Informativa privacy registrazioni chiamate

Titolare Trattamento dati
FISIOTERAPIA LA SPEZIA SRL ,
CORSO NAZIONALE 246 La Spezia 19125 SP , segreteria@fisioterapialaspezia.it

Oggetto dell'informativa
La presente informativa riguarda la registrazione di tutte le chiamate in entrata/uscita gestite dalla reception/segreteria, connesse a prenotazioni e gestione appuntamenti.

Finalità del trattamento
Le chiamate sono registrate per:

1. Gestione operativa della prenotazione/appuntamento (corretta raccolta dati, conferme/variazioni, riduzione errori);
2. Miglioramento della qualità del servizio e formazione del personale di front office;
3. Gestione di reclami/contestazioni e tutela dei diritti del Titolare e dell'interessato (es. verifiche su disguidi, appuntamenti, informazioni fornite).

Dati trattati

- Dati identificativi e di contatto (es. nome, cognome, telefono, email se comunicata);
- Dati organizzativi di prenotazione (es. sede, data/ora, prestazione richiesta, convenzione/pagamento se comunicati);
- Voce e contenuto della conversazione (registrazione audio).

Nota di minimizzazione: si invita a comunicare solo le informazioni strettamente necessarie alla prenotazione.

Base giuridica del trattamento

- Per la gestione della prenotazione: art. 6.1.b GDPR (misure precontrattuali/contrattuali richieste dall'interessato).
- Per qualità e tutela in caso di contestazioni: art. 6.1.f GDPR (legittimo interesse del Titolare), con misure di proporzionalità e accessi limitati.

Attenzione dati sanitari: nel contesto di prenotazioni sanitarie può emergere anche informazione riconducibile alla salute; il trattamento di tali informazioni avviene nei limiti necessari alla gestione della richiesta e secondo le regole applicabili in ambito sanitario (art. 9 GDPR, ove pertinente).

Modalità del trattamento e misure di sicurezza

- Registrazione tramite sistema [centralino/VoIP/CRM] con accesso profilato;
- Accesso consentito solo a personale autorizzato (ruoli definiti) e per le sole finalità indicate;
- Protezioni: credenziali, tracciamento accessi, misure tecniche e organizzative adeguate.

Periodo di conservazione
Le registrazioni delle chiamate di prenotazione e gestione appuntamenti sono conservate per 60 (sessanta) giorni dalla data della chiamata e successivamente cancellate automaticamente.
Eccezione ("congelamento" della singola registrazione): in caso di reclami, contestazioni, richieste di esercizio dei diritti, verifiche interne documentate, o richieste dell'Autorità, la sola registrazione pertinente potrà essere estratta e conservata in modalità protetta per il tempo strettamente necessario alla gestione della pratica e, in ogni caso, fino alla chiusura della stessa e per un periodo ulteriore massimo di 6 (sei) mesi, salvo necessità di ulteriore conservazione in caso di contenzioso o obblighi di legge.

Destinatari e accesso alle registrazioni
L'accesso alle registrazioni è consentito solo a personale autorizzato e per le sole finalità indicate (gestione prenotazione, qualità del servizio, gestione reclami/contestazioni). In particolare:

- personale di reception/segreteria: accesso limitato alle esigenze operative (es. ricostruzione appuntamento), secondo procedure interne e con tracciamento degli accessi;
- responsabile qualità/formazione e/o responsabile gestione reclami: accesso per attività di miglioramento del servizio, formazione e gestione delle contestazioni;
- eventuali fornitori di servizi (telefonia/VoIP/CRM/IT) operano quali Responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR.
- Gli accessi alle registrazioni sono tracciati e le registrazioni sono protette con misure tecniche e organizzative adeguate.

Destinatari e categorie di soggetti autorizzati
Possono trattare i dati:

- personale interno autorizzato (reception/segreteria, direzione, qualità/gestione reclami);
- fornitori IT/telefonia/CRM nominati Responsabili del trattamento (art. 28 GDPR), vincolati da contratto e istruzioni.

L'elenco dei Responsabili del trattamento è disponibile su richiesta.

Trasferimenti extra UE
I dati sono trattati e conservati in UE/SEE.

Diritti dell'interessato
Può esercitare i diritti di cui agli artt. 15–22 GDPR (accesso, rettifica, cancellazione nei limiti applicabili, limitazione, opposizione, portabilità ove applicabile) contattando: segreteria@fisioterapialaspezia.it

È sempre possibile proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali