2003 ("Codice Privacy") e s.m.i., al fine di salvaguardarne la riservatezza, l'integrità, la completezza, la disponibilità e di ridurre al minimo i rischi di cancellazione, distruzione, perdita, alterazione, anche accidentale, di accesso non autorizzato, trattamento non consentito o non conforme alle finalità di raccolta, uso illecito o non corretto, diffusione illegittima. Nelle operazioni di trattamento, è garantito il rispetto dei principi generali ex art. 5 del GDPR, quali il principio di liceità, correttezza e trasparenza, di minimizzazione, di esattezza, di limitazione delle finalità e della conservazione.

La gestione e la conservazione dei dati personali avverranno mediante supporti e archivi in formato elettronico ad uso del personale e professionisti sanitari AREU e su server appartenenti al Titolare e/o di società terze incaricate e debitamente nominate quali Responsabili del trattamento, ai sensi dell'art. 28 GDPR.

AREU, inoltre, La informa che i trattamenti aventi ad oggetto Suoi Dati personali non implicheranno processi decisionali automatizzati, ex art. 15, par. 2, lett. f) e 22 GDPR.



### Trasferimento dati

I dati non saranno oggetto di trasferimento al di fuori dell'Unione Europea.

Resta in ogni caso inteso che il Titolare, ove si rendesse necessario trasferire i dati in Paesi extra-UE, assicura sin d'ora che tale trasferimento 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 ai sensi dell'art. 46-47 del GDPR.



### Natura del conferimento dei dati e conseguenze del rifiuto di rispondere

AREU comunica che in mancanza del conferimento dei dati per le finalità di cui sopra non sarà possibile gestire correttamente il rapporto con il paziente/utente in tutte le fasi, non essendo quindi garantita la possibilità di dare seguito alla Sua richiesta in modo corretto.



### Diritti dell'interessato

L'interessato può esercitare il diritto di accesso, di rettifica, di limitazione del trattamento, di opposizione al trattamento, nonché il diritto alla cancellazione e alla portabilità del dato ove applicabili.

Alla richiesta di esercizio dei diritti verrà dato riscontro entro 30 giorni, con eventuale possibilità di proroga di altri 30 giorni ai sensi di legge. L'interessato può proporre

reclamo all'Autorità del Garante o adire le opportune Autorità Giudiziarie in caso di violazioni.

**Modalità di esercizio dei diritti e contatti del Responsabile della protezione dei dati di AREU**

Per l'esercizio dei diritti sopra indicati, nonché per ricevere qualsiasi informazione relativa agli stessi, Lei potrà rivolgersi al Titolare o al Responsabile della protezione dei dati ("Data Protection Officer" o "DPO") con le seguenti modalità:

- invio raccomandata A/R ad Agenzia Regionale Emergenza Urgenza della Regione Lombardia, Viale Monza 223, 20126 Milano (MI), all'attenzione del Responsabile della Protezione dati personali (DPO) di AREU;
- invio PEC all'indirizzo: protocollo@pec.areu.lombardia.it all'attenzione della S.C. Affari Generali e Legali e del Responsabile della Protezione dei Dati personali (DPO) di AREU;
- invio e-mail all'indirizzo della S.C. Affari Generali e Legali: affari.generalllegali@areu.lombardia.it e/o al Responsabile della Protezione dei Dati personali (DPO) di AREU: dpo@areu.lombardia.it.

icone cc BY 4.0 Maastricht European Centre on Privacy and Cybersecurity – ECPC