



GRUPPO
BENESSERE
VETERINARIO



MSD
Animal Health



Regolamento servizio VetHelpLine

1. VetHelpLine è un progetto di Linea telefonica anonima per professionisti veterinari.
La **Finalità del progetto** che parte in via sperimentale a maggio 2020 è quello di offrire un primo supporto rispetto le problematiche del lavoro veterinario che vengono in genere trascurate, quali problematiche di tipo comunicativo con clienti o colleghi, oppure la sovraesposizione emotiva circa le sofferenze degli animali e dei loro proprietari. La linea telefonica vuole accogliere le istanze dei professionisti per una prima accoglienza della sofferenza, ed orientarli quindi anche verso strategie di risoluzione di problemi specifici. La professione del medico veterinario è infatti un lavoro di grande complessità tecnica e relazione, in quanto, come riporta l'Articolo 15 del Codice Deontologico, il dovere di tutela della salute e del benessere animale va di pari passo con la tutela diretta ed indiretta della salute umana e alla tutela dell'ambiente, nonché a favorire la consapevolezza e l'attenzione per il mantenimento dell'equilibrio degli ecosistemi ed un uso appropriato delle risorse naturali in relazione ad uno sviluppo globale sostenibile.
2. **Obiettivi specifici** del progetto sono: legittimare vissuti di fatica legati allo svolgimento della professione di veterinario; orientare il professionista circa possibili aiuti strutturati a cui rivolgersi per problematiche personali o professionali; permettere uno spazio di riflessione per valutare differenti strategie comunicative con colleghi o clienti.
3. **Il gestore del Servizio** è l'Associazione Culturale Coinetica che mette a disposizione Psicologi e Operatori adeguatamente formati.
4. **L'epistemologia di riferimento** è quella sistemico integrata. L'ascolto e l'orientamento previsto quindi si baseranno su una idea di ecosistema integrato uomo-ambiente. Gli aspetti relazionali (i professionisti in relazione) saranno il punto di vista che l'operatore cercherà di introdurre e di esplorare, per trovare in essi aspetti di resilienza per il professionista, alimentando quindi un processo virtuoso e generativo di benessere.
5. **Gestione delle chiamate:** le chiamate sono anonime. Non c'è un limite di telefonate che il professionista può effettuare.
5.1 All'inizio della telefonata il chiamante potrà utilizzare un nome di fantasia. Verrà tenuto nota, a fini statistici e di miglioramento del servizio, per quale tipo di problematica si accede al servizio tra queste di seguito elencate: 1 problematiche con clienti, 2



problematiche con colleghi, 3 problemi personali-familiari, 4 altro. Tale raccolta di informazioni avverrà da parte di Coinetica attraverso tecnologie elettroniche per la comunicazione a distanza nel pieno rispetto delle misure di sicurezza, anche informatica, essendosi dotata di sistemi di protezione dei dati.

- 5.2** Successivamente alla prima telefonata, se il chiamante non vorrà beneficiare dell'anonimato offerto dal servizio, dovrà compilare, firmare l'informativa sulla privacy che è in allegato (A) al presente regolamento, e spedirlo via email al seguente indirizzo: helplineveterinari@gmail.com, insieme a foto della carta di identità.
- 5.3** Il servizio è gratuito e attivo in tutta Italia i martedì dalle 9 alle 13. Nel caso i martedì fossero giorni festivi il servizio verrà spostato in un altro giorno della settimana e ne sarà data comunicazione via Facebook.
- 5.4** A carico di chi chiama è solo il costo della telefonata: il costo varia in funzione dell'operatore telefonico.
- 5.5** Il tempo di una telefonata varia da caso a caso. Le telefonate non supereranno comunque 60 minuti.
- 6.** **L'équipe** prevede un massimo di 9 operatori e 1 coordinatore. Gli operatori che parteciperanno al servizio dovranno essere soci di Coinetica e avere una formazione nell'ambito delle discipline psicologiche. Gli operatori candidati saranno selezionati dal coordinatore che predisporrà formazioni specifiche.
 - 6.1** L'équipe avrà una supervisione settimanale da parte del coordinatore del progetto, che permetterà di valutare non solo eventuali criticità del servizio ma anche sviluppi e potenziamento di esso.
 - 6.2** Non è possibile contattare in modo programmato lo stesso operatore
- 7.** Il progetto parte in via sperimentale il 15 maggio 2020. Il termine di questa fase sperimentale sarà luglio 2020. Successivamente si avrà modo di valutare l'andamento del progetto e il suo eventuale sviluppo.



Allegato A

MODULO Privacy per accesso servizio VetHelpLine

INFORMATIVA specifica SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER GLI UTENTI che accedo al SERVIZIO VETHELPLINE Ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento UE 2016/679 (trovate il testo integrale del GDPR a questo link <https://www.garanteprivacy.it/web/guest/regolamentoue>)

Ti informiamo che tratteremo i tuoi dati in conformità a quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione dei diritti e delle libertà delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali («General Data Protection Regulation», GDPR), dal D.Lgs. 193/2003 e dalla restante normativa vigente.

Titolare del trattamento. Il Titolare del trattamento è l'Associazione APS COINETICA con sede in strada Vallazza 6 San Pancrazio Parma CF/PI 02450830340

Finalità del trattamento. I Tuoi dati saranno trattati per consentirci di erogarti il servizio o i servizi da te richiesti, nonché per adempiere ad obblighi di legge. Possiamo conservare, nei limiti della stretta necessità, i dati per finalità di miglioramento del servizio e per contrastare casi di abuso del servizio.

Base giuridica del trattamento. Ass. Coinetica tratta i tuoi dati personali lecitamente, essendo a seconda dei casi il trattamento:

- necessario per l'erogazione del servizio da te richiesto e necessario per il perseguimento di un legittimo interesse del Titolare (come, ad esempio, una migliore organizzazione del servizio, la conservazione di un archivio tecnico, l'eventuale esercizio di diritti);

Necessità del trattamento. Il rifiuto al conferimento dei dati o del consenso, per le finalità per le quali è richiesto espressamente, non ci consente di erogare il servizio richiesto.

Comunicazione e diffusione. I dati raccolti possono giungere a conoscenza esclusivamente degli incaricati del trattamento e possono essere comunicati per le finalità di cui al punto 2) a collaboratori



e responsabili esterni, organismi di controllo, consulenti e in generale a tutti i soggetti ai quali la comunicazione è necessaria per la corretta erogazione dei servizi e per l'adempimento di obblighi di legge.

Modalità di trattamento. I Tuoi dati saranno trattati in sicurezza, con l'ausilio di supporti cartacei e strumenti informatici o telematici, come, per esempio: fascicoli e archivi, programmi di videoscrittura e altri applicativi simili, client di posta elettronica, software gestionali, web cloud, servizi di conservazione digitale.

Trasferimento dei dati in paesi esterni all'Unione Europea. Il dati eventualmente acquisiti raccolti durante la navigazione del sito non sono oggetto di trasferimento all'estero.

Diritti dell'interessato. In qualità di interessato hai diritto a:

- Chiedere al Titolare l'accesso ai Tuoi dati personali ed alle informazioni relative agli stessi; la rettifica dei dati inesatti o l'integrazione di quelli incompleti; la cancellazione dei dati personali che ti riguardano (al verificarsi di una delle condizioni indicate nell'art. 17, paragrafo 1 del GDPR e nel rispetto delle eccezioni previste nel paragrafo 3 dello stesso articolo); la limitazione del trattamento dei Tuoi dati personali (al ricorrere di una delle ipotesi indicate nell'art. 18, paragrafo 1 del GDPR);
- Richiedere ed ottenere dal Titolare – nelle ipotesi in cui la base giuridica del trattamento sia il contratto o il consenso, e lo stesso sia effettuato con mezzi automatizzati – i Tuoi dati personali in un formato strutturato e leggibile da dispositivo automatico, anche al fine di comunicare tali dati ad un altro titolare del trattamento (c.d. diritto alla portabilità dei dati personali);
- Opporti in qualsiasi momento al trattamento dei Tuoi dati personali al ricorrere di situazioni particolari che Ti riguardano;
- Revocare il consenso in qualsiasi momento, limitatamente alle ipotesi in cui il trattamento sia basato sul Tuo consenso per una o più specifiche finalità e riguardi dati personali comuni (ad esempio data e luogo di nascita o luogo di residenza), oppure particolari categorie di dati (ad esempio dati che rivelano la Tua origine razziale, le Tue opinioni politiche, le Tue convinzioni religiose, lo stato di salute o la vita sessuale). Il trattamento basato sul consenso ed effettuato antecedentemente alla revoca dello stesso conserva, comunque, la sua liceità;
- Proporre reclamo a un'autorità di controllo (Autorità Garante per la protezione dei dati personali – www.garanteprivacy.it).

Per esercitare i diritti sopramenzionati puoi rivolgerti a segreteria@coinetica.it.

Durata di conservazione dei dati. I dati forniti per le finalità di cui al punto 2 saranno trattati non oltre il periodo necessario per l'erogazione del servizio, e, nel rispetto delle disposizioni vigenti in



materia di conservazione dei documenti, per i dieci anni successivi all'ultimo contatto, o per il maggiore termine di prescrizione dei diritti di ciascuna delle parti.

Dati particolari. L'articolo 9 del GDPR definisce i dati "particolari" come quelli che rivelano l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, l'appartenenza sindacale, lo stato di salute, la vita e l'orientamento sessuale della persona. Ass. Coinetica non raccoglie dati particolari, tuttavia puoi essere tu a comunicarci e in tal caso potremmo trattarli al solo fine di tutelare un tuo interesse vitale.

Visto e compreso tutto quanto sopra indicato,

Nome _____

Cognome _____

nata/o a _____ il _____

residente a _____ in via _____

avendo letto il regolamento del servizio VetHelpLine esprime il proprio libero consenso, barrando la casella di seguito.

FORNISCE/FORNISCONO IL CONSENSO

NON FORNISCE/FORNISCONO IL CONSENSO

avendo ricevuto apposita informativa sul trattamento dei dati personali e in relazione a quanto indicato in relazione al trattamento dei dati relativi al proprio stato di salute, esprime il proprio libero consenso, barrando la casella di seguito indicata, al trattamento e alla comunicazione dei propri dati personali per tutte le finalità indicate nella presente informativa.

FORNISCE/FORNISCONO IL CONSENSO

NON FORNISCE/FORNISCONO IL CONSENSO

Luogo e data _____

Firme/a _____

