REGOLAMENTO
SOCIAL MEDIA POLICY DELL'AZIENDA SOCIO SANITARIA TERRITORIALE DI LODI

Sommario

PREMESSA 3
SEZIONE I 4
INTRODUZIONE 4
1) Oggetto e scopo 4
2) Campo di applicazione 4
SEZIONE II 5
SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA 5
1) Trattamento delle informazioni aziendali 5
2) Uso dei social media in rappresentanza dell'ASST di Lodi 5
3) Modalità d'uso privato di web e social network 6
4) Profili aziendali e pagine associate 8
5) Sanzioni 9
SEZIONE III 10
SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA 10
1) Finalità 10
2) Contenuti 10
3) Netiquette (Regole di utilizzo dei Social Network) 11
4) Moderazione 12
5) Risposte a quesiti e messaggi 13
6) Privacy e trattamento dei dati personali 13
7) Note Legali 14
SEZIONE IV 15
DISPOSIZIONI FINALI 15
1) Abrogazioni 15
2) Norme di rinvio 15
3) Entrata in vigore 15
4) Contatti 15
5) Riferimenti normativi 15

PREMESSA

L'ASST di Lodi utilizza i principali *social media* per informare, comunicare, ascoltare e favorire l'accesso ai servizi offerti, valorizzando l'immagine, l'identità e la capacità relazionale dell'Ente.

L'Azienda attraverso i principali *social media,* con finalità istituzionali e di interesse generale, favorisce la comunicazione, l'ascolto e l'interazione nel *web* con i propri *stakeholder* - cittadini, aziende, istituzioni, associazioni, nonché organi di informazione.

I *social media* offrono opportunità e potenzialità di comunicazione che richiedono di conseguenza una maggiore responsabilità nel loro utilizzo.

Al fine di utilizzare al meglio questi strumenti è importante conoscerli ed essere consapevoli dei potenziali rischi connessi al fine di evitarne l'uso improprio che, in particolare nell'ambito sanitario, può riflettersi lungo tutti i livelli del rapporto tra il paziente ed il sistema sanitario, in particolare: il rapporto paziente/cittadino, il rapporto tra professionisti e tra questi e l'organizzazione.

Al pari di ogni altra modalità di comunicazione istituzionale, è necessario adottare un documento volto a regolamentare l'utilizzo dei *social media*. Tale utilizzo, infatti, deve essere conforme alla normativa vigente, nonché alla regolamentazione interna applicabile, con particolare riferimento al codice di comportamento.

I canali social istituzionali sono quelli indicati nel sito web e vengono gestiti da uno staff dedicato all'interno dell'Ufficio Comunicazione.

SEZIONE I
INTRODUZIONE

1) Oggetto e scopo

Il presente regolamento ha lo scopo di fornire principi, regole e comportamenti che devono essere osservati dal personale in servizio presso ASST Lodi, per un uso sicuro, consapevole ed appropriato dei social network con l'obiettivo di tutelare la rete di pazienti, i professionisti e in generale l'immagine e la reputazione di ASST Lodi, (SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA), nonché di dettagliare le informazioni rivolte agli utenti circa le finalità, le tipologie di contenuti e i comportamenti consentiti sulle pagine/profili istituzionali creati (SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA).

Vuole essere uno strumento di tutela dei professionisti e degli utenti dai rischi connessi ad un uso improprio dei *social media*:

- Violazione della privacy di pazienti o colleghi;
- Inappropriata condivisione e diffusione di informazioni sensibili;
- Violazione dei confini professionali;
- Violazione della riservatezza di informazioni sanitarie;
- Compromissione dell'immagine di sé come professionista, dell'Azienda e del Sistema Sanitario nel suo complesso.

2) Campo di applicazione

a) Social Media Policy Interna

Il presente atto, periodicamente rivisto ed aggiornato, contiene le principali norme di comportamento che il personale in servizio presso ASST di Lodi (di seguito "Personale") è tenuto ad osservare quando:

1. se autorizzati, utilizzano i social network con account istituzionale in nome e per conto dell'ASST di Lodi;
2. utilizzano i social network con i rispettivi account personali.

Il regolamento si rivolge al personale in servizio presso l'ASST di Lodi (dipendenti e collaboratori, compreso il personale convenzionato, gli specializzandi, i tirocinanti, i borsisti, i volontari, i fornitori e tutti coloro che a vario titolo e livello prestano la propria attività in favore dell'ASST di Lodi), la cui attività in rete possa in qualsiasi modo essere ricondotta all'ASST di Lodi.

b) Social Media Policy Esterna

Il documento stabilisce e descrive le regole di comportamento che i cittadini sono tenuti a seguire quando interagiscono con i social network dell'ASST di Lodi.

SEZIONE II
SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

1) Trattamento delle informazioni aziendali

Le informazioni dell'ASST di Lodi devono essere accessibili solo alle persone autorizzate e devono essere protette dall'indebita divulgazione on line se non autorizzate e gestite da chi è preposto.

Le informazioni che non possono essere legalmente divulgate, devono essere trattate con riservatezza e mai inserite sui social network. I dipendenti devono salvaguardare il carattere riservato delle informazioni acquisite nello svolgimento delle attività lavorative assegnate, delle decisioni e delle attività intraprese dall'ASST di Lodi, anche se tali informazioni non sono specificatamente classificate come riservate e non riguardano in modo specifico l'Azienda stessa.

Le indicazioni contenute nella presente Policy sono tese a garantire la salvaguardia dell'Azienda e delle persone che vi lavorano.

2) Uso dei social media in rappresentanza dell'ASST di Lodi

I social network associati all'ASST di Lodi sono amministrati dall'Ufficio Comunicazione autorizzato alla gestione e all'inserimento dei contenuti e all'interazione con l'Utenza.

Le credenziali di accesso ai social network sono note soltanto ai soggetti autorizzati a gestire gli account. Lo staff dedicato presidia i canali social dal lunedì al venerdì, di norma dalle ore 10:00 alle ore 16:00, provvedendo al loro costante monitoraggio.

I soggetti autorizzati si attengono ai seguenti principi nella gestione degli account:

a) Discrezionalità

Il personale addetto alla gestione dei profili social associati all'ASST di Lodi, nell'ambito ed in coerenza con le finalità istituzionali della medesima, ha discrezionalità nel fornire risposte ai commenti inseriti dagli utenti. Laddove possibile verranno utilizzati i testi preliminarmente approvati dai Dirigenti dell'ufficio mediante il meccanismo delle FAQ.

b) Tenore delle risposte

Il personale che gestisce i profili social associati all'ASST di Lodi è tenuto a rispondere in modo colloquiale, mantenendo sempre un contegno istituzionale ed un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso cui lavora.

c) Accuratezza delle risposte

Il personale che predispone i testi per fornire le risposte ai commenti o alle richieste inserite dagli utenti dovrà:

- ***essere cordiale***: rispondere in modo cortese, chiaro, professionale;
- ***essere preciso***: occorre assicurarsi di avere una completa conoscenza dei fatti prima di pubblicare. È meglio verificare le informazioni prima, piuttosto che dovere correggere dopo la pubblicazione. Citare le fonti, quando ciò è possibile;
- ***pensare prima di pubblicare***: non avere fretta di rispondere. È sempre buona regola non pubblicare contenuti in preda alle emozioni;
- ***in caso di dubbio, non procedere alla pubblicazione***: chi gestisce un profilo social è responsabile dei suoi contenuti ovunque si trovi. Come portavoce on line, è necessario assicurarsi che i post siano del tutto accurati e non fuorvianti. Usare buon senso nel pubblicare e, se sorgono dei dubbi, non è opportuno pubblicare alcun contenuto;
- ***in caso di discussioni lunghe e ripetitive***: se un commento diventa troppo lungo e ripetitivo, è necessario chiedere all'autore di continuare la discussione tramite posta elettronica;
- ***tenere traccia***: prima di eliminare un commento o un contenuto, è necessario fare una copia per eventuali contestazioni;
- ***in caso di messaggi negativi***: quando ci si imbatte in un post negativo (che non viola i termini di servizio), è necessario incoraggiare l'autore a spiegarsi meglio. È spesso il modo più efficace per chiarire la questione e superare l'elemento di negatività;
- ***ignorare i "Troll"***: un troll è qualcuno che ripetutamente pubblica messaggi che generano polemica, o fuori contesto (off - topic). E' opportuno ignorare i troll;
- ***in merito alla normativa sul Copyright***: non devono essere pubblicati contenuti di cui l'ASST di Lodi non abbia acquisito i relativi diritti o di cui possa comunque disporre legittimamente;
- ***in merito alla normativa sulla Privacy e trattamento dei dati***: i contenuti che vengono pubblicati, non devono violare la riservatezza di terzi e devono essere, in ogni caso, conformi alla vigente normativa in materia di tutela dei dati personali.

3) Modalità d'uso privato di web e social network

I destinatari della presente Policy di cui alla Sezione I, par. n. 2 lett. a), punto n. 2 del presente Regolamento, sono chiamati a rispettare le indicazioni di seguito delineate nell'utilizzo della rete e dei social network, soprattutto qualora nei propri profili personali sia riconducibile l'appartenenza all'ASST di Lodi.

Il personale dell'ASST di Lodi può accedere con proprio account personale ai social media ed a consultarli nell'orario di lavoro solo ed esclusivamente per scopi istituzionali e di informazione.

Il personale dell'ASST di Lodi può liberamente condividere sui propri profili privati i contenuti diffusi dai canali social dell'ASST di Lodi, quali informazioni su iniziative e/o progetti nonché video, immagini e/o infografiche.

Nel caso in cui il personale dell'ASST di Lodi acceda ad un sito di social networking con un account privato, deve tenere presente sempre che può essere comunque identificato dagli altri utenti dello stesso social network come dipendente e, come tale, deve mantenere un comportamento corretto, rispettoso e responsabile, sia nei confronti degli utenti che nei confronti della propria Amministrazione, in conformità alla vigente normativa, anche quella specifica per i dipendenti pubblici, laddove applicabile, nonché agli obblighi contrattuali discendenti dal rapporto di lavoro.

In particolare, il personale dell'ASST di Lodi, nella configurazione, utilizzo e gestione dei propri account privati sui social network è ritenuto direttamente responsabile di tutto ciò che pubblica in rete attraverso siti web, profili personali social, blog, chat, etc. ed è tenuto a rispettare le seguenti regole di comportamento:

- considerare lo spazio virtuale del social network come spazio pubblico e non privato, in particolare per quanto riguarda gli aspetti correlati al lavoro svolto ed alle tematiche che attengono all'ASST di Lodi;
- qualora si presenti l'occasione di parlare online dell'ASST di Lodi, se non diversamente autorizzato, è tenuto a farlo in prima persona, con un linguaggio corretto ed adeguato, assicurandosi che tutte le opinioni espresse siano veritiere e riconducibili esclusivamente a sé stesso e non all'ASST di Lodi, ai colleghi, ai pazienti, agli utenti, alle imprese o stakeholder;
- specificare che le opinioni espresse hanno carattere personale e non impegnano in alcun modo la responsabilità dell'ASST di Lodi, prestando attenzione in particolare al fatto che le condotte denigratorie su qualsiasi social (WhatsApp compreso) configurano il reato di diffamazione aggravata dal "mezzo di pubblicità";
- deve prestare la massima attenzione ai dati diffusi, alle foto o ai video pubblicati e condivisi, attenendosi alle normative vigenti in materia di dati particolari, Privacy e Copyright. Non vanno condivise informazioni che possano essere riconducibili ad un paziente, utente, impresa e/o altro. Tutto il materiale reso pubblico online lo rimane in modo permanente ed è quindi alto il rischio di perdere il controllo dei dati diffusi;
- non può trattare su web e social casi medici specifici o personali, né può divulgare, attraverso gli stessi, nel rispetto del segreto d'ufficio, informazioni riservate, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti di cui è a conoscenza (partner, istituzioni, utenti, stakeholder, etc.) o informazioni su attività lavorative, servizi, progetti e documenti non ancora resi pubblici, decisioni da assumere e provvedimenti relativi a procedimenti in corso, prima che siano stati ufficialmente deliberati e comunicati formalmente alle parti interessate;
- fermi restando il corretto esercizio delle libertà sindacali e del diritto di critica, deve astenersi dalla trasmissione e diffusione, mediante qualsivoglia strumento o canale di comunicazione, di messaggi minatori o ingiuriosi, commenti e dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'ASST di Lodi o dei propri colleghi e responsabili, riferiti alle attività istituzionali e, più in generale, al suo operato;

- nello svolgimento dell'attività lavorativa, in conformità alla normativa vigente, il personale in servizio è tenuto preservare la tutela della riservatezza dei colleghi. Non sono tollerati comportamenti anche solo potenzialmente lesivi del decoro dell'Amministrazione;
- deve astenersi dall'utilizzare il proprio ruolo istituzionale per pubblicizzare, anche in modo implicito, prodotti commerciali;
- mantenere gli standard e i confini professionali. E' opportuno, ad esempio, non accettare richieste di amicizia sui social da parte dei pazienti;
- ad eccezione di eventi pubblici che si svolgono presso l'ASST di Lodi, è vietato divulgare foto, video o altro materiale, anche di tipo multimediale, che riprenda locali, personale dell'Azienda, utenti e familiari di utenti;
- non può aprire blog, pagine web, profili social a nome dell'ASST di Lodi o che trattino argomenti riferiti all'attività istituzionale dell'Azienda stessa;
- se non espressamente autorizzato, non può utilizzare segni distintivi dell'ASST di Lodi (logo) e deve evitare commenti inopportuni che possono arrecare danni all'immagine e alla reputazione di pazienti, colleghi e dell'ente stesso;
- ricordarsi che i post anche se privati, una volta messi in rete possono avere risonanza globale. Come ritenuto dal Garante della Privacy, anche se il profilo è "chiuso" o il post è condiviso solo con gli "amici", sussiste la possibilità che un "amico" possa condividere a sua volta il post sulla propria pagina personale, rendendolo così visibile ad altri utenti e rendendo in tal modo astrattamente conoscibili a tutti gli iscritti al Social Media i contenuti condivisi, ancorché potenzialmente lesivi della Privacy;
- ricordarsi sempre che Internet non dimentica. Qualsiasi contenuto può essere riportato alla luce;
- è chiamato a collaborare attivamente con l'Ufficio Comunicazione e Stampa nella tutela dell'immagine e della reputazione dell'Azienda, segnalando all'indirizzo comunicazione@asst-lodi.it eventuali commenti falsi o lesivi nei confronti dei colleghi o dell'Ente.

4) Profili aziendali e pagine associate

I profili e le pagine associati all'ASST di Lodi devono essere aperti e gestiti solo ed esclusivamente per mezzo di account ufficiali e autorizzati dall'Amministrazione. È, pertanto, assolutamente vietato creare pagine e profili attraverso account personali o di gruppo o di struttura.

Qualora un singolo servizio/reparto aziendale voglia attivare un account per la gestione di un social network con finalità istituzionali, dovrà inoltrare formale richiesta all'Ufficio Comunicazione (comunicazione@asst-lodi.it) specificando:

- Obiettivi
- Modalità di pubblicazione e aggiornamento

- Tempi
- Ruoli e responsabilità nella gestione
- Tipologia di contenuti che si intende pubblicare.

L'Ufficio Comunicazione procederà alla valutazione della richiesta ed inoltrerà la stessa, corredata di parere, alla Direzione Generale per l'autorizzazione, mantenendo una costante supervisione sull'attività, se approvata.

Profili aziendali già attivati prima dell'adozione del presente regolamento, devono essere segnalati a comunicazione@asst-lodi.it. La Direzione Generale, tramite l'Ufficio Comunicazione si riserva di chiedere eventuali modifiche ai contenuti pubblicati e la eventuale rimozione di immagini, post, commenti lesivi dell'immagine dell'Azienda o non opportuni.

5) Sanzioni

La violazione delle disposizioni della presente Policy è fonte di responsabilità disciplinare dei pubblici dipendenti secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia, dai regolamenti aziendali e dai contratti collettivi di categoria.

Restano altresì ferme per i destinatari della presente Policy, le ipotesi di responsabilità penale, civile, amministrativa o contabile derivanti dalla violazione delle disposizioni contenute nel presente documento.

SEZIONE III
SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

1) Finalità

La presente Policy è il documento che stabilisce e descrive le regole di comportamento che i cittadini sono tenuti a rispettare quando interagiscono con i social network dell'ASST di Lodi.

E' necessario adottare un documento che contenga delle specifiche linee guida ("netiquette") volte a regolamentare l'utilizzo dei social media. Tale utilizzo, infatti, deve essere conforme alla normativa vigente, nonché alla regolamentazione dell'Amministrazione, con particolare riferimento al Codice di Comportamento.

I canali social utilizzati da personale appositamente autorizzato per la comunicazione istituzionale, sono esclusivamente i seguenti:

- **Facebook:** https://www.facebook.com/ASSTLodi
- **Twitter**: https://twitter.com/AsstLodi
- **YouTube**: ASST di Lodi
- **Linkedin:** https://www.linkedin.com/company/asst-lodi
- **Instagram:** ASST di Lodi (@asstlodi)

Al di fuori dei sopra elencati canali social, l'ASST di Lodi non è responsabile per ogni altro account riferito e/o associato al nome dell'Azienda medesima.

Lo scopo è quello di informare e comunicare, ma anche di dialogare e interagire con i cittadini, confrontarsi con loro e farli partecipare attivamente al processo di crescita qualitativa dell'Azienda, dando loro la possibilità di formulare proposte, osservazioni e suggerimenti rispetto alle prestazioni offerte.

2) Contenuti

L'ASST di Lodi informa i cittadini su novità, servizi e iniziative anche attraverso le pagine tematiche Facebook, il profilo Twitter, il canale ufficiale YouTube e i profili Linkedin e Instagram.

I canali producono propri contenuti testuali su attività e servizi erogati, novità normative, pubblicazioni, informazioni su iniziative ed eventi di settore, immagini, video istituzionali e comunicazioni di servizio, nonché per implementare la valorizzazione del patrimonio documentale e informativo dell'Amministrazione.

Eventuali fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali possono essere riprodotti liberamente ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento.

Sfruttando le opportunità tipiche dei social network, l'ASST di Lodi può condividere e rilanciare occasionalmente contenuti e messaggi di pubblico interesse anche realizzati da soggetti terzi (altri

enti, testate di informazione, siti web, ecc.). In questi casi l'ASST di Lodi si limita a verificare l'attendibilità della fonte, ma non ne certifica i contenuti.

Commenti e post degli utenti, che dovrebbero sempre presentarsi con nome e cognome, rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'ASST di Lodi, che non può essere ritenuta responsabile della veridicità o meno di ciò che viene postato sui canali da terzi, entità giuridiche o fisiche.

Le informazioni divulgate nei social network sono da intendersi generali e non esaustive e, nella maggior parte dei casi, rinviano a sezioni specifiche del sito internet www.asst-lodi.it.

La presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati nelle pagine dei social network utilizzati dall'ente non è sotto il controllo dell'Amministrazione, poiché è gestita in autonomia dagli stessi social network.

L'ASST di Lodi non promuove e non condivide:

- affermazioni che potrebbero essere utilizzate contro l'Ente;
- informazioni riservate o protette dal diritto alla privacy, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti su contenuti, documenti, progetti non ancora resi pubblici o relativi a procedimenti in corso;
- informazioni personali o dati sensibili.

3) Netiquette (Regole di utilizzo dei Social Network)

L'ASST di Lodi si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei propri profili nei diversi social network e favorire la partecipazione degli utenti.

L'interazione sui canali social dell'Azienda è ammessa solo se educata, pertinente e rispettosa.

Ogni commento/richiesta viene monitorato e preso in carico. L'obiettivo è di rispondere agli utenti nel modo più esaustivo possibile anche dirottando le richieste ai servizi competenti per individuare la risposta più pertinente. I tempi e le modalità di risposta variano in base alla tipologia di richiesta.

L'ASST di Lodi si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei propri profili social chiedendo ai propri utenti il rispetto di alcune semplici regole di netiquette e di comportamento:

- ogni utente dovrebbe sempre presentarsi con nome e cognome;
- l'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile utilizzare questi spazi per affrontare casi personali, in quanto le informazioni sanitarie rappresentano dati altamente riservati, che vanno discussi solo in privato con il personale sanitario;
- a tutti si chiede di esporre la propria opinione con correttezza e misura, rispettando l'opinione altrui e basandosi, per quanto possibile, su dati di fatto verificabili;

- nei social network ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non saranno comunque tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti e che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza;
- ogni discussione è legata ad un tema specifico e di interesse generale: i commenti devono essere pertinenti;
- i contenuti pubblicati devono rispettare sempre la privacy delle persone. Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi;
- non sarà tollerata alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali;
- non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore, né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati.

Non è possibile, attraverso un social, accedere ai dati dell'utente o alla sua pratica personale.

In conseguenza di ciò e per evidenti ragioni di tutela della privacy, non potranno essere trattati casi personali relativi a prestazioni sanitarie, sociosanitarie e amministrative, ma saranno fornite e ribadite informazioni generali di interesse comune che rinviano ai contenuti del sito. Non è inoltre possibile inviare messaggi privati o richiedere di essere contattati su mail o numeri di telefono personali.

Per ogni altra informazione il referente rimane l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

4) Moderazione

I canali social dell'ASST di Lodi vengono moderati dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 16:00 e sono oggetto di costante monitoraggio.

Saranno rimossi dallo staff tutti i post, i commenti o i materiali audio/video che:

- hanno un contenuto politico o propagandistico;
- presentano un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, volgare o irrispettoso;
- presentano contenuti illeciti o che incitano a compiere attività illecite;
- hanno contenuti offensivi, ingannevoli, allarmistici, o in violazione di diritti di terzi;
- divulgano dati e informazioni personali o che possono cagionare danni o ledere la reputazione di terzi o che promuovono o sostengono attività illegali;
- presentano contenuto osceno, pornografico o pedopornografico, o tale da offendere la sensibilità degli utenti;
- hanno un contenuto discriminatorio per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali;
- commenti non pertinenti con il tema affrontato nel post (off topic);
- interventi inseriti ripetutamente;

- commenti e post scritti per disturbare la discussione (cosiddetti “trolling” o “flame”).

Per chi dovesse violare ripetutamente queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati, lo staff si riserva il diritto di usare il ban o il blocco (quando possibile dopo un primo avvertimento) per impedire ulteriori interventi, e di segnalare l’utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell’ordine.

L’Azienda si riserva altresì di usare il ban o il blocco nei confronti di utenti con account palesemente falsi.

I messaggi contenenti dati personali (indirizzi email, numeri di telefono, indirizzi, etc…) potranno essere rimossi a tutela delle persone interessate.

Per quanto riguarda le risposte fornite dai moderatori delle pagine Facebook, dei canali Twitter e YouTube, dei profili Linkedin e Instagram, si precisa che le risposte vanno intese come informazioni di primo livello ed elementi di facilitazione all’accesso ad altri canali informativi come il contact center e l’Ufficio Relazioni con il Pubblico.

5) Risposte a quesiti e messaggi

I social network vengono presidiati, di regola dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 16:00, per rispondere alle richieste e ai quesiti dei cittadini direttamente, se possibile, o con il supporto degli Uffici o dei Servizi a cui compete la relativa risposta.

Tutti i messaggi vengono letti dall’Ufficio Comunicazione. I tempi di risposta variano in base alla tipologia della richiesta. Nel caso in cui il canale social non sia lo strumento adeguato per soddisfare la richiesta, gli operatori dell’Ufficio Comunicazione provvederanno ad informare sulle corrette modalità o sulle Strutture a cui rivolgersi.

Il canale ufficiale rimane l’Ufficio Relazioni con il Pubblico.

6) Privacy e trattamento dei dati personali

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate. I dati personali o sensibili inseriti in commenti o post pubblici all’interno dei canali sui social media dell’ASST di Lodi verranno rimossi.

I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto delle norme vigenti sulla protezione dei dati personali e della Privacy policy di ASST di Lodi.

È necessario prestare particolare attenzione alla possibilità di inserire, nei propri interventi, dati che possano rivelare, anche indirettamente, l'identità di terzi, quali, ad esempio, altre persone accomunate all'autore del post. Si avverte che i dati e gli interventi inseriti sono visibili e

consultabili da qualsiasi utente che acceda al sito o al social network ed indicizzabili e reperibili anche dai motori di ricerca generalisti

Per ogni approfondimento relativo al trattamento dei dati personali è possibile consultare la sezione Privacy del sito (https://www.asst-lodi.it/web/guest/privacy_indice).

Contatti: gli utenti possono inviare segnalazioni al DPO dell'ASST di Lodi all'indirizzo:
dpo@asst-lodi.it

7) Note Legali

L'interazione dei minori al di sotto dei 16 anni con gli account social dell'ASST di Lodi è consentita solo se autorizzata da chi ne detiene la responsabilità genitoriale.

SEZIONE IV
DISPOSIZIONI FINALI

1) Abrogazioni

Dalla data di entrata in vigore del presente Regolamento, sono abrogate tutte le precedenti disposizioni interne dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Lodi relative alla materia ivi trattata.

2) Norme di rinvio

Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente Regolamento, si fa rinvio alle disposizioni normative vigenti in materia.

3) Entrata in vigore

Il presente Regolamento entra in vigore dal 01/03/2021 ed è pubblicato sul sito web istituzionale nella sezione "Amministrazione Trasparente – Atti Generali".

4) Contatti

Gli utenti possono inviare segnalazioni relative ai contenuti di questa media policy all'indirizzo: comunicazione@asst-lodi.it

5) Riferimenti normativi

Principale normativa nazionale:

- Legge n. 633/1941 sulla protezione del diritto d'autore
- Legge n. 150/2000 - Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni
- Decreto Legislativo n. 82/2005 - Codice dell'Amministrazione Digitale
- Decreto Legislativo n. 33/2013 - Riordino della disciplina sul diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle PA
- DPR n. 62/2013 - Codice di comportamento dei dipendenti pubblici
- DGR Lombardia n. 5765/2016 - Determinazioni in ordine al miglioramento della gestione della documentazione sanitaria, con specifico riferimento alle registrazioni dei pazienti
- Codici deontologici delle professioni sanitarie
- Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali - GDPR (General Data Protection Regulation)
- Direttiva n. 2/2009 - Presidenza Consiglio dei Ministri - Dipartimento Funzione Pubblica - in materia di utilizzo di internet e casella di posta istituzionale sul luogo di lavoro
- Linee Guida per i siti web della PA – Vademecum Pubblica Amministrazione e Social Media
- Linee Guida del Garante per la protezione dei dati personali in tema di sanità, privacy e social.

Principale normativa aziendale:

- Codice etico comportamentale dell'ASST Lodi
- Codici disciplinari del Comparto e Dirigenza
- Regolamento aziendale per la concessione del patrocinio e utilizzo del logo dell'ASST di Lodi
- Piano di Organizzazione Aziendale Strategico
- Sito aziendale - Privacy e Web privacy e Cookies