

Sistema telefonico GcenterPlus

Informativa sul trattamento dei dati personali
(art. 13 del Regolamento UE 2016/679 e articoli 4, 7 e 14 della Legge n. 23 settembre 2025, n. 132)

Ai sensi dell'art.13 del Regolamento UE 2016/679 (di seguito "Regolamento") e degli articoli 4, 7 e 14 della Legge 23 settembre 2025, n. 132 *"Disposizioni e deleghe al Governo in materia di intelligenza artificiale"*, nella presente informativa sono riportate le indicazioni dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (di seguito "APSS") relative al trattamento dei dati personali con riferimento al Sistema telefonico GcenterPlus (Bot) nell'ambito del Servizio Centro Unico di Prenotazione (CUP).

Allo scopo di migliorare i tempi di attesa durante la telefonata di prenotazione al CUP, prima di essere messo in collegamento con l'operatore, l'utente può interagire con un Bot basato sull'intelligenza artificiale (IA) che raccoglie i primi dati necessari per prenotare la prestazione sanitaria. L'operatore del CUP in chiamata con l'utente procederà alla verifica e alla conferma dei dati trascritti dal Bot e alla prenotazione. L'utente può scegliere di non utilizzare il Bot e quindi di parlare direttamente con l'operatore.

Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento è l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, con sede legale in via Degasperi n. 79 - 38123 Trento, a cui l'interessato potrà rivolgersi tramite l'ufficio URP sito a Palazzo Stella in via Degasperi, n. 77 - 38123 Trento – tel. 0461/904172 – urp@apss.tn.it - apss@pec.apss.tn.it

Responsabile della protezione dei dati

I dati di contatto del Responsabile della protezione dei dati personali (RDP) dell'APSS sono i seguenti: via Degasperi, n. 79 – 38123 Trento, e-mail ResponsabileProtezioneDati@apss.tn.it

Dati personali trattati

I dati personali richiesti attraverso il Bot sono i seguenti:

- dati personali comuni: nome e cognome, codice fiscale;
- categorie particolari di dati personali: codice NRE presente sull'impegnativa.

Qualsiasi altra informazione che l'utente potrebbe fornire non sarà riconosciuta dal Bot e, dunque, non verrà raccolta, registrata né conservata.

Finalità del trattamento

I dati personali anche appartenenti a categorie particolari di dati (di seguito "dati") saranno trattati dall'APSS per migliorare l'efficienza nella gestione delle chiamate nel pieno rispetto del Regolamento e del Codice Privacy, nonché della Legge 23 settembre 2025, n. 132.

Base giuridica

L'acquisizione dei dati personali mediante il Bot avverrà solo previo consenso libero, esplicito e specifico a tale trattamento, ai sensi degli artt. 6, par. 1, lett. a) e 9, par. 2, lett. a) del Regolamento.

In caso di mancato consenso o revoca dello stesso, l'utente sarà messo in contatto con un operatore.

L'utilizzo del Bot è quindi facoltativo e il suo mancato utilizzo non pregiudica l'accesso alle cure e ai servizi forniti da APSS.

A chi possono essere comunicati i dati

I dati sono trattati dal fornitore che si occupa dell'installazione, manutenzione, assistenza e gestione del servizio di prenotazione telefonica di prestazioni sanitarie al CUP, nominato quale Responsabile del trattamento ex art. 28 del Regolamento per conto del titolare.

Trasferimento dei dati personali all'estero

In nessun caso i dati saranno trasferiti verso Paesi che non appartengono allo Spazio Economico Europeo.

Modalità del trattamento

Le informazioni vengono registrate, riconosciute come dati validi e trascritte dalla componente IA al solo scopo di predisporre la scheda anagrafica dell'utente. Quest'ultima viene verificata e validata dall'operatore umano che, al momento della presa in carico della chiamata, visualizza i dati necessari alla prenotazione della prestazione.

Il sistema è configurato in modo da limitare la raccolta dei dati al minimo necessario per la finalità di prenotazione e per la corretta identificazione dell'utente.

Il sistema con intelligenza artificiale elabora in tempo reale le specifiche informazioni richieste all'utente, le registra e le trascrive. Tale trascrizione viene verificata e validata dall'operatore ai fini della successiva attività di prenotazione. L'applicativo IA viene utilizzato esclusivamente a supporto di un'attività compiuta e validata da un operatore.

Il trattamento dei dati avverrà con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza in conformità alle disposizioni previste dall'articolo 32 del Regolamento.

APSS non consente decisioni automatizzate che producono effetti giuridici per l'interessato né attività di profilazione.

Periodo di conservazione dei dati personali

I contenuti vocali registrati mediante il Bot vengono conservati per il tempo, massimo qualche minuto, strettamente necessario a generare la trascrizione e a trasmetterla al sistema telefonico.

Diritti degli interessati

L'interessato può esercitare, nei confronti del titolare ed in ogni momento, i diritti previsti dal Regolamento e in particolare chiedere:

- l'accesso ai suoi dati personali e ottenere copia degli stessi (art. 15);
- qualora li ritenga inesatti o incompleti, richiederne, rispettivamente, la rettifica o l'integrazione (art. 16);
- se ricorrono i presupposti normativi, richiederne la cancellazione (art. 17), o esercitare il diritto di limitazione (art. 18);

L'interessato puoi altresì opporsi al trattamento dei suoi dati ai sensi dell'art. 4 della Legge 23 settembre 2025, n. 132.

L'interessato ha altresì diritto di presentare reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali in caso di trattamento illecito.

Per il trattamento dei dati personali relativi alla prenotazione CUP si fa riferimento all'informativa "Servizio Centro Unico di Prenotazione (CUP)" presente sul sito APSS all'indirizzo <https://www.apss.tn.it/Documenti-e-dati/Normative/Informativa-CUP-telefonico>