

Policy Virtual Reception - Chatbot

(Artt. 13 e 14 del Regolamento UE n. 2016/679)

Modello

PRY_2.20

Revisione 03

23/03/2026

Il servizio "Virtual Reception" / "Chatbot" è fornito dal **Poliambulatorio e Radiologia EUR Torino S.r.l.**, che agisce quale Titolare del trattamento dei dati personali. La piattaforma tecnologica è sviluppata e gestita da Run2Cloud S.r.l., in qualità di Responsabile del trattamento ex art. 28 GDPR. Virtual Reception e l'assistente virtuale tramite chatbot è un sistema automatizzato progettato per fornire agli utenti informazioni di interesse sanitario o amministrativo tramite chiamate telefoniche preimpostate o chat. Le comunicazioni sono personalizzate in base ai dati trasmessi dalla struttura sanitaria e non implicano interazione diretta con operatori umani. L'utente è invitato a fornire solo le informazioni strettamente necessarie a gestire la richiesta avanzata durante la chiamata, le risposte vocali vengono trascritte e elaborate su una piattaforma interna cui ha accesso solo il personale aziendale specificatamente autorizzato e lo stesso avviene per la chat con l'assistente virtuale. Per qualsiasi chiarimento, contattare direttamente la Struttura Sanitaria. L'utilizzo del servizio comporta la presa visione della presente informativa sul trattamento dei dati personali.

	1. TITOLARE DEL TRATTAMENTO Il titolare del Trattamento è Poliambulatorio e Radiologia EUR Torino S.r.l. - sede legale e operativa: Viale Città d'Europa, 801-805 – 00144 Roma (RM) - sede operativa: Viale Città d'Europa, 638 – 00144 Roma (RM) - sede operativa: Via Bruno de Finetti, 241 – 00134 Roma (RM) Dati di contatto: e-mail info@pretmedica.it / tel.: 06/5200136
	2. RESPONSABILE PROTEZIONE DATI (DPO) Dati di contatto: e-mail dpo.sl@ecosafety.it
	3. DATI PERSONALI I dati personali tramite tale piattaforma vocale e la chat sono i seguenti: - Dati anagrafici: nome, cognome, codice fiscale - Dati di contatto: numero di telefono. - Dati sanitari: tipologia prestazione sanitaria richiesta - Metadati della chiamata: data, ora, durata chiamata, ID utente, risposta DTMF (se presente).
	4. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO DATI I suoi dati personali raccolti saranno trattati dalla nostra struttura per le seguenti finalità: - fornire il servizio richiesto (es. prenotazioni prestazioni, informazioni su sedi/orari, comunicazioni con la segreteria); - supporto organizzativo e comunicazione con il paziente.
	5. BASE GIURIDICA Per le finalità indicate al punto precedente il trattamento si fonda sull'esecuzione di misure contrattuali/precontrattuali ai sensi dell'art. 6 par. 1 lett b) del Reg. UE 2016/679 e, per quanto attiene alle prenotazioni delle prestazioni sanitarie, sul trattamento necessario per finalità di assistenza e cura ai sensi dell'art. 9 par. 2 lett. h) del Reg. UE 2016/679. In caso di eventuale diversa volontà dell'utente potrà chiedere di essere messo in contatto con un operatore umano.
	6. MODALITÀ DEL TRATTAMENTO In entrambe le modalità lei interagirà preliminarmente con un operatore virtuale. Le chiamate vengono generate automaticamente da sistemi software e non conservano audio o registrazioni. I dati vengono trattati in forma elettronica e protetti attraverso: utilizzo di infrastrutture sicure (es. HTTPS per le API connesse); sistemi di logging delle attività di invio chiamate; monitoraggio delle performance del sistema. Durante la chiamata, come indicato al punto 5, subito dopo la frase iniziale che precisa il trattamento dati, il paziente può chiedere di essere messo in contatto con un operatore umano. Questo permette di bypassare il trattamento del dato da parte dell'AI. Per quanto attiene alle chatbot lei interagirà con un assistente virtuale e la trascrizione della chat sarà a disposizione dei soggetti autorizzati interni per gestire la sua richiesta e intervenire laddove risultasse necessario.
	7. COMUNICAZIONE DATI La comunicazione dei dati trattati attraverso tale servizio è prevista solo dalla piattaforma ai sistemi interni del Poliambulatorio (gestionale/agenda) o verso fornitori terzi sub-responsabili, nominati nella designazione quale Responsabile ex art. 28 della Run2Cloud S.r.l. unicamente per l'erogazione del servizio in oggetto (es: servizi di trascrizioni e di generative AI). Non è previsto alcun utilizzo al di fuori di quelli strettamente necessari per l'erogazione del prodotto Virtual Reception <u>I Suoi dati non sono destinati alla diffusione</u>

Policy Virtual Reception - Chatbot

(Artt. 13 e 14 del Regolamento UE n. 2016/679)

Modello

PRY_2.20

Revisione 03

23/03/2026

	8. TEMPI DI CONSERVAZIONE I dati personali da lei forniti e dalla scrivente raccolti saranno conservati: - La trascrizione delle informazioni della chiamata o della chat verrà conservata per il tempo necessario a gestire la richiesta e per un massimo di 3 mesi; - I metadati relativi all'invio e alla ricezione delle chiamate (es. log di invio, timestamp, ID chiamata, esito tecnico) sono conservati per un periodo massimo di 6 mesi, esclusivamente per finalità di sicurezza, audit e controllo di funzionamento.
	9. TRASFERIMENTO DATI EXTRA UE Poliambulatorio e Radiologia EUR Torino S.r.l. non intende trasferire i suoi dati verso paesi terzi (paesi extra-UE).
	10. RECLAMO AUTORITÀ COMPETENTE Qualora Lei riscontrasse una violazione dei Suoi diritti in base al Reg. UE 2016/679 ha il diritto di presentare un reclamo tramite l'autorità di supervisione di competenza del Suo paese di residenza o all'autorità italiana per la protezione dei dati (http://www.garanteprivacy.it).
	11. DIRITTI INTERESSATO Potrà esercitare i diritti di seguito indicati rivolgendo una specifica richiesta ai contatti del Titolare del Trattamento dati soprariportati o seguendo la procedura definita internamente attraverso la compilazione dell'apposito modulo: Diritto di accesso dell'interessato (art. 15) L'interessato ha diritto ad ottenere informazioni sui dati trattati dal Titolare, su determinati aspetti del trattamento ed a ricevere una copia dei Dati trattati; Diritto di rettifica (art. 16) L'interessato ha diritto di verificare la correttezza dei propri dati e richiederne l'aggiornamento o la correzione. Diritto alla cancellazione [«diritto all'oblio»] (art. 17) Al ricorrere di determinate condizioni l'interessato può richiedere la cancellazione dei propri dati da parte del Titolare; Diritto di limitazione di trattamento (art. 18) Al ricorrere di determinate condizioni l'interessato può richiedere la limitazione del trattamento dei propri dati, in tal caso il Titolare non tratterà per alcun fine i dati, se non per la loro conservazione; Diritto alla portabilità dei dati (art. 20) L'interessato ha diritto di ricevere i propri dati in formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico e, ove tecnicamente fattibile, di ottenerne il trasferimento senza ostacoli ad un altro titolare. Questa disposizione è applicabile quando i dati sono trattati con strumenti automatizzati ed il trattamento è basato sul consenso dell'interessato, su un contratto di cui l'interessato è parte o su misure contrattuali ad esso connesse; Diritto di opposizione (art. 21) L'interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che lo riguardano; Diritto di non essere sottoposto a un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione (art. 22) L'interessato ha il diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che lo riguardano o che incida in modo analogo significativamente sulla sua persona