

DESCRIPCIÓ DEL TRACTAMENT								
Nom:	Queixes, reclamacions i suggeriments							
Núm. ref.:								
Data de creació:								
Última actualització:	01/04/2026							
ACTORS - RESPONSABILITAT		NOM	ADREÇA	CODI POSTAL	POBLACIÓ	PAIS	MAIL	TELÈFON
Responsable del tractament:		Consortci Sanitari del Maresme	Carretera de Cirera 230	08304	Mataró	Espanya	lopd@csgm.cat	93 741 77 00
Coordinador de protecció de dades:		dpg@csgm.cat // lomp@csgm.cat	Carretera de Cirera 230	08304	Mataró	Espanya	dpg@csgm.cat // lopd@csgm.cat	93 741 77 00
Delegat de protecció de dades:		TIC SALUT SOCIAL	Carrer Roc Boronat, 81	08005	Barcelona	Espanya	dpg@ticsalutsocial.com	93 553 26 42
FINALITAT DEL TRACTAMENT		DESCRIPCIÓ						
Finalitat principal:		Gestió de les queixes, reclamacions i suggeriments presentades per pacients i els seus familiars.						

CATEGORIA DE DADES PERSONALS AFECTADES	DESCRIPCIÓ
Dades identificatives (nom, DNI, direcció, ...)	Nom, cognom, DNI, CIP, adreça i telèfon, mail
Dades professionals (professió, experiència, ...)	No
Dades econòmiques i finançament (ingressos, situació financera, situació fiscal, compte bancari, solvència, ...)	No

DADES SENSIBLES	DESCRIPCIÓ
Dades sobre l'origen racial o ètnic:	No
Dades sobre opinions polítiques:	No
Dades sobre conviccions religioses o filosòfiques:	No
Dades sindicals:	No
Dades genètiques:	No
Dades biomètriques amb finalitats d'identificar una persona física de manera única:	No
Dades relatives a la salut:	Informació necessària per gestionar la petició o queixa
Dades relatives a la vida sexual o a l'orientació sexual:	No
Dades relatives a condemnes penals o infraccions:	No

CATEGORIA DE PERSONES AFECTADES - INTERESSATS	DESCRIPCIÓ
Categoria de persones 1:	Pacients i usuaris dels serveis assistencials o socials Acompanyants, autoritzats o terceres persones que s'adrecin a l'organització

DESTINATARIS	DESCRIPCIÓ
Destinatari :	Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, quan així ho requereixi la normativa aplicable. Jutjats i Tribunals, així com les forces de seguretat.

MESURES DE SEURETAT	DESCRIPCIÓ
Mesures de seguretat tècniques i organitzatives:	Les activitats de tractament que es realitzen en l'entitat es desenvolupen tant de forma automatitzada com no automatitzada. Les mesures de seguretat tècniques i organitzatives implantades tenen la finalitat de garantir: el control d'accés físic als equips on es processen les dades, el control dels suports que poden contenir les dades personals, el control de l'emmagatzemament de les dades, el control dels usuaris autoritzats a accedir a les dades i del tipus d'accés que hi fan, el control de la transmissió de les dades i del seu transport i el control de la disponibilitat i integritat de les dades. Així mateix, hi ha establert un procés de verificació, avaluació i revisió periòdica de l'eficàcia de les mesures implantades. Tot el personal signa el Manual de Bones pràctiques de l'empleat en l'ús de TIC's i el compromís de confidencialitat.

LEGITIMACIÓ DE DADES	DESCRIPCIÓ
Base jurídica	Art. 6.1.c) en relació al 9.2.b) compliment d'obligacions legals

TERMINI DE CONSERVACIÓ
Es conservaran les dades el temps mínimament imprescindible i respectant els requeriments de la legislació vigent. Les sol·licituds de documentació clínica i les reclamacions es guarden durant 5 anys des de la seva recepció.