

Scheda 39/B

**ATTIVITA' DI PROGRAMMAZIONE, GESTIONE, CONTROLLO E VALUTAZIONE DELL'ASSISTENZA
SANITARIA**

FONTI LEGISLATIVE NAZIONALI

- L. 405/1975: "Istituzione dei Consulenti Familiari"
- L. 685/1975 : "Disciplina degli stupefacenti e sostanze psicotrope. Prevenzione, cura e riabilitazione dei relativi stati di tossicodipendenza"
- L. 194/ 1978 : "Norme per la tutela sociale della maternità e sull'interruzione volontaria della gravidanza"
- L. 833/78: "Istituzione del Servizio Sanitario Nazionale" e L. 502/1992"Riordino SSN", e s. m. i.
- L. 135/1990 : "Programma di interventi urgenti per la prevenzione e la lotta contro l'AIDS "Legge 26 giugno 1990, n. 162 " Aggiornamento, modifiche ed integrazioni della Legge 22 dicembre 1975, n. 685, recante disciplina degli stupefacenti e sostanze psicotrope, prevenzione, cura e riabilitazione dei relativi stati di tossicodipendenza"
- D.L gs. 277/1991 art.36 "Registro Mesoteliomi"
- L. 104 / 1992: "Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate "- "Registro Ipertiroidi congeniti"
- L.648/1996: "Conversione in legge del decreto-legge 36 del 21 ottobre 1996 recante misure per il contenimento della spesa farmaceutica e la rideterminazione del tetto di spesa per l'anno 1996"
- D.L gs. 112/1998 "Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle regioni ed agli enti locali, in attuazione del capo I della Legge 59 del 15 marzo 1997." (art. 118)
- D.L gs. 124/1998 : "Ridefinizione del sistema di partecipazione al costo delle prestazioni sanitarie e del regime delle esenzioni, a norma dell'art. 59, comma 50, della Legge 27.12.1997, n. 449."
- L. 39/1999 : "Conversione in legge, con modificazioni, del D.L. 28 dicembre 1998 n. 450, recante disposizioni per assicurare interventi urgenti di attuazione del Piano sanitario nazionale 1998 -2000"
- D.L.gs 286/1999 " Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche"
- L. 45/ 1999 "Disposizioni per il Fondo Nazionale di Intervento per la lotta alla droga e in materia di personale dei Servizi per le tossicodipendenze"
- D.L.gs 230/1999: "Riordino della medicina penitenziaria, a norma dell'articolo 5 della Legge 30 novembre 1998, n. 419"
- L. 323/ 2000: "Riordino del settore termale"
- L. 328 /2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- L. 388/ 2000: "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato" (legge finanziaria 2001)
- L. 405/2001: "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 18 settembre 2001, n. 347, recante interventi urgenti in materia di spesa sanitaria."
- L. 12/ 2001: "Norme per agevolare l'impiego dei farmaci analgesici oppiacei nella terapia del dolore"
- L. 52/ 2001: "Riconoscimento del Registro nazionale italiano dei donatori di midollo osseo"
- L. 125/2001: "Legge-quadro in materia di alcol e di problemi alcol correlati"
- Codice Privacy D. L. vo 196/2003 con particolare riferimento all' Allegato B
- L. 326/2003 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 269/ 2003, recante disposizioni urgenti per favorire lo sviluppo e per la correzione dell'andamento dei conti pubblici" (Art. 50 "Disposizioni in materia di monitoraggio della spesa nel settore sanitario e di appropriatezza delle prescrizioni sanitarie)", e SMI
- D.L. gs 219/2006: "Attuazione della direttiva 2001/83/CE (e successive direttive di modifica) relativa ad un codice comunitario concernente i medicinali per uso umano, nonché della direttiva 2003/94/CE"
- L. 133/2008: "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, recante disposizioni urgenti per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, la stabilizzazione della finanza pubblica e la perequazione tributaria" (in particolare, capo IV Spesa sanitaria e per invalidità, art. 79 Programmazione delle risorse per la spesa sanitaria)
- D. L.gs. 81/ 2008 "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro" (art.244);
- L. 38/2010 "Disposizioni per garantire l'accesso alle cure palliative e alla terapia del dolore" e disposizioni attuative"

REGIONALI LIGURI

- L.R. 20/99 "Norme in materia di autorizzazione, vigilanza e accreditamento per presidi sanitari e socio sanitari pubblici e privati"
- D.G.R. 1335/2001 - Approvazione "Manuale per l'Accreditamento Istituzionale delle attività sanitarie" relativo ai requisiti richiesti per l'accreditamento istituzionale dei presidi sanitari e socio-sanitari (art. 11 e seguenti della L.R. 30/07/1999 n. 20) e D.G.R. 395/2002 - Approvazione procedura e istanza per la richiesta di accreditamento dei presidi sanitari e socio-sanitari pubblici e privati, versione aggiornata del "Manuale per l'accreditamento" nonché disposizioni relative all'avvio dello stesso.
- L.R. 7 dicembre 2006 n. 41 (Riordino del Servizio Sanitario Regionale)
- D.G.R. 1164 del 27/10/06 "Indirizzi alle Aziende Sanitarie e ai Comuni per l'avvio dei Distretti Sociosanitari ai sensi della L.R. 12 /06"
- D.G.R. 403/08" Approvazione Protocollo operativo per la gestione e la sorveglianza delle malattie invasive batteriche integrato al "Protocollo diagnostico terapeutico delle malattie batteriche invasive"
- DGR. 423 del 09/04/2009 (Approvazione requisiti di accreditamento integrativi di quelli vigenti e modalità di rinnovo e di presentazione istanze per accreditamento istituzionale)
- L.R. 12/2006 Promozione del sistema integrato di servizi sociali e sociosanitari
- D.G.R.. 771/09 "Indicazioni alle Aziende Sanitarie Locali per la tutela della salute dei detenuti e degli internati negli Istituti penitenziari e dei minorenni sottoposti a provvedimento penale (DPCM 01.04.2008).
- D.G.R. 1234 /09 "Fondo per la Procreazione Medicalmente Assistita: iniziativa formativa per il potenziamento della prevenzione e diagnosi dell'infertilità e per l'avvio di un sistema di rete per la PMA.
- DGR. 1545 del 17/12/2010 (Piano regionale della Prevenzione 2010-2012)

- DGR 808/2011 (Approvazione del Piano Regionale Integrato della Sicurezza Alimentare (PRISA) per gli anni 2011/2013 ai sensi del regolamento (CE) n. 882/04 articolo 41)
- DGR 515 del 13/05/2011 "Recepimento Accordi tra Governo, Regioni, e Province autonome sanciti in data 29/04/2010, 08/07/2010 e 16/10/2010 e Accordo tra Governo, Regioni e Enti locali sancito in data 16/12/2010" (Linee di indirizzo percorso nascita /diminuzione TC).
- DCR 38 del 04/08/2010 (Patto per la salute per gli anni 2010/2012. Art. 6 "Razionalizzazione della rete ospedaliera e incremento dell'appropriatezza nel ricorso ai ricoveri ospedalieri". Modificazioni e integrazioni al DCR 8/2008)
- DGR 717 del 21/06/2011 ("Intesa Stato/Regione del 31.12.2009 (Patto per la Salute): definizione valore percentuale/soglia di ammissibilità dei DRG ad alto rischio di inappropriata se erogati in regime di degenza ordinaria")
- DGR 515 del 13/05/2011 (Recepimento Accordi tra Governo, Regioni, e Province autonome sanciti in data 29/04/2010, 08/07/2010 e 16/10/2010 e Accordo tra Governo, Regioni e Enti locali sancito in data 16/12/2010).
- DGR 809/2011 "Direttiva vincolante ex art. 8 c.1 della L.R. 4172006 e smi in materia di razionalizzazione delle strutture non cliniche delle Aziende Sanitarie)
- DGR 1222/2011 Recepimento "Intesa Stato Regioni del 03.12.2009 (Patto per la Salute). Allegato A. Prime indicazioni per il trasferimento al regime ambulatoriale di prestazioni ad alto rischio di inappropriata se eseguite in Day Surgery"
- Piani Sanitari Regionali
- Piani di qualificazione dell'assistenza farmaceutica territoriale e ospedaliera.
- Piani integrati sulla sicurezza alimentare.
- Piani Sociali Integrati.

ALTRE FONTI

- D.P.R. 616/1977: "Attuazione della delega di cui all'art. 1 della legge 22 luglio 1975, n.382" (artt. 17 e 27);
- D.M. 7/2/1983: "Regolamento Legionellosi";
- D.M. 15/1/1988 "Sorveglianza delle infezioni trasmissibili con trasfusioni di sangue";
- D.M. 15/12/1990 "Istituzione del Sistema Informativo Malattie Infettive - SIMI";
- D.P.R. 285/1990 "Regolamento Polizia Mortuaria" (art.1 c.7 Registro Cause di morte)
- D.M. 444/1990: "Regolamento concernente la determinazione dell'organico e delle caratteristiche organizzative e funzionali dei Servizi per le Tossicodipendenze da istituire presso le Unità Sanitarie Locali"
- D.M. 1 febbraio 1991 "Rideterminazione forme morbose che danno diritto all'esenzione"
- D.M.S. 28 dicembre 1991 "Istituzione della scheda di dimissione ospedaliera" e D.M.S. 26 luglio 1993, che ha precisato analiticamente i contenuti della scheda di dimissione ospedaliera e le modalità di trasmissione delle informazioni raccolte e successiva decretazione ministeriale di aggiornamento e precisazione sino al D.M.S. 135/2010.
- D.P.R. 72/1992 "Atto di indirizzo e coordinamento alle Regioni per la determinazione dei livelli di assistenza sanitaria di emergenza D.M. 29/11/1993 (Reg. Assuntori dell'ormone della crescita);
- D.M. 19 febbraio 1993 "Approvazione dello schema - tipo di convenzione tra Unità Sanitarie Locali ed enti, società, cooperative o associazioni che gestiscono strutture per la riabilitazione dei soggetti dipendenti da sostanze stupefacenti psicotrope"
- D.M. 12/7/1993 (Reg. Malattia di Gaucher);
- D.M. 3 agosto 1993 "Linee di indirizzo per la prevenzione, la cura e il reinserimento sociale e il rilevamento epidemiologico in materia di alcoldipendenze"
- D.M. 29 novembre 1993 "Registro Assuntori dell'ormone della crescita"
- Decreto Ministeriale 29 luglio 1994 (in Gazz. Uff., 18 agosto, n. 192). -- Proroga del decreto ministeriale 28 dicembre 1992, di approvazione del nomenclatore-tarifario delle protesi dirette al recupero funzionale e sociale dei soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche e sensoriali dipendenti da qualunque causa.
- Direttiva P.C.M. 27.01.1994 Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- D.P.C.M. 19.05.1995 Carta dei servizi pubblici sanitari
- D.M. 15.10.1996 Regolamento recante istruzioni tecniche per la progettazione, l'omologazione e l'impiego delle barriere stradali di sicurezza.
- D.M.S. 23 dicembre 1996 'Modelli di rilevazione dei flussi informativi sulle attività gestionali ed economiche delle unità sanitarie locali e delle aziende ospedaliere.
- D.P.R. 14.01.1997: "Requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie da parte delle strutture pubbliche e private".
- Decreto Ministro della Sanità 27 agosto 1999, n. 332 (in Suppl. ordinario n. 176/L alla Gazz. Uff. n. 227 del 27 settembre 1999) "Regolamento recante norme per le prestazioni di assistenza protesica erogabili nell'ambito del Servizio sanitario nazionale: modalità di erogazione e tariffe".
- Decisione del Parlamento europeo e del Consiglio 2119/98/CE che istituisce una rete di sorveglianza epidemiologica e di controllo delle malattie trasmissibili nella Comunità
- Accordo Stato - Regioni 21 gennaio 1999, n. 593 per la "Riorganizzazione del sistema di assistenza ai tossicodipendenti
- D.P.C.M. 14 settembre 1999 - Dipartimento per gli Affari sociali - "Istituzione dell'Osservatorio permanente per la verifica dell'andamento del fenomeno delle droghe e delle tossicodipendenze"
- D.P.R. 10 novembre 1999: "Approvazione del progetto obiettivo "Tutela salute mentale 1998 - 2000"
- D.M. 24 aprile 2000 "Progetto obiettivo materno infantile allegato al piano sanitario nazionale 1998-2000"
- Provvedimento Conferenza Stato-Regioni del 4 aprile 2000 "Linee Guida per la prevenzione ed il controllo della legionellosi
- D.M. 18 maggio 2001, n.279 "Aggiornamento D.M. 329/99- Registro Malattie Rare" e D.M. 21 maggio 2001, n. 296 "Aggiornamento D.M. 329/99"
- Decreto Ministero della Sanità 31 maggio 2001, n.321 (in Gazz. Uff. 8 agosto 2001, n. 183) "Modifica del regolamento recante norme per le prestazioni di assistenza protesica erogabili nell'ambito del Servizio sanitario nazionale".
- D.P.C.M. 29 novembre 2001 "Livelli essenziali di assistenza sanitaria"
- D.P.C.M. 14 febbraio 2001 "Atto di indirizzo e coordinamento in materia di prestazioni sociosanitarie"
- D.M.S 24/4/2000- e D.M. 279/2001, (Registro Malattie Rare);
- Accordo Quadro Stato - Regioni 22 febbraio 2001 per lo "Sviluppo del Nuovo Sistema Informativo Sanitario Nazionale (NSIS)"

- D.M. 349/ 2001 "Modificazioni al certificato di assistenza al parto, per la rilevazione dei dati di sanità pubblica e statistici di base relativi agli eventi di nascita, alla nati-mortalità ed ai nati affetti da malformazioni".
- D.M. 21/12/2001 " Registro Creutzfeld -Jakob";
- Provvedimento 8 Marzo 2001 " Accordo tra il Ministro della sanità e le regioni e province autonome di Trento e Bolzano sulle linee-guida concernenti la prevenzione, la diagnostica e l'assistenza in oncologia"
- Provvedimento Commissione Unica del Farmaco 31 gennaio 2001 "Monitoraggio clinico dei medicinali erogabili a totale carico del Servizio Sanitario nazionale ai sensi dell'art. 1 comma 4 del decreto-legge 21 ottobre 1996 n. 536 convertito dalla legge 23 dicembre 1996 n. 648"
- Decreto 349/2001 "Modificazioni al certificato di assistenza al parto per la rilevazione dei dati di sanità pubblica e statistici di base relativi agli eventi di nascita, alla nati-mortalità ed ai nati affetti da malformazioni"
- D.M. 12 dicembre 2001"Indicatori di monitoraggio dei livelli essenziali di assistenza sanitaria"
- D.P.C.M 308/ 2002 "Regolamento per la determinazione del modello e delle modalità di tenuta del registro dei casi di mesotelioma asbesto correlati ai sensi dell'articolo 36, comma 3, del DL.vo 277/1991
- D.M.D. 17 giugno 2006 "Istituzione del sistema nazionale di verifica e controllo sull'assistenza sanitaria (SiVeAS) di cui all'articolo 1, comma 288, L. 266/2005".
- D.M.S. 5 dicembre 2006 "Variazione dei modelli di rilevazione dei dati delle attività gestionali delle strutture sanitarie."
- D.M 31 luglio 2007 "Istituzione del flusso informativo delle prestazioni farmaceutiche effettuate in distribuzione diretta o per conto";
- Decisione della Commissione delle Comunità europee di data 28 aprile 2008 che stabilisce i casi ai fini della dichiarazione delle malattie trasmissibili alla rete di sorveglianza comunitaria
- D.P.C.M. 26 marzo 2008 "Attuazione dell'art.1, comma 810, lettera c) della legge 296/2006, in materia di regole tecniche e trasmissione dati di natura sanitaria, nell'ambito del Sistema pubblico di connettività"
- D.P.C.M. 1 aprile 2008 "Modalità e criteri per il trasferimento al SSN delle funzioni sanitarie, dei rapporti di lavoro, delle risorse finanziarie e delle attrezzature e beni strumentali della sanità penitenziaria"
- D.M 17 dicembre 2008 "Istituzione della banca dati finalizzata alla rilevazione delle prestazioni residenziali e semiresidenziali";
- D.M 17 dicembre 2008 " Istituzione del sistema informativo per il monitoraggio dell'assistenza domiciliare"
- D.M 17 dicembre 2008 " Istituzione del sistema informativo per il monitoraggio delle prestazioni erogate nell'ambito dell'assistenza sanitaria in emergenza-urgenza";
- D.M. 10 dicembre 2009 "Controlli sulle cartelle cliniche";
- D.M. 11 dicembre 2009 "Verifica delle esenzioni, in base al reddito, dalla compartecipazione alla spesa sanitaria , tramite il supporto del sistema Tessera Sanitaria"
- D.M. 11 dicembre 2009 "Istituzione del sistema informativo per il monitoraggio degli errori in sanità".
- D.M.S. 11 giugno 2010 "Istituzione del sistema informativo nazionale per le dipendenze".
- D.M.S. 11 giugno 2010 "Istituzione del flusso informativo per il monitoraggio dei consumi dei dispositivi medici direttamente acquistati dal Servizio sanitario nazionale
- D.M. 11 giugno 2010 "Istituzione del sistema informativo sulle dipendenze",
- D.M. 15 ottobre 2010 "Istituzione del sistema informativo sulla salute mentale";
- Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 5 maggio 2011 "Linee guida in materia di trattamento di dati per lo svolgimento di indagini di customer satisfaction in ambito sanitario" -
- Piani Sanitari Nazionali
- "Accordo per la compensazione interregionale della mobilità sanitaria" approvato annualmente dalla Conferenza dei Presidenti delle Regioni e Province Autonome
- Accordo Stato-Regioni per il patto sulla salute.
- Raccomandazione Europea n. R (81) 1 "Regolamentazione applicabile alle banche di dati sanitari automatizzate" recepita dal Comitato dei Ministri il 23 gennaio 1981
- Piano Nazionale per il contenimento dei tempi d'attesa approvato a livello di Conferenza Stato-Regioni.

FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

Programmazione, gestione, controllo e valutazione dell'assistenza sanitaria (art. 85, c.1, lettera b del D.L. vo 196/2003);

TIPOLOGIA DEI DATI SENSIBILI TRATTATI

Dati idonei a rivelare:

- Origine razziale ed etnica Convinzioni religiose filosofiche d'altro genere
- Opinioni politiche
- Adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale
- Stato di salute: attuale pregresso Anche relativi a familiari dell'interessato
- Vita sessuale solo in caso di eventuale rettificazione di attribuzione di sesso
- Dati giudiziari

MODALITÀ DI TRATTAMENTO DEI DATI

- cartaceo informatizzato supporto di altro tipo:
- audio video per immagini reperti biologici o di altro tipo

TIPOLOGIA DELLE OPERAZIONI ESEGUITE

Operazioni standard

Raccolta:

- dati forniti dall'interessato |X|
- dati forniti da soggetto diverso dall'interessato |X|
- dati forniti da soggetto pubblico |X|

Registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, utilizzo, blocco, cancellazione, distruzione.

|X|

Operazioni particolari:

Interconnessione, raffronti con altri trattamenti o archivi:

- dello stesso titolare (Azienda sanitaria) |X|
Archivio esenzioni, archivi relativi alle prestazioni ospedaliere, ambulatoriali, specialistiche, agli accessi in pronto soccorso, all'emergenza 118, all'assistenza domiciliare e assistenza residenziale, all'assistenza farmaceutica, registro di mortalità, registri di patologia, archivi statistici.
- di altro titolare |_|

Comunicazione:

|X|

- verso soggetti pubblici |X|
Regione, ARS agenzie e istituti di ricerca regionali, altre aziende sanitarie,
- verso soggetti privati |X|
Strutture ospedaliere e residenziali private accreditate, in regime di accordo contrattuale con l'Azienda

Diffusione:

|_|

Ai sensi di legge, limitata ai dati statistici aggregati

DESCRIZIONE DEL TRATTAMENTO E DEL FLUSSO INFORMATIVO

Nell'ambito delle proprie funzioni istituzionali di tutela della salute dei cittadini, attraverso interventi di diagnosi, cura e riabilitazione, l'ASL svolge attività di monitoraggio, controllo e valutazione sull'efficacia dei trattamenti sanitari erogati, di valutazione sull'appropriatezza, la qualità dell'assistenza e sui fattori di rischio per la salute, nonché sulla soddisfazione dell'utente (art. 8 octies, art.10 del DL vo 502/92). In particolare, il trattamento dei dati individuati nella presente scheda, che non riguarda di regola i dati identificativi degli interessati, eccetto in alcuni casi strettamente indispensabili (artt. 8 octies e 10 D.L.gs 502/92) ha l'obiettivo di caratterizzare l'esposizione a fattori di rischio, ricostruire i percorsi assistenziali e identificare/confrontare gli esiti di salute, valutare e confrontare (tra gruppi di popolazione o strutture) l'appropriatezza, l'efficacia e l'efficienza dell'assistenza erogata. Per tali scopi l'ASL effettua (in modalità informatizzate) la selezione, l'estrazione, la conservazione, il raffronto, l'interconnessione e l'elaborazione tra i diversi archivi di dati personali e sensibili gestiti nell'ambito del Sistema Informativo Sanitario aziendale. Previa verifica della stretta indispensabilità nel singolo caso, il trattamento può comprendere dati idonei a rivelare il suo comportamento sessuale o dati relativi al nucleo familiare. E' inoltre indispensabile, in taluni casi, poter disporre di dati idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, in quanto diversi studi mostrano differenze nel profilo di salute tra gli immigrati e gli italiani e rilevano come gli stranieri accedano alle strutture sanitarie in modo diverso, e spesso inappropriato, rispetto agli italiani. Risulta dunque necessario individuare tali gruppi di popolazione all'interno di registri di malattie ed eseguire studi riguardanti alcune patologie a una maggiore incidenza tra gli immigrati, al fine di descriverne il profilo di salute e migliorarne le condizioni attraverso una programmazione sanitaria corretta ed efficace.

La trasmissione dei dati dall' ASL alla Regione/Agenzia regionale di sanità/Ministero della salute, avviene con le cautele previste dalla legge e dai regolamenti applicativi riferiti alla gestione ed interconnessione tra banche dati. I flussi informativi di dati riguardano, tra l'altro, l'assistenza domiciliare, residenziale, semiresidenziale ed in hospice, il sistema di emergenza-urgenza, le prestazioni farmaceutiche dirette e indirette, le dipendenze, la salute mentale e l'assistenza penitenziaria secondo le linee dettate dal Ministero della salute meglio descritte alle schede Allegato B: n.14, n.15, n.20, n.22, n.23, n.25.

Le indagini sul grado di soddisfazione sui servizi, da parte degli utenti, rientranti nell'ambito dell'attività del monitoraggio della qualità delle prestazioni nell'area della salute, vengono realizzate dall'ASL (artt. 8 octies e 10 DLgs. 502/92) nel rispetto delle Linee guida emanate nel 2011 dal Garante per la protezione dei dati personali sulle indagini di customer satisfaction in sanità. Infatti di norma i dati sono raccolti in forma anonima, fatto salva l'ipotesi di una loro correlazione con specifiche metodologie o ambiti di indagine (telefoniche o tramite e-mail), che possono comportare trattamenti di dati personali. In tale ultimo caso è fornita agli interessati idonea informativa (art.13 del Codice sulla protezione dei dati personali), in cui è posta in particolare evidenza la facoltatività del conferimento. Le indagini possono comportare, se indispensabile, il trattamento di dati sanitari (sensibili) ricavati dall'accesso ai servizi fruiti dall'interessato. Se l'indagine è condotta con interviste telefoniche o spedizione di questionari tramite e-mail, agli interessati sono richiesti recapito telefonico, fasce orarie di contatto e l'indirizzo di posta elettronica, in conformità alle linee guida citate.