



INFORMAZIONI SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Gestione dell'accesso al Servizio di consulenza psicologica e dei questionari di monitoraggio e soddisfazione

ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 -RGPD

L'Università degli Studi di Pavia mette a disposizione della propria comunità un servizio di consulenza psicologica, erogato da psicologi professionisti sulla base di appositi rapporti convenzionali.

La presente informativa riguarda esclusivamente i trattamenti di dati personali effettuati dall'Università per la gestione della piattaforma di accesso al servizio, per l'organizzazione della presa in carico e per la somministrazione dei questionari di ingresso, monitoraggio e soddisfazione.

I trattamenti effettuati dagli psicologi nell'ambito dei colloqui e dell'attività professionale sono autonomi e non rientrano nella presente informativa.

Il servizio è rivolto, secondo le modalità organizzative di volta in volta previste, a:

- studenti e studentesse;
- dottorandi e dottorande;
- assegnisti e assegniste di ricerca;
- titolari di incarichi di ricerca;
- borsisti e borsiste;
- personale docente e ricercatore;
- personale tecnico-amministrativo e collaboratori esperti linguistici
- collaboratori e collaboratrici coordinati e continuativi;
- professori e professoresse a contratto;

Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento è l'Università degli Studi di Pavia nella persona del Magnifico Rettore. Dati di contatto: sede C.so Strada Nuova n. 65, IT-27100 Pavia, PEC amministrazione-centrale@certunipv.it

Il Responsabile della protezione dei dati

L'Università degli Studi di Pavia ha nominato il Responsabile della Protezione Dati RPD. I dati di contatto sono: Università degli Studi di Pavia, C.so Strada Nuova n. 65, 27100 Pavia, Email: privacy@unipv.it PEC amministrazione-centrale@certunipv.it.

Finalità e modalità del trattamento

L'Università tratta i dati personali per le seguenti finalità:

a) gestione della richiesta di accesso

- autenticazione o identificazione dell'utente;
- verifica dell'appartenenza a una delle categorie ammesse al servizio;
- ricezione e registrazione della richiesta;
- gestione amministrativa e organizzativa della presa in carico;
- contatto con l'utente per le comunicazioni necessarie;
- gestione amministrativa della richiesta e trasmissione della stessa al professionista incaricato secondo le modalità organizzative del Servizio;
- individuazione del percorso richiesto;
- assegnazione del professionista;
- comunicazione allo psicologo dei dati strettamente necessari per contattare l'utente e avviare il percorso;
- gestione degli appuntamenti e dello stato amministrativo della richiesta;
- gestione di eventuali richieste, segnalazioni o reclami relativi al funzionamento del servizio.

b) questionari di ingresso- monitoraggio, chiusura e soddisfazione

L'Università può invitare l'utente a compilare questionari anonimi finalizzati a monitorare e implementare le attività del Servizio.

La compilazione dei questionari di monitoraggio e soddisfazione è, di regola, facoltativa e non incide sulla possibilità di accedere o continuare ad accedere al servizio.

5. Categorie di dati trattati

In relazione alle diverse funzionalità della piattaforma, possono essere trattati:

Dati identificativi e amministrativi

- nome e cognome;
- matricola o altro identificativo universitario;
- categoria di appartenenza alla comunità universitaria;

Dati di contatto

- indirizzo di posta elettronica;
- numero di telefono;

Dati relativi alla richiesta

- data e ora della richiesta;
- percorso o tipologia di servizio selezionati;
- disponibilità indicate;
- stato della presa in carico;

- informazioni organizzative relative agli appuntamenti;
- eventuale interruzione o conclusione del percorso, senza registrazione delle relative motivazioni cliniche.

Dati contenuti nei questionari

- motivo generale del ricorso al servizio;
- valutazioni sulla qualità percepita;
- livello di soddisfazione;
- ulteriori informazioni previste dai questionari approvati dall'Università.

Base giuridica

I dati personali comuni sono trattati ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. e), del Regolamento (UE) 2016/679, in quanto il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico connesso all'erogazione dei servizi istituzionali dell'Università e alla gestione del Servizio di consulenza psicologica rivolto alla comunità universitaria.

Qualora i dati raccolti mediante la richiesta di accesso o i questionari consentano di desumere informazioni appartenenti alle categorie particolari di dati di cui all'art. 9 del Regolamento (UE) 2016/679, il trattamento è effettuato, nei limiti di quanto strettamente necessario, ai sensi dell'art. 9, par. 2, lett. g), del medesimo Regolamento, in relazione alle funzioni istituzionali dell'Università e nei casi previsti dall'art. 2-sexies del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.

Qualora i questionari siano strutturati in modo da raccogliere esclusivamente dati non riconducibili alle categorie particolari di cui all'art. 9 del Regolamento, il trattamento è effettuato esclusivamente ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. e), del Regolamento (UE) 2016/679.

I dati trattati in forma aggregata o anonimizzata, che non consentano l'identificazione degli interessati, possono essere utilizzati dall'Università per finalità di monitoraggio, valutazione e miglioramento del servizio, nonché per analisi statistiche. L'eventuale utilizzo nell'ambito di specifici progetti di ricerca sarà disciplinato da apposita informativa, ove prevista.

Conservazione

La determinazione del periodo di conservazione dei dati personali risponde al principio di necessità del trattamento. I termini di conservazione dei dati personali dipendono in generale dalle leggi e dai tempi di conservazione degli atti che li contengono in relazione ai servizi utilizzati. I dati sono conservati per periodi differenziati in relazione alle finalità perseguite.

Richieste e dati amministrativi

I dati necessari alla gestione della richiesta e della presa in carico sono conservati, nella piattaforma operativa, per sette anni, salvo la necessità di conservarli più a lungo per:

- gestione di contestazioni;



- difesa di diritti dell'Università;
- adempimento di obblighi normativi;
- conservazione della documentazione amministrativa secondo il massimario di conservazione dell'Ateneo.

Decorso tale termine, i dati sono resi anonimi, ferme restando le regole applicabili alla documentazione eventualmente acquisita nei sistemi di gestione documentale dell'Università.

Questionari anonimi o pseudonimizzati

L'Università può invitare l'utente a compilare questionari finalizzati a monitorare e migliorare le attività del Servizio. Le risposte sono trattate, ove previsto, mediante un identificativo pseudonimizzato che consente esclusivamente il collegamento delle compilazioni effettuate dal medesimo interessato nelle diverse fasi del percorso, senza consentirne l'identificazione diretta.

Dati aggregati e anonimi

I risultati statistici e i dati resi effettivamente anonimi, non più riferibili a persone identificate o identificabili, possono essere conservati anche oltre tali termini, poiché non costituiscono dati personali.

Log di sicurezza

I log tecnici e di sicurezza sono conservati per il periodo definito dalle politiche di sicurezza dell'Università e comunque per il tempo necessario alla protezione dei sistemi, all'accertamento di anomalie e alla gestione degli incidenti.

I termini indicati devono essere recepiti nella configurazione della piattaforma.

Natura di conferimento dei dati

Il conferimento dei dati personali necessari per la presentazione della richiesta di accesso al Servizio è facoltativo, ma indispensabile per consentire all'Università di gestire la richiesta e organizzare l'erogazione del servizio. Il mancato conferimento dei dati richiesti non consentirà di accedere al Servizio di consulenza psicologica.

La compilazione dei questionari di monitoraggio e soddisfazione, in forma anonima, e il mancato conferimento delle relative informazioni non pregiudica la possibilità di usufruire del Servizio. Qualora, per specifici percorsi, sia previsto un questionario di ingresso obbligatorio quale presupposto organizzativo per l'accesso al servizio, tale circostanza è chiaramente indicata all'interessato prima della compilazione.

Quando il questionario di ingresso è obbligatorio:

- sono richieste esclusivamente informazioni strettamente necessarie;
- l'obbligatorietà è chiaramente indicata prima della compilazione;
- le informazioni non sono utilizzate per finalità cliniche o diagnostiche;
- la piattaforma non richiede una descrizione dettagliata del disagio;

Modalità di trattamento

L'Università adotta misure organizzative idonee a garantire la separazione tra i dati trattati per finalità amministrative e quelli eventualmente trattati dagli psicologi nell'ambito della propria attività professionale quale autonomo titolare del trattamento.

I dati sono trattati con strumenti informatici e, ove necessario, mediante documentazione amministrativa, secondo principi di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione, esattezza, limitazione della conservazione e integrità e riservatezza.

Sono adottate misure tecniche e organizzative proporzionate alla natura dei dati trattati, tra cui:

- autenticazione degli utenti;
- profilazione degli accessi;
- autorizzazione del solo personale incaricato;
- separazione, per quanto possibile, tra dati identificativi, dati organizzativi e risposte ai questionari;
- tracciamento degli accessi amministrativi;
- protezione delle comunicazioni;
- backup e procedure di ripristino;
- minimizzazione dei dati visibili agli operatori;
- utilizzo di dati aggregati o anonimizzati per le attività di monitoraggio;
- limitazione delle funzionalità di esportazione;
- istruzioni specifiche al personale autorizzato.

Non sono effettuati processi decisionali unicamente automatizzati, compresa la profilazione, che producano effetti giuridici o incidano in modo analogo significativamente sull'interessato.

Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati – Destinatari dei dati

I dati personali degli utenti potranno essere conosciuti e trattati, nel rispetto della vigente normativa in materia, dalla Responsabile scientifica del Servizio, da personale e da collaboratori dell'Università adeguatamente istruiti dal Titolare o delle imprese espressamente nominate come responsabili esterni del trattamento (ex. Art 28 del RGDP) ai quali l'Università affida servizi di propria competenza in outsourcing.

I dati sono trattati, di regola, all'interno dello Spazio economico europeo.

Qualora, per specifici servizi informatici, si rendesse necessario un trasferimento di dati verso un Paese non appartenente allo Spazio economico europeo, il trasferimento avverrà nel rispetto del capo V del Regolamento (UE) 2016/679.

I risultati relativi al funzionamento del servizio possono essere comunicati o pubblicati esclusivamente in forma aggregata o anonima.

Comunicazione dei dati allo psicologo



Per consentire l'avvio del percorso, l'Università comunica allo psicologo assegnato esclusivamente i dati necessari, quali:

- nome e cognome;
- recapiti;
- esclusivamente le informazioni strettamente necessarie alla presa in carico amministrativa.
- eventuali ulteriori dati indispensabili e previamente indicati all'interessato.

Lo psicologo riceve tali dati in qualità di autonomo titolare del trattamento.

La comunicazione non determina l'accesso dell'Università alle informazioni successivamente raccolte o prodotte dal professionista nell'ambito dei colloqui; non accede ai dati trattati dallo psicologo nell'ambito dell'attività professionale né riceve informazioni sul contenuto dei colloqui, salvo quanto strettamente necessario per l'adempimento di obblighi di legge.

Trattamento svolto dallo psicologo

Dal momento della presa in carico, lo psicologo tratta sotto la propria responsabilità professionale i dati necessari allo svolgimento della consulenza.

Rientrano nel trattamento autonomo dello psicologo:

- conduzione dei colloqui;
- valutazione della situazione rappresentata dall'utente;
- eventuali appunti o documenti professionali;
- adempimenti derivanti dalla normativa professionale;
- osservanza del segreto professionale;
- eventuale orientamento verso strutture o professionisti esterni;
- conservazione della documentazione professionale.

Prima o al momento della raccolta di tali dati, lo psicologo rende all'interessato una propria informativa ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento.

Le richieste relative ai dati trattati dallo psicologo devono essere indirizzate direttamente al professionista, utilizzando i recapiti indicati nella sua informativa.

Questionari e separazione dall'attività clinica

Le risposte ai questionari sono utilizzate esclusivamente per finalità di monitoraggio, valutazione e miglioramento del servizio. Sono elaborate e analizzate in forma aggregata.

Le risposte non sono trasmesse allo psicologo;

- le risposte non sono utilizzate per assegnare una diagnosi;

- le risposte non determinano automaticamente l'assegnazione o l'esclusione da un percorso;
- le risposte non sono inserite nella documentazione professionale dello psicologo;
- le risposte non sono utilizzate per valutare il rendimento accademico o lavorativo;
- le risposte non sono comunicate ai docenti, ai responsabili gerarchici o alle strutture didattiche di appartenenza.

Partecipazione a progetti di monitoraggio e ricerca

L'Università può inoltre aderire a progetti nazionali, internazionali e interuniversitari di monitoraggio o ricerca riguardanti i servizi di counseling psicologico attivi negli Atenei.

Diritti dell'Interessato

Gli interessati possono esercitare nei confronti dell'Università degli Studi di Pavia i diritti previsti dagli artt. 15 e seguenti del Regolamento (UE) 2016/679. In particolare, hanno il diritto di ottenere l'accesso ai propri dati personali, la rettifica dei dati inesatti o l'integrazione di quelli incompleti, la cancellazione dei dati nei casi previsti dall'art. 17 del Regolamento, fermo restando l'obbligo dell'Università di conservarli quando il trattamento sia necessario per l'adempimento di un obbligo di legge, per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria. Possono inoltre chiedere la limitazione del trattamento nei casi previsti dall'art. 18 del Regolamento e opporsi al trattamento ai sensi dell'art. 21 del medesimo Regolamento, nei limiti consentiti dalla normativa vigente.

Le richieste di esercizio dei diritti possono essere presentate al Titolare del trattamento utilizzando i recapiti indicati nella presente informativa, specificando nell'oggetto o nel testo della richiesta **"Servizio di consulenza psicologica"**. Il Titolare fornisce riscontro entro un mese dal ricevimento della richiesta; tale termine può essere prorogato fino a due ulteriori mesi, nei casi di particolare complessità, ai sensi dell'art. 12 del Regolamento, dandone comunicazione all'interessato entro il termine di un mese.

La presente informativa riguarda esclusivamente i trattamenti effettuati dall'Università degli Studi di Pavia. Per i trattamenti di dati personali effettuati dallo psicologo nell'ambito dell'attività professionale, svolta quale autonomo titolare del trattamento, i diritti dovranno essere esercitati direttamente nei confronti del professionista secondo le modalità indicate nella relativa informativa.

Gli interessati che ritengano che il trattamento dei dati personali effettuato dall'Università avvenga in violazione del Regolamento (UE) 2016/679 hanno il diritto di proporre reclamo al **Garante per la protezione dei dati personali**, ai sensi dell'art. 77 del Regolamento, ovvero di adire le competenti sedi giudiziarie ai sensi dell'art. 79 del medesimo Regolamento.