



Customer satisfaction in sanità: Linee guida del Garante privacy

Rispondere ai questionari è facoltativo e i risultati vanno diffusi solo in forma anonima o aggregata

Il Garante per la protezione dei dati personali ha fissato [le regole](#) alle quali dovranno attenersi gli organismi sanitari pubblici e privati che svolgono indagini sulla qualità dei servizi sanitari offerti ai cittadini.

I sondaggi per verificare la customer satisfaction degli assistiti - effettuati per telefono, per posta, per email, tramite questionari cartacei o form su siti istituzionali - possono riguardare esclusivamente informazioni sulla qualità del servizio (accoglienza, tempi di attesa, informazioni ricevute, comfort della struttura), senza entrare nella valutazione degli aspetti sanitari delle prestazioni e delle cure erogate.

Poiché nel corso di queste attività possono essere raccolti una gran quantità di dati personali il Garante ha individuato in apposite Linee guida (domani in Gazzetta ufficiale) un quadro unitario di misure e accorgimenti.

Prima di iniziare il sondaggio gli organismi sanitari dovranno valutare se vi sia la reale necessità di raccogliere dati personali o se non sia invece possibile raggiungere gli stessi obiettivi utilizzando dati anonimi. In questo secondo caso non si applicano le Linee guida. Qualora invece si ritenga necessario acquisire dati personali, questi vanno comunque distrutti o resi anonimi subito dopo la registrazione.

La partecipazione al sondaggio deve essere sempre facoltativa.

Non potranno essere utilizzati dati sulla vita sessuale e le informazioni raccolte nel corso delle attività di customer satisfaction non potranno essere utilizzate per profilare gli utenti o inviare materiale pubblicitario.

La comunicazione o la diffusione dei risultati dei sondaggi dovrà avvenire sempre in forma anonima o aggregata.

Potrebbe anche accadere che alcune risposte possano rivelare informazioni sulla salute dell'utente, desumibili anche dal tipo di reparto che ha erogato il servizio (ad es. ginecologia, neurologia, oncologia), dalla prestazione fruita (ad es. tipo di intervento chirurgico), persino dalla fornitura di particolari ausili (ad es. pannoloni, protesi, plantari). In questo caso gli organismi privati che svolgono direttamente un'indagine di gradimento sui servizi sanitari devono chiedere il consenso scritto degli utenti coinvolti. Consenso che non deve essere richiesto dagli organismi sanitari pubblici anche quando conducono sondaggi attraverso le strutture convenzionate.

Agli utenti, infine, dovrà essere sempre assicurata, sia dagli operatori privati che pubblici, una dettagliata informativa in cui risultino chiari tutti gli aspetti e le modalità del sondaggio.

Gli organismi sanitari potranno anche avvalersi di un modello semplificato di informativa predisposto dall'Autorità, allegato alle Linee guida.

Roma, 24 maggio 2011