

**SERVIZIO DI PRENOTAZIONE TELEFONICA (CALL CONTACT CENTER)**  
**INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**  
**AI SENSI DELL'ART.13 DEL REG. UE 2016/679 - GDPR**

Gentile utente,

l'Azienda USL di Modena, con il presente documento, la informa sulle finalità e le modalità di utilizzo dei suoi dati personali nell'ambito del servizio di prenotazione telefonica dell'Azienda USL di Modena.

In particolare, i dati personali che le vengono richiesti sono relativi a dati personali comuni (es. dati anagrafici, recapito telefonico, tessera sanitaria, codice fiscale, etc.) e a dati particolari (informazioni relative al suo stato di salute), indispensabili per l'erogazione dei servizi con riferimento alla attività di prenotazione di prestazioni diagnostiche e visite specialistiche erogate dall'Azienda, loro spostamento o disdetta, oppure alla richiesta di informazioni.

L'informativa generica e ogni ulteriore informazione sul trattamento dei dati personali da parte della Azienda USL di Modena è disponibile sul sito istituzionale all'indirizzo [www.ausl.mo.it/privacy](http://www.ausl.mo.it/privacy).

**Finalità del trattamento dei dati e relative basi giuridiche**

I dati personali saranno trattati per l'esecuzione delle attività di prenotazione, spostamento o disdetta di prestazioni sanitarie, diagnostiche e visite specialistiche, quindi per finalità di interesse pubblico rilevante e dunque non è necessario che lei presti il suo consenso.

Al fine di garantire continuità di accesso al servizio, questo può essere erogato, previa sua espressa accettazione (consenso orale), oltre che da un operatore, anche da un assistente virtuale denominato "GAIA", soluzione di Intelligenza Artificiale che, in base al livello di evoluzione del sistema, acquisirà i suoi dati e li renderà disponibili agli operatori per procedere al suo ricontatto telefonico e alla relativa prestazione richiesta, oppure provvederà in autonomia ad erogare il servizio da lei richiesto (informazioni, prenotazione, spostamento, disdetta).

Si specifica che, qualora lei decidesse di farsi assistere dall'operatore virtuale "GAIA", le informazioni NON personali oggetto della comunicazione telefonica, nello specifico la descrizione e/o il nome della prestazione che richiede di prenotare/spostare/disdire, saranno utilizzate, previa cancellazione dei dati personali, per migliorare la comprensione e l'addestramento di GAIA, al fine di renderlo in grado di fornire risposte sempre più accurate alle richieste degli utenti.

Tale attività di addestramento di GAIA dunque avviene con riferimento ad informazioni completamente anonimizzate, non essendo più possibile risalire ai dati personali (anagrafici o relativi allo stato di salute) forniti e pertanto senza necessità di acquisire il consenso degli interessati.

Infine, al fine di monitorare la qualità del servizio reso, è prevista la registrazione campionaria delle telefonate. Tale attività è svolta in conformità alle indicazioni dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali e nel pieno rispetto della normativa vigente. In riferimento alle registrazioni, la base giuridica del trattamento è il suo consenso. Nel caso in cui non intenda conferire i suoi dati o non intenda acconsentire al trattamento, non sarà possibile effettuare alcuna prestazione attraverso il servizio di prenotazione telefonica. La chiamata per via telefonica è preceduta da una voce registrata che illustra brevemente le modalità di trattamento dei dati ed il consenso si intende acquisito a prosecuzione della telefonata stessa. Il consenso può essere revocato fino a quando non si è provveduto alla prestazione.

**Tipologie di dati personali trattati**

I dati personali trattati nell'ambito del servizio di prenotazione telefonica sono:

- Dati anagrafici e dati di contatto
- Numero impegnativa riportato sulla ricetta prescritta dal Medico di Medicina Generale (MMG) o del Pediatra di Libera Scelta (PLS) o dello specialista
- Tipo di esame (riportato sulla prescrizione) e relativa priorità attribuita dal Medico
- Fascia di reddito di appartenenza
- Eventuale diritto di esenzione dal pagamento del ticket.

### **Destinatari dei dati e loro comunicazione**

Per la gestione del servizio di prenotazione telefonica, l'Azienda si avvale anche di soggetti esterni, nominati in qualità di responsabili ai sensi dell'art. 28 del GDPR. Inoltre, i suoi dati potranno essere resi accessibili a soggetti pubblici o privati coinvolti nel suo percorso diagnostico-terapeutico, nominati, ove previsto, quali responsabili del trattamento.

Gli eventuali dati personali raccolti tramite la registrazione campionaria delle telefonate saranno trattati esclusivamente dalle strutture deputate al miglioramento della qualità del servizio di prenotazione telefonica ed alla formazione del personale addetto.

Tali dati non saranno in alcun modo comunicati a terzi, se non nei casi previsti dalla legge, e non saranno soggetti a diffusione.

### **Modalità di trattamento, periodo di conservazione dei dati e eventuale trasferimento**

I suoi dati personali saranno trattati in modalità elettronica nel rispetto dei principi di correttezza, liceità e trasparenza, ai sensi dell'art. 5 del GDPR, in modo da assicurare la tutela della riservatezza e dei diritti degli interessati. Il Titolare s'impegna a trattare i suoi dati con mezzi idonei a ridurre il rischio di dispersione o violazione da parte di terzi non autorizzati.

I suoi dati personali saranno trattati dai soggetti debitamente autorizzati, vincolati da adeguati obblighi di riservatezza su tutte le informazioni acquisite nello svolgimento delle loro attività, in modalità informatizzata e protetti da idonee ed adeguate misure di sicurezza.

I suoi dati sono conservati per il tempo necessario al perseguimento delle finalità per le quali sono trattati, fatto salvo il maggior tempo necessario per adempiere ad obblighi di legge, in ragione della natura del dato o del documento o per motivi di interesse pubblico o per l'esercizio di pubblici poteri, tenuto conto di quanto previsto dal Piano di conservazione della documentazione aziendale (cd. Massimario di scarto).

I file relativi alle registrazioni delle chiamate saranno protetti con tecniche di crittografia e conservati per un anno da parte dell'Azienda; analogamente nei casi in cui la telefonata fosse trattata dall'assistente virtuale, la trascrizione della conversazione, necessaria ai fini dell'attività di recall (ricontatto utenti per la finalizzazione della prestazione richiesta), sarà conservata per un anno. Trascorso tale periodo tutti i dati raccolti dall'assistente comprese le trascrizioni verranno anonimizzati (con impossibilità tecnica di ricostruzione dei dati originari) ed archiviati a soli fini statistici.

La gestione e la conservazione dei dati personali, trattati nell'ambito del presente servizio, avverranno su server di proprietà del Titolare e/o su data center (anche in cloud) ubicati all'interno dello Spazio Economico Europeo (SEE) di proprietà e/o nella disponibilità del Titolare e/o di società terze incaricate, debitamente nominate quali responsabili del trattamento

### **Diritti dell'Interessato**

Lei può in qualunque momento richiedere l'accesso ai suoi dati personali, la rettifica di dati inesatti, l'integrazione di dati incompleti. Può richiedere la cancellazione dei dati, nei limiti degli obblighi di conservazione imposti da norme di legge. Inoltre, nelle ipotesi e per i motivi stabiliti dalla legge, può richiedere la limitazione del trattamento dei suoi dati e può esercitare il diritto di opposizione al trattamento.

A tal fine apposita istanza dovrà essere presentata alla Azienda contattando il Responsabile della protezione dati, all'indirizzo [dpo@ausl.mo.it](mailto:dpo@ausl.mo.it)

Ricorrendone i presupposti, lei ha, altresì, il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, secondo le procedure previste.

Il Titolare del trattamento è l'Azienda USL di Modena, con sede in Modena, via San Giovanni del Cantone n. 23.

Ogni ulteriore informazione riguardante il trattamento dei dati è reperibile sul sito istituzionale dell'Azienda [www.ausl.mo.it](http://www.ausl.mo.it) - sezione Privacy.