

INFORMATIVA PRIVACY DEL SITO WEB E TRASPARENZA SULL'USO DELL'ASSISTENTE VIRTUALE AI

Beca Oto S.R.L.S.

Informativa ai sensi del GDPR e regole di trasparenza per il chatbot AI

Titolare del trattamento	Beca Oto S.R.L.S.
Sede	Via Felice Cavallotti 11, 20900 Monza (MB), Italia
Contatto privacy	info.h24beca@gmail.com
Riferimento societario	P. IVA / C.F. 14499300961
Versione	Ultimo aggiornamento: 31 luglio 2026

Ambito del documento

Questa informativa distingue espressamente il sito web, il calendario di prenotazione, l'assistente virtuale AI e il contatto WhatsApp clinico diretto con lo specialista. Il chatbot non accede, non legge e non gestisce il canale WhatsApp clinico.

Documento destinato agli utenti del sito web e dell'assistente virtuale AI

Indice dei contenuti

1	Finalità, fonti normative e criteri applicati
2	Titolare del trattamento e contatti
3	Ambito di applicazione e separazione dei canali
4	Categorie di dati trattati
5	Assistente virtuale AI: identità, funzione e limiti
6	Dati sanitari, referti e richieste cliniche
7	Finalità del trattamento e basi giuridiche
8	Natura del conferimento e conseguenze del rifiuto
9	Decisioni automatizzate e profilazione

10	Destinatari, responsabili e personale autorizzato
11	Trasferimenti verso Paesi terzi
12	Misure di sicurezza e gestione degli incidenti
13	Tempi di conservazione
14	Diritti dell'interessato
15	Reclamo e tutela
16	Minori e soggetti vulnerabili
17	Cookie e strumenti di tracciamento
18	Trasparenza AI Act e informazione al primo contatto
19	Regole di utilizzo per il visitatore
20	Aggiornamenti e prevalenza delle informazioni
A	Allegato A - Avviso iniziale del chatbot
B	Allegato B - Risposte standard di sicurezza
C	Allegato C - Riferimenti normativi essenziali

1. Finalità, fonti normative e criteri applicati

La presente informativa descrive il trattamento dei dati personali effettuato attraverso il sito web di Beca Oto S.R.L.S., i moduli di contatto, il calendario di prenotazione e l'assistente virtuale basato sull'Intelligenza Artificiale. Il documento integra le informazioni richieste dagli articoli 12, 13 e, quando applicabile, 14 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) con le informazioni di trasparenza previste per i sistemi di AI che interagiscono direttamente con persone fisiche.

Il documento è stato redatto applicando i principi di liceità, correttezza, trasparenza, limitazione delle finalità, minimizzazione, esattezza, limitazione della conservazione, integrità, riservatezza e responsabilizzazione. In ambito sanitario tali principi sono applicati con particolare cautela, perché le informazioni sulla salute appartengono alle categorie particolari di dati personali.

Principio centrale

L'assistente virtuale non è un servizio sanitario. Non formula diagnosi, non effettua triage, non interpreta sintomi o referti e non seleziona la prestazione clinica più adatta. Il suo utilizzo è limitato alla navigazione del sito, all'indicazione dei link ufficiali e al supporto tecnico per accedere al calendario.

Fonti principali: Regolamento (UE) 2016/679; decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, come modificato; Regolamento (UE) 2024/1689 (AI Act), in particolare gli obblighi di trasparenza relativi all'interazione con sistemi AI; normativa e provvedimenti applicabili ai servizi digitali e ai dati sanitari.

2. Titolare del trattamento e contatti

Il Titolare del trattamento dei dati raccolti attraverso il sito web, i moduli amministrativi, il calendario di prenotazione e il chatbot AI è Beca Oto S.R.L.S., con sede in Via Felice Cavallotti 11, 20900 Monza (MB), Italia, P. IVA / C.F. 14499300961.

Per domande sulla presente informativa o per esercitare i diritti in materia di protezione dei dati è possibile scrivere a info.h24beca@gmail.com.

Alla data di aggiornamento non è indicato un Responsabile della Protezione dei Dati (DPO). Qualora ne venga nominato uno, i recapiti saranno pubblicati in questa sezione e resi facilmente accessibili.

Separazione del canale clinico

Il contatto WhatsApp clinico diretto è un canale separato dal chatbot e viene gestito direttamente dal medico specialista. Il chatbot e il personale amministrativo di Beca Oto non accedono automaticamente a quei messaggi e non ricevono dal chatbot referti, immagini o descrizioni cliniche.

3. Ambito di applicazione e separazione dei canali

La presente informativa si applica ai seguenti ambienti digitali, che devono essere mantenuti distinti per finalità, accessi e tipologia di dati trattati:

Canale	Funzione	Dati ammessi	Gestione
Sito web	Consultazione di contenuti, pagine informative e contatti.	Dati di navigazione e informazioni amministrative essenziali.	Beca Oto e fornitori tecnici autorizzati.
Calendario di prenotazione	Scelta del servizio, della sede, della data e dell'orario.	Dati identificativi e di contatto; informazioni minime necessarie alla prenotazione.	Beca Oto, personale autorizzato e gestore del calendario.
Chatbot AI	Navigazione, indicazione dei link, supporto tecnico all'accesso al calendario.	Testo organizzativo non clinico e dati tecnici di sessione.	Sistema automatizzato sotto le regole e la supervisione di Beca Oto.
WhatsApp clinico diretto	Contatto diretto con il medico specialista per richieste che richiedono competenza sanitaria.	Solo dati che l'utente decide di comunicare al medico tramite il canale dedicato.	Gestione diretta dello specialista, separata dal chatbot.

Il chatbot non deve trasferire automaticamente messaggi al canale WhatsApp clinico, non deve accedere alla cronologia WhatsApp e non deve dichiarare che il medico è disponibile in tempo reale, salvo che tale informazione sia verificata da un sistema autorizzato.

Il numero WhatsApp clinico non è un servizio di emergenza. In presenza di un'emergenza sanitaria l'utente deve contattare il 112 o rivolgersi al pronto soccorso.

4. Categorie di dati trattati

4.1 Dati di navigazione e sicurezza

I sistemi informatici possono raccogliere indirizzo IP, data e ora della richiesta, pagina visitata, identificativi tecnici, tipo di browser e dispositivo, sistema operativo, log di sicurezza, eventi di errore e informazioni necessarie alla protezione del sito e alla prevenzione di abusi.

4.2 Dati anagrafici e di contatto

Nome, cognome, numero di telefono, indirizzo e-mail e altri dati amministrativi inseriti volontariamente nei moduli o richiesti per gestire una prenotazione, una richiesta di ricontatto o un problema tecnico.

4.3 Dati della prenotazione

Servizio selezionato, sede, data, orario, professionista scelto, stato della prenotazione e comunicazioni amministrative connesse. La scelta di una prestazione sanitaria può, in alcuni casi, rivelare indirettamente informazioni relative alla salute; per questo tali dati sono trattati con accessi limitati e secondo le garanzie previste per il settore sanitario.

4.4 Dati trattati dal chatbot AI

Testo dei messaggi inseriti nella chat, collegamenti richiesti, data e ora dell'interazione, identificativo della sessione, eventuale indirizzo IP e dati tecnici necessari al funzionamento, alla sicurezza e alla diagnosi di malfunzionamenti. Il chatbot non deve richiedere dati sanitari, documenti clinici, immagini o anamnesi.

4.5 Dati sanitari inseriti accidentalmente

Qualora l'utente inserisca spontaneamente sintomi, diagnosi, terapie, referti, fotografie o altri dati sanitari nel chatbot, tali informazioni non devono essere analizzate per finalità cliniche, non devono essere utilizzate per formulare risposte mediche e non devono essere inoltrate automaticamente al medico. Il sistema deve invitare l'utente a interrompere l'inserimento e a utilizzare il contatto clinico diretto.

4.6 Cookie e identificativi online

Il sito può utilizzare cookie tecnici, preferenze, identificatori di sessione e, solo previo consenso quando richiesto, strumenti analytics o di marketing. Le informazioni di dettaglio devono essere rese nella cookie policy e nel pannello di gestione delle preferenze.

5. Assistente virtuale AI: identità, funzione e limiti

5.1 Identificazione del sistema

Il visitatore viene informato, prima o al più tardi all'inizio della prima interazione, che sta comunicando con un sistema di Intelligenza Artificiale e non con una persona. L'avviso deve essere chiaro, visibile, comprensibile e distinto dagli altri testi del sito.

5.2 Funzioni consentite

- indicare il link della pagina ufficiale richiesta dal visitatore;
- mostrare il collegamento al calendario di prenotazione;
- supportare l'utente quando non riesce ad aprire o utilizzare il calendario;
- indicare i recapiti amministrativi e il collegamento al contatto clinico diretto;
- spiegare esclusivamente i passaggi tecnici necessari per completare una prenotazione;
- comunicare che una determinata informazione è disponibile nella pagina dedicata, senza riassumerne il contenuto medico.

5.3 Funzioni espressamente vietate

- formulare diagnosi, ipotesi diagnostiche o valutazioni cliniche;
- interpretare sintomi, esami, referti, prescrizioni, immagini o cartelle sanitarie;
- fornire consigli su farmaci, dosaggi, terapie, spray, dispositivi o sospensione di cure;
- effettuare triage o assegnare un livello di urgenza sulla base dei sintomi;
- stabilire quale visita, esame o trattamento sia indicato per il singolo paziente;
- selezionare una prestazione utilizzando dati sanitari comunicati dall'utente;
- assicurare l'utente che un sintomo sia normale, non grave o privo di rischi;
- acquisire o richiedere referti, immagini, cartelle cliniche o informazioni sanitarie;
- inoltrare automaticamente al medico contenuti inseriti nella chat;
- accedere o interagire con il numero WhatsApp clinico diretto;
- rispondere direttamente alle domande su svolgimento, durata o contenuto delle visite usando le informazioni del sito: deve fornire il link e lasciare che il visitatore legga la pagina ufficiale;
- inventare prezzi, disponibilità, orari, sedi, professionisti o collegamenti non presenti nelle fonti ufficiali.

Regola di sicurezza

Regola prioritaria: in caso di dubbio il chatbot non risponde nel merito, non interpreta la richiesta, non raccoglie dati sanitari e indirizza il visitatore alla pagina ufficiale, al calendario o al contatto diretto con lo specialista.

6. Dati sanitari, referti e richieste cliniche

I moduli generali del sito e il chatbot non sono canali autorizzati per l'invio di referti, immagini cliniche, cartelle sanitarie, prescrizioni, anamnesi o descrizioni dettagliate dei sintomi. L'utente deve limitarsi a dati amministrativi indispensabili alla prenotazione.

Le richieste che necessitano di una valutazione clinica devono essere rivolte direttamente allo specialista attraverso il canale WhatsApp clinico indicato sul sito o durante l'appuntamento. Tale canale è distinto dal chatbot: i messaggi sono ricevuti e gestiti direttamente dal medico specialista e non sono letti o valutati dall'assistente AI.

Il medico, nell'esercizio della propria attività professionale, tratta le informazioni ricevute nel rispetto del segreto professionale e della disciplina applicabile ai dati sanitari. Le informazioni sul trattamento svolto attraverso il canale clinico devono essere rese nel canale stesso o mediante apposita informativa del professionista che lo gestisce.

Chiarimento sulla base giuridica sanitaria

La presente informativa non autorizza l'invio di dati sanitari al chatbot. La base giuridica prevista per l'assistenza sanitaria non trasforma la chat automatizzata in un canale clinico e non consente al sistema AI di interpretare i dati accidentalmente ricevuti.

6.1 Procedura in caso di inserimento accidentale

1. Il chatbot informa l'utente che non può acquisire o valutare dati sanitari.
2. Il chatbot non riporta nella risposta il contenuto clinico ricevuto e non formula osservazioni.
3. Il chatbot indica il contatto clinico diretto o il calendario senza suggerire una prestazione.
4. Il contenuto non viene inoltrato automaticamente allo specialista.
5. Beca Oto applica la procedura tecnica di cancellazione o limitazione prevista per gli inserimenti accidentali, nei limiti consentiti dalla piattaforma e dagli obblighi di sicurezza.

7. Finalità del trattamento e basi giuridiche

Finalità	Dati	Base giuridica	Note
Funzionamento, sicurezza e prevenzione degli abusi	Dati di navigazione, log, identificativi tecnici	Art. 6, par. 1, lett. f) GDPR	Legittimo interesse alla sicurezza, continuità e tutela del sito.
Risposta a richieste amministrative e ricontatto	Dati anagrafici, contatti, contenuto non clinico	Art. 6, par. 1, lett. b) GDPR	Misure precontrattuali richieste dall'utente.
Gestione della prenotazione	Dati identificativi, contatti, servizio, data e orario	Art. 6, par. 1, lett. b) GDPR; quando emerge un dato sanitario, art. 9, par. 2, lett. h) GDPR nei limiti applicabili	Il trattamento è limitato alla gestione della prestazione sanitaria è svolto da soggetti autorizzati.
Supporto tramite chatbot AI	Testo organizzativo, dati tecnici di sessione	Art. 6, par. 1, lett. b) e/o f) GDPR	Supporto richiesto dall'utente e legittimo interesse a facilitare la navigazione; nessuna finalità clinica.
Adempimento degli obblighi di trasparenza AI	Identificazione del chatbot e registrazione delle impostazioni di conformità	Art. 6, par. 1, lett. c) GDPR, in relazione agli obblighi normativi applicabili	L'avviso che identifica l'AI non è una richiesta di consenso.
Adempimenti fiscali, amministrativi e legali	Dati necessari agli obblighi applicabili	Art. 6, par. 1, lett. c) GDPR	Conservazione per i termini previsti dalla legge.
Difesa di diritti e gestione di contestazioni	Dati pertinenti alla controversia	Art. 6, par. 1, lett. f) GDPR; art. 9, par. 2, lett. f) ove applicabile	Solo quando necessario e proporzionato.
Newsletter e comunicazioni promozionali	Contatti e preferenze	Art. 6, par. 1, lett. a) GDPR	Consenso libero, specifico e revocabile.

Finalità	Dati	Base giuridica	Note
Cookie non tecnici e tracciamento	Identificativi online e preferenze	Consenso, quando richiesto dalla normativa applicabile	Gestione mediante banner e pannello preferenze.

Quando la stessa operazione può fondarsi su più basi giuridiche, Beca Oto individua quella effettivamente coerente con la finalità concreta. Il consenso non viene utilizzato per rendere lecite attività che devono basarsi su un obbligo di legge, su un contratto o sulla gestione sanitaria prevista dalla normativa.

8. Natura del conferimento e conseguenze del rifiuto

Il conferimento dei dati tecnici necessari alla navigazione è intrinseco al funzionamento dei protocolli internet. Il conferimento dei dati contrassegnati come necessari nel calendario è indispensabile per gestire la prenotazione; il mancato conferimento può impedire il completamento della procedura.

L'utilizzo del chatbot è facoltativo. L'utente può navigare il sito, aprire le pagine e accedere al calendario senza utilizzare l'assistente virtuale, quando tali funzioni sono rese disponibili separatamente.

L'utente non è tenuto a comunicare dati sanitari al chatbot e, anzi, è invitato a non farlo. Le richieste cliniche devono essere rivolte direttamente al medico attraverso il canale dedicato.

9. Decisioni automatizzate e profilazione

Il chatbot non adotta decisioni basate esclusivamente su trattamenti automatizzati che producano effetti giuridici o incidano in modo analogo e significativo sull'utente. Non effettua profilazione sanitaria, non attribuisce punteggi, non stabilisce priorità cliniche, non rifiuta prenotazioni e non determina autonomamente l'accesso a una prestazione.

Il sistema non deve dedurre lo stato di salute, la gravità di una condizione, l'età clinica, la disabilità o altre caratteristiche sensibili dal contenuto della conversazione. Ogni decisione sanitaria o amministrativa rilevante resta affidata a una persona autorizzata.

10. Destinatari, responsabili e personale autorizzato

I dati possono essere trattati, nei limiti delle rispettive funzioni, da personale amministrativo autorizzato, professionisti sanitari autorizzati, fornitori di hosting e manutenzione, gestori del calendario, provider del chatbot, fornitori di posta elettronica, consulenti tecnici e legali e autorità pubbliche quando previsto dalla legge.

I fornitori che trattano dati per conto di Beca Oto sono designati responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR, quando ne ricorrono i presupposti, e ricevono istruzioni documentate su finalità, sicurezza, riservatezza, conservazione, subfornitori e cancellazione. L'elenco aggiornato dei responsabili può essere richiesto al contatto privacy.

L'accesso alle conversazioni del chatbot deve essere limitato ai soggetti che ne abbiano effettiva necessità per assistenza tecnica, sicurezza, verifica dei malfunzionamenti o gestione di una richiesta amministrativa. Il medico specialista non riceve automaticamente le conversazioni della chat AI.

11. Trasferimenti verso Paesi terzi

Beca Oto privilegia fornitori che trattano i dati nello Spazio Economico Europeo. Qualora un fornitore o un suo subfornitore compori un trasferimento verso un Paese esterno allo SEE, il trasferimento avviene soltanto in presenza di una base prevista dal capo V del GDPR, come una decisione di adeguatezza, clausole contrattuali standard o altre garanzie applicabili.

Prima dell'attivazione o modifica del chatbot, del calendario, degli strumenti analytics o di altri servizi collegati, Beca Oto verifica la localizzazione dei dati, i subfornitori, le condizioni contrattuali, la possibilità di disabilitare l'uso delle conversazioni per l'addestramento e le misure supplementari eventualmente necessarie.

12. Misure di sicurezza e gestione degli incidenti

Beca Oto adotta misure tecniche e organizzative proporzionate ai rischi, incluse, secondo le caratteristiche dei servizi utilizzati: controllo degli accessi, credenziali individuali, autenticazione rafforzata per gli amministratori, cifratura durante la trasmissione, registrazione degli accessi, aggiornamento dei sistemi, backup, limitazione dei privilegi, formazione degli incaricati e procedure di risposta agli incidenti.

12.1 Misure specifiche per il chatbot

- disattivazione della funzione di caricamento di file e immagini, quando disponibile;
- istruzioni prioritarie che impediscono risposte cliniche e raccolta di dati sanitari;
- separazione tecnica e organizzativa dal numero WhatsApp clinico diretto;
- limitazione dei log e della cronologia al periodo necessario;
- accesso alle conversazioni solo da parte di soggetti autorizzati;
- verifica periodica delle risposte mediante test su domande cliniche, urgenze e tentativi di allegare referti;
- blocco dell'uso delle conversazioni per addestrare modelli esterni, quando tale opzione è disponibile e contrattualmente prevista;
- procedura per rimuovere o limitare dati sanitari inseriti accidentalmente;
- possibilità per il visitatore di abbandonare la chat e utilizzare direttamente sito, calendario o contatto umano.

In caso di violazione dei dati personali, Beca Oto applica le procedure previste dagli articoli 33 e 34 GDPR, valutando natura dell'evento, categorie di dati, soggetti coinvolti, conseguenze possibili e misure adottate.

13. Tempi di conservazione

I dati sono conservati per un periodo non superiore a quello necessario alle finalità indicate, salvo obblighi legali, esigenze di sicurezza, contestazioni o difesa di diritti. I termini organizzativi adottati sono i seguenti:

Categoria	Termine ordinario	Eccezioni e criteri
Log tecnici e di sicurezza	Fino a 6 mesi	Periodo maggiore solo in caso di incidente, indagine, richiesta dell'autorità o necessità documentata.
Richieste amministrative e di contatto	Fino a 12 mesi dalla chiusura	Conservazione ulteriore se nasce un rapporto contrattuale o una contestazione.
Dati di prenotazione	Fino a 24 mesi, salvo disciplina amministrativa e sanitaria applicabile	I documenti fiscali e sanitari seguono i termini previsti dalla normativa specifica.
Conversazioni del chatbot AI	Massimo 90 giorni dalla chiusura della conversazione	Termine più breve quando tecnicamente possibile; conservazione ulteriore solo per sicurezza o tutela di diritti.
Dati sanitari inseriti accidentalmente nel chatbot	Cancellazione o limitazione senza ingiustificato ritardo e, come regola interna, entro 30 giorni	Salvo impossibilità tecnica temporanea, obbligo legale o necessità di conservare la prova di un incidente.
Dati marketing	Fino alla revoca del consenso e comunque non oltre 24 mesi per le finalità promozionali invii.	Il dato necessario a documentare la revoca può essere conservato per evitare ulteriori invii.
Cookie e identificatori	Secondo la cookie policy e il pannello preferenze	La durata varia in base alla funzione e al fornitore.

Coerenza tra documento e configurazione

I termini indicati devono corrispondere alle impostazioni effettive dei fornitori. Qualora la piattaforma tecnica non consenta di rispettarli, il servizio deve essere riconfigurato o sostituito prima di dichiarare la conformità.

14. Diritti dell'interessato

L'interessato può esercitare, nei limiti e alle condizioni previste dagli articoli 15-22 GDPR, i diritti di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione e portabilità. Può inoltre revocare in qualsiasi momento il consenso prestato, senza pregiudicare la liceità del trattamento effettuato prima della revoca.

La richiesta può essere inviata a info.h24beca@gmail.com. Beca Oto può chiedere informazioni ragionevoli per verificare l'identità del richiedente e prevenire comunicazioni non autorizzate. La risposta è fornita nei termini previsti dal GDPR.

Per conversazioni del chatbot che non consentono l'identificazione diretta, l'utente può indicare data, orario approssimativo, dispositivo o identificativo della sessione, se disponibile, per facilitare la ricerca senza fornire ulteriori dati sanitari.

15. Reclamo e tutela

L'interessato ha diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali e di rivolgersi all'autorità giudiziaria competente. Prima del reclamo può contattare Beca Oto per chiedere chiarimenti o segnalare un problema relativo al sito o al chatbot.

16. Minori e soggetti vulnerabili

Il sito può contenere servizi destinati anche a pazienti minori, ma il chatbot non deve raccogliere direttamente dati sanitari del minore. Le prenotazioni e le comunicazioni relative a un minore devono essere effettuate dal genitore, dal tutore o da chi esercita la responsabilità genitoriale, attraverso i canali appropriati.

Il chatbot non deve sfruttare l'età, la disabilità, la preoccupazione o altre condizioni di vulnerabilità per orientare l'utente verso una prenotazione. Il linguaggio deve essere semplice, non allarmistico e privo di pressione commerciale.

17. Cookie e strumenti di tracciamento

I cookie tecnici e gli strumenti strettamente necessari possono essere utilizzati per garantire funzioni richieste dall'utente, sicurezza, gestione della sessione e accesso al calendario. Gli strumenti analytics non anonimizzati, di profilazione, remarketing o integrazione pubblicitaria sono attivati solo dopo l'acquisizione del consenso, quando richiesto.

Il rifiuto dei cookie non necessari non deve impedire l'accesso ai contenuti essenziali, al calendario o alle informazioni privacy. Il banner deve permettere di accettare, rifiutare e personalizzare con pari facilità e deve conservare la prova delle preferenze per il periodo necessario.

La cookie policy separata deve indicare almeno nome del cookie o strumento, fornitore, finalità, durata, categoria, base giuridica e modalità di revoca. La lista deve corrispondere agli strumenti effettivamente presenti sul sito.

18. Trasparenza AI Act e informazione al primo contatto

Beca Oto utilizza il chatbot come soggetto che impiega il sistema nel proprio sito. L'utente deve essere informato che sta interagendo con un sistema AI prima o al più tardi all'inizio della prima interazione, salvo i casi in cui la natura artificiale sia già evidente a una persona ragionevolmente informata, attenta e avveduta. Per evitare ambiguità, Beca Oto rende comunque l'avviso esplicito.

L'informazione deve essere presentata in modo chiaro e distinguibile, tenendo conto delle caratteristiche dell'interfaccia e delle esigenze di accessibilità. Non deve essere nascosta soltanto nella privacy policy, né formulata in modo da far credere che l'utente stia parlando con una segretaria o con un medico.

L'avviso di trasparenza non costituisce consenso al trattamento dei dati. Le finalità, le basi giuridiche, i tempi di conservazione e i diritti restano disciplinati dalla presente informativa.

18.1 Identità dichiarata dal chatbot

- deve definirsi assistente virtuale basato sull'Intelligenza Artificiale;

- non deve usare nomi o immagini che inducano a ritenerlo una persona reale;
- non deve presentarsi come medico, operatore sanitario o segreteria umana;
- deve ricordare i propri limiti quando riceve una domanda clinica;
- deve offrire un percorso semplice verso il calendario, la pagina ufficiale o il contatto diretto con lo specialista.

18.2 Supervisione e competenze interne

Beca Oto mantiene istruzioni documentate, assegna responsabilità interne, forma il personale che configura o controlla il sistema e verifica periodicamente che le risposte rispettino i limiti stabiliti. Le modifiche del chatbot, delle fonti o delle integrazioni devono essere sottoposte a controllo prima della pubblicazione.

19. Regole di utilizzo per il visitatore

- non inserire referti, fotografie, prescrizioni, cartelle cliniche, diagnosi o descrizioni dettagliate dei sintomi;
- non utilizzare la chat per emergenze o richieste di assistenza medica immediata;
- utilizzare il chatbot soltanto per trovare pagine, link, contatti e calendario;
- verificare sempre sulla pagina ufficiale le informazioni relative alla prestazione;
- per domande cliniche utilizzare il contatto diretto con lo specialista o attendere l'appuntamento;
- in caso di urgenza sanitaria contattare il 112 o il pronto soccorso.

20. Aggiornamenti e prevalenza delle informazioni

La presente informativa può essere aggiornata per modifiche normative, tecniche, organizzative o dei fornitori. La versione vigente è quella pubblicata sul sito con la data di ultimo aggiornamento.

Qualora vengano attivate nuove funzioni del chatbot, collegamenti automatici con il calendario, raccolta di contatti, trasferimento a operatori umani o altri trattamenti, l'informativa e la valutazione dei rischi devono essere aggiornate prima dell'attivazione.

Principio di effettività

Se le funzioni reali del sito, del calendario o del chatbot non corrispondono a quanto dichiarato, prevale l'obbligo di correggere immediatamente configurazione e informativa. La conformità non dipende soltanto dal testo pubblicato, ma anche dal comportamento effettivo del sistema.

Allegato A - Avviso iniziale del chatbot

Testo da mostrare prima della prima interazione

Stai interagendo con un assistente virtuale basato sull'Intelligenza Artificiale.

Posso aiutarti esclusivamente a orientarti nel sito, trovare la pagina o il link corretto e accedere al calendario di prenotazione. Non sono un medico e non posso fornire diagnosi, pareri clinici, indicazioni terapeutiche, triage o spiegazioni personalizzate sulle visite.

Non inserire o allegare sintomi dettagliati, referti, immagini, prescrizioni, cartelle cliniche o altri dati sanitari. Il chatbot non accede al numero WhatsApp clinico e non inoltra automaticamente i messaggi al medico.

Per una richiesta clinica utilizza il contatto WhatsApp diretto con lo specialista indicato sul sito. In caso di emergenza contatta il 112 o il pronto soccorso.

Puoi continuare utilizzando la chat per la navigazione e la prenotazione, oppure chiuderla e usare direttamente il sito.

Il pulsante consigliato è: 'Ho compreso - continua con l'assistente AI'. Il pulsante non deve essere descritto come consenso privacy, salvo che il sistema richieda separatamente un consenso per una specifica finalità facoltativa.

Allegato B - Risposte standard di sicurezza

B.1 Domanda clinica o descrizione di sintomi

Non posso fornire valutazioni mediche o interpretare informazioni sanitarie attraverso questa chat. Posso indicarti il link per prenotare oppure il contatto diretto con lo specialista.

B.2 Richiesta di spiegazione di una visita o di un esame

Puoi trovare le informazioni ufficiali nella pagina dedicata. Ti lascio qui il collegamento. Io posso aiutarti ad accedere al calendario, ma non posso spiegare o consigliare la prestazione.

B.3 Tentativo di invio di un referto o di un'immagine

Per proteggere la tua riservatezza, non inserire o allegare documentazione sanitaria in questa chat. Il contenuto non può essere valutato o inoltrato al medico dal chatbot. Utilizza esclusivamente il contatto clinico diretto indicato sul sito.

B.4 Utente che non sa quale visita prenotare

Non posso stabilire quale visita o esame sia indicato. Posso mostrarti le pagine dei servizi oppure il collegamento per contattare direttamente lo specialista.

B.5 Emergenza dichiarata

Questa chat non è un servizio di emergenza e non può effettuare triage. In caso di emergenza contatta immediatamente il 112 o recati al pronto soccorso più vicino.

B.6 Problema tecnico con il calendario

Posso aiutarti con i passaggi tecnici. Dimmi soltanto quale difficoltà incontri nell'apertura o nella conferma del calendario, senza inserire informazioni sanitarie.

Allegato C - Riferimenti normativi essenziali

Fonte	Ambito
Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)	Principi, trasparenza, basi giuridiche, categorie particolari di dati, responsabili, trasferimenti, sicurezza, diritti e decisioni automatizzate.
Regolamento (UE) 2024/1689 (AI Act), art. 50	Trasparenza per i sistemi AI destinati a interagire direttamente con persone fisiche, applicabile dal 2 agosto 2026.
Regolamento (UE) 2024/1689, art. 4	Misure per garantire un livello sufficiente di alfabetizzazione in materia di AI per il personale coinvolto.
D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196, come modificato dal D.lgs. 101/2018	Codice italiano in materia di protezione dei dati personali.
Garante per la protezione dei dati personali - Linee guida cookie del 10 giugno 2021	Gestione del consenso e degli strumenti di tracciamento.

Fonte	Ambito
Garante per la protezione dei dati personali - Decalogo per servizi sanitari nazionali attraverso sistemi di AI, 2023	Trasparenza, supervisione umana e non discriminazione nell'uso dell'AI in sanità.
Garante per la protezione dei dati personali - Richiamo sui referti medici caricati nelle piattaforme di AI generativa, 30 luglio 2025	Rischi derivanti dall'inserimento di dati sanitari e documentazione clinica in sistemi AI.
Commissione europea - Linee guida sugli obblighi di trasparenza dell'art. 50, luglio 2026	Indicazioni applicative per sistemi che interagiscono direttamente con persone fisiche.

Nota: la presente informativa disciplina il trattamento e la trasparenza verso gli utenti. Devono essere mantenuti separatamente il registro dei trattamenti, il registro degli strumenti AI, le istruzioni interne, la valutazione dei rischi, gli accordi con i fornitori e la documentazione della formazione del personale.

Documento predisposto sulla base delle informazioni operative fornite: chatbot limitato a navigazione e prenotazione; divieto di dati sanitari e allegati; canale WhatsApp clinico separato e gestito direttamente dallo specialista. Ogni modifica di tali condizioni richiede una revisione del documento.