INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Servizio di assistenza telefonica automatizzata per le richieste di ricontatto relative alle prestazioni sanitarie

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)

1. Titolare del trattamento e Responsabile della Protezione dei Dati

Il Titolare del trattamento è Centro Clinico Diagnostico G.B. Morgagni" S.r.l. sito in Catania, Via del Bosco n. 105 contattabile al numero telefonico (095) 238241 o all'indirizzo email protocollo@morgagni.it.

Il Responsabile della Protezione dei Dati (RPD/DPO) Avv. Elisa Lazzaro è contattabile all'indirizzo e-mail privacy@policlinicomorgagni.it.

2. Finalità del trattamento

La Clinica si avvale di un servizio di assistenza telefonica automatizzata, basato su tecnologie di intelligenza artificiale, per la gestione preliminare delle richieste telefoniche degli utenti, in particolare quando gli operatori non sono disponibili.

Il servizio è finalizzato alla raccolta delle informazioni necessarie per consentire al personale autorizzato della Clinica di ricontattare l'utente e provvedere alla gestione delle richieste di prenotazione di prestazioni sanitarie e delle informazioni amministrative connesse.

L'assistente vocale non effettua direttamente prenotazioni, non accede alla documentazione clinica, non formula diagnosi, non fornisce consulenza sanitaria e non svolge attività di triage o valutazioni cliniche.

Il servizio non è destinato alla gestione delle emergenze sanitarie.

3. Categorie di dati personali trattati

Per le finalità indicate vengono trattati i dati personali necessari alla gestione della richiesta, quali:

- nome e cognome dell'utente o della persona per la quale viene formulata la richiesta;
- numero telefonico del chiamante e recapito eventualmente comunicato per il ricontatto;
- tipologia della prestazione richiesta, anche con riferimento alla natura convenzionata o specialistica medico-chirurgica;
- motivo essenziale della richiesta, che può comprendere informazioni relative allo stato di salute;
- data e ora della richiesta, linea telefonica contattata e stato della relativa gestione.

Durante la telefonata, la voce e il contenuto della conversazione vengono elaborati mediante sistemi automatizzati esclusivamente per consentire l'interazione con l'assistente virtuale e la predisposizione della scheda di ricontatto.

Non vengono conservate registrazioni audio né trascrizioni delle conversazioni. Sono conservate esclusivamente le informazioni necessarie alla gestione della richiesta di ricontatto.

Gli utenti sono invitati a non comunicare dettagli clinici o ulteriori informazioni personali non necessari alla gestione della richiesta.

4. Base giuridica del trattamento

Il trattamento dei dati personali comuni è effettuato ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. b), del GDPR, in quanto necessario all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato, finalizzate all'accesso alle prestazioni sanitarie.

Il trattamento degli eventuali dati relativi alla salute è effettuato ai sensi dell'art. 9, par. 2, lett. h), del GDPR, per finalità connesse alla gestione e all'erogazione delle prestazioni e dei servizi sanitari, nel rispetto delle condizioni previste dall'art. 9, par. 3, del medesimo Regolamento e della normativa nazionale applicabile.

5. Natura del conferimento dei dati

Il conferimento dei dati personali è facoltativo, ma necessario per consentire la gestione della richiesta di ricontatto attraverso il servizio automatizzato.

Il mancato conferimento delle informazioni indispensabili, quali il nominativo, il recapito telefonico e il motivo essenziale della richiesta, non consentirà di procedere al ricontatto mediante tale servizio.

L'utilizzo dell'assistente vocale è facoltativo. L'utente può scegliere di non avvalersene e di utilizzare gli ordinari canali di contatto della Clinica, senza che ciò pregiudichi la possibilità di accedere alle prestazioni sanitarie.

6. Modalità del trattamento e destinatari dei dati

Il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti informatici e telematici, con modalità correlate alle finalità indicate e nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione e sicurezza previsti dal GDPR.

I dati personali sono accessibili al personale della Clinica espressamente autorizzato e istruito, nei limiti delle rispettive competenze.

Per il funzionamento del servizio, i dati possono essere trattati anche da fornitori esterni di servizi tecnologici, telefonici, di elaborazione vocale, infrastrutture informatiche, hosting e gestione delle richieste di ricontatto.

I soggetti che trattano dati personali per conto della Clinica operano in qualità di responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR, anche avvalendosi di eventuali sub-responsabili autorizzati.

I dati personali non sono oggetto di diffusione.

7. Trasferimento dei dati verso Paesi terzi

Il funzionamento del servizio potrebbe comportare il trattamento di dati personali da parte di fornitori tecnologici operanti anche al di fuori dello Spazio Economico Europeo.

Gli eventuali trasferimenti di dati personali verso Paesi terzi sono effettuati nel rispetto degli artt. 44 e seguenti del GDPR, sulla base delle condizioni di liceità e delle garanzie previste dalla normativa applicabile, quali decisioni di adeguatezza della Commissione europea o clausole contrattuali tipo, ove pertinenti.

Ulteriori informazioni sui trasferimenti effettuati e sulle garanzie applicabili, comprese le modalità per ottenerne copia, possono essere richieste al Titolare del trattamento ai recapiti sopra indicati.

8. Periodo di conservazione dei dati

I dati personali raccolti mediante il servizio di assistenza telefonica automatizzata sono conservati per il tempo strettamente necessario alla gestione delle richieste di ricontatto.

In particolare:

- le schede relative alle richieste processate dal personale autorizzato sono cancellate entro **7 giorni dalla relativa lavorazione**;
- le schede relative alle richieste non processate sono conservate per un periodo massimo di **15 giorni dalla ricezione della chiamata**, al fine di consentire la gestione delle richieste eventualmente rimaste inevase.

Decorso tale termine, le richieste non processate sono cancellate anche qualora non siano state gestite.

Non vengono conservate registrazioni audio né trascrizioni delle conversazioni.

Gli eventuali successivi trattamenti relativi alle prenotazioni e all'erogazione delle prestazioni sanitarie sono disciplinati dalle specifiche informative rese disponibili dalla Clinica.

9. Processi decisionali automatizzati

L'assistente vocale è utilizzato esclusivamente per la raccolta preliminare delle informazioni necessarie alla gestione delle richieste telefoniche.

Le attività di ricontatto e la successiva gestione delle prenotazioni sono svolte dal personale autorizzato della Clinica.

Il trattamento non comporta decisioni basate unicamente su processi automatizzati che producano effetti giuridici o incidano in modo analogo significativamente sull'interessato, ai sensi dell'art. 22 del GDPR.

10. Diritti dell'interessato

L'interessato può esercitare, nei casi e nei limiti previsti dagli artt. 15-22 del GDPR, i diritti di accesso ai propri dati personali, rettifica, cancellazione, limitazione del trattamento e portabilità, ove applicabile, nonché il diritto di opposizione quando ne ricorrano i presupposti.

Per l'esercizio dei propri diritti, l'interessato può rivolgersi al Titolare del trattamento o al Responsabile della Protezione dei Dati utilizzando i recapiti indicati al punto 1.

L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali (www.garanteprivacy.it), fatto salvo il diritto di adire le competenti sedi giudiziarie.