

Informativa sulla registrazione delle telefonate inoltrate al Centralino di CASA DELLA SALUTE s.r.l.
(ex art. 13 GDPR 2016/679)

Gentile Interessato,

ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 "Regolamento GDPR", Casa della Salute s.r.l., in qualità di Titolare del trattamento dei Suoi Dati Personali (d'ora innanzi, per brevità, il "Titolare"), avente sede legale in Busalla, Largo Milite Ignoto 6/1, e-mail: amministrazione@casasalute.eu, Le fornisce le seguenti informazioni:

E-mail	privacy@casasalute.eu
Sito Web	www.casasalute.eu
Telefono	010-9861021 int 128 / 3913993107
Sede	LARGO MILITE IGNOTO, 6/1 - 16012 BUSALLA GE, IT
Amministratore Unico	Sig. Fertoni Marco

Casa della Salute s.r.l. ha nominato Bea s.r.l. Responsabile della protezione dei dati in quanto le attività prevalentemente svolte consistono nel trattamento di categorie particolari di dati personali di cui all'art. 9 del Regolamento UE 2016/679.

Ciò premesso, il Titolare informa che la prenotazione per appuntamenti ambulatoriali e/o altre attività connesse, avviene anche a mezzo canale telefonico.

Tale procedura comporta un alto rischio operativo in quanto per eseguire gli esami che prevedono la raccolta del consenso informato sarà necessario accertare la candidabilità all'esecuzione degli stessi fornendo informazioni relative allo stato di salute.

Al fine di contenere tale rischio operativo ed acquisire certezza sul contenuto di tali comunicazioni telefoniche tutelando sia Casa della Salute s.r.l. in qualità di Titolare del trattamento, nonché i rispettivi dipendenti in caso di contestazioni da parte della clientela, tali informazioni verranno registrate nel rispetto della normativa sulla privacy ed i dati forniti verranno protetti con le misure adeguate come più specificamente indicato sul relativo Registro del trattamento dati.

Il Titolare con la presente informativa intende definire le modalità di registrazione e conservazione delle

sudette conversazioni telefoniche, nonché i casi in cui è consentito accedere alle stesse e con quali modalità.

1. Finalità del trattamento e basi di legittimità:

I Suoi dati (personali: anagrafici, codice fiscale, indirizzo o altri elementi di identificazione personale, numero di telefono, e-mail; particolari: dati preanamnestici quali patologie pregresse, stato di salute) sono/saranno trattati nell'ambito della normale attività del Titolare, e solo previo Suo esplicito e libero consenso, che potrà esprimere in fase di telefonata prima che la registrazione abbia inizio, secondo quanto indicato dalla voce guida, per le finalità di seguito riportate:

a) le telefonate aventi come destinatario il Servizio Informazioni (n. 0109641083 – 0109640722 - 0105701818) saranno registrate per la verifica della qualità del servizio reso all'utenza e per agevolare la gestione delle segnalazioni/reclami tenuto conto della sensibilità dei dati trattati e della particolarità del servizio prestato da Casa della Salute S.r.l. e

b) la raccolta di dati anamnestici avverrà esclusivamente per verificare l'idoneità dell'interessato all'esecuzione di un determinato accertamento diagnostico, che potrebbe comportare controindicazioni e quindi la necessità di esclusione dal trattamento di determinati soggetti.

Finalità Dati trattati: difesa e tutela della salute del paziente, raccolta e verifica dei dati personali e di salute dei pazienti, miglioramento del servizio di Customer Care, controllo di qualità.

Base Giuridica: Consenso dell'interessato, legittimo interesse del Titolare, esecuzione del contratto di cui l'interessato è parte.

2. Natura del conferimento dei dati e conseguenze dell'eventuale rifiuto di rispondere:

Il mancato consenso alla registrazione della telefonata precluderà la possibilità di prenotare telefonicamente le prestazioni ambulatoriali o altre attività connesse; sarà comunque possibile procedere tramite gli altri canali messi a disposizione dalla Struttura.

3. Modalità del trattamento:

Le telefonate in entrata/uscita saranno registrate con strumenti informatizzati e con l'impiego di misure di sicurezza atte a garantire la riservatezza e la privacy di entrambi gli interlocutori, nonché ad evitare l'indebito accesso a soggetti terzi o a personale non autorizzato alle informazioni raccolte.

Per i servizi e le attività svolte da Bea srl e da Casa della Salute srl di seguito elencate è utilizzato il sistema di comunicazione "Wildix"; le registrazioni vengono conservate nell'infrastruttura informatica di conservazione dei dati sita in data center "Google Cloud"; la disponibilità, la gestione, l'accesso, la conservazione e la fruibilità dei dati è garantita dall'adozione di misure tecniche e organizzative per assicurare idonei livelli di sicurezza ai sensi degli artt. 25 e 32 del GDPR, le cui caratteristiche tecniche, di

configurazione e le relative modalità di funzionamento sono state dichiarate conformi ai requisiti di sicurezza previsti dalla normativa vigente.

La conservazione delle telefonate registrate è legata al termine utile per garantire l'efficienza del servizio per un periodo non superiore a 3 mesi dalla data della telefonata stessa. Decorso tale termine, le registrazioni verranno eliminate definitivamente e non saranno più utilizzabili

I soggetti autorizzati all'accesso alle registrazioni telefoniche sono stati nominati dal Titolare del Trattamento come specificamente risultante dal relativo Registro del Trattamento dati.

4. Comunicazione e/o diffusione dei dati:

Nello svolgimento della propria attività e per il perseguimento delle finalità di cui al precedente paragrafo 1, i dati personali e particolari eventualmente registrati nelle telefonate non saranno comunicati né tantomeno diffusi a soggetti terzi, ad eccezione del personale dipendente appositamente incaricato (a mero titolo esemplificativo i dipendenti e/o collaboratori dei Call center) i quali, in qualità di incaricati del trattamento dati, svolgono il servizio di assistenza tecnica e/o coordinamento dei servizi di Customer Care.

Il riascolto delle telefonate registrate potrà avvenire nei seguenti casi:

- A fronte di contestazioni o reclami ricevuti della clientela;
- A richiesta dell'Autorità Giudiziaria o degli Organi di Vigilanza;
- Per finalità ispettive da parte di Internal Audit di Casa della Salute s.r.l.
- Per finalità di controllo da parte di Compliance e/o da strutture interne di Casa della Salute s.r.l.

Per il perseguimento delle finalità di cui al precedente paragrafo 1, lettera b), i dati personali e particolari eventualmente registrati nelle telefonate non saranno comunicati né tantomeno diffusi a soggetti terzi, ad eccezione del personale dipendente appositamente incaricato (a mero titolo esemplificativo i dipendenti e/o collaboratori dei Call center) i quali, in qualità di incaricati del trattamento dati, svolgono il servizio di assistenza tecnica e/o coordinamento dei servizi di Customer Care.

Le registrazioni non potranno essere utilizzate per esigenze o motivi diversi da quelli espressamente previsti con la presente informativa.

Tutti i soggetti che accederanno alle registrazioni, secondo le modalità e le tutele ivi indicate, saranno tenuti alla massima riservatezza sui dati, le informazioni ed i fatti di cui verranno a conoscenza in occasione di tali accessi.

5. Ambito di diffusione dei dati e trasferimento dei dati personali extra UE

I Dati personali e i Dati particolari non sono/saranno oggetto di diffusione (intendendosi per tale, il dare

conoscenza di dati personali a soggetti indeterminati, in qualunque forma, anche mediante la loro messa a disposizione o consultazione)

I dati personali trattati non saranno in alcun modo trasferiti all'estero o al di fuori dell'Unione Europea.

6. Diritti dell'Interessato:

Lei ha il diritto di accedere in qualunque momento ai dati che La riguardano, ai sensi degli artt. 15-22 GDPR. In particolare, potrà chiedere la rettifica, la cancellazione, la limitazione del trattamento dei dati stessi nei casi previsti dall'art. 18 del GDPR, la revoca del consenso prestato ai sensi dell'art. 7 del GDPR, di ottenere la portabilità dei dati che La riguardano nei casi previsti dall'art. 20 del GDPR, nonché proporre reclamo all'Autorità di controllo competente ex articolo 77 del GDPR (Garante per la Protezione dei Dati Personali).

Lei può formulare una richiesta di opposizione al trattamento dei Suoi dati ex articolo 21 del GDPR nella quale dare evidenza delle ragioni che giustifichino l'opposizione: il Titolare si riserva di valutare la Sua istanza, che non verrebbe accettata in caso di esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgano sui Suoi interessi, diritti e libertà.

Le richieste vanno rivolte per iscritto al Titolare ovvero al DPO ai recapiti sopraindicati; per rendere più agevole l'esercizio di tali diritti la nostra struttura sanitaria ha adottato una specifica procedura in materia e ha adottato un format che potrà richiedere presso l'Ufficio accettazione.

In caso di violazione dei dati personali, il Titolare del Trattamento procederanno alla comunicazione all'interessato con le modalità di cui all'art. 34 del GDPR 2016/679.