POLÍTICA DE PRIVACIDAD

De conformidad con Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, **ASSISTÈNCIA AVANÇADA BCN S.L.U** les informan de su Política de Privacidad.

1. Responsable del tratamiento de datos personales

ASSISTÈNCIA AVANÇADA BCN S.L.U, con CIF B62081716 y domicilio social en Passeig de la Zona Franca, 105-107, AXA-Torre Ponent, 08038 Barcelona

2. Finalidades y bases legitimadoras del tratamiento

Sus datos personales serán tratados para las siguientes finalidades:

2.1. Si usted es usuario de la web, se tratarán los datos para las siguientes finalidades:

- **Mantenimiento del sitio web.**

  La base de legitimación es el interés legítimo para permitir la comunicación entre el equipo y la red, para prestar el servicio solicitado en el sitio web como el log-in del usuario y su identificación posterior y personalización de la interfaz del usuario.

  Esta finalidad corresponde con la necesidad de mostrar contenido en su sitio web y mejorar la usabilidad por parte de los usuarios que acceden.

- **Análisis del comportamiento de navegación y elaboración de perfiles sobre sus preferencias e intereses en la navegación.**

  La base de legitimación es el consentimiento otorgado por usted, permitiendo que el Responsable del tratamiento proceda a la elaboración de su perfil basado en información sobre su navegación, según sus hábitos de consumo.

  Esta finalidad responde a la necesidad, de mostrarle productos o servicios con carácter publicitario en las distintas webs de navegación ajustada a sus necesidades reales, mantener las preferencias escogidas en el sitio web y medir el tráfico producto en el sitio web. La información relativa a su perfil será tratada de forma segura y confidencial, siendo procesados únicamente en los sistemas que analizan la información obtenida de forma automatizada. Por otra parte, usted podrá, en cualquier momento, manifestar su voluntad de no ser objeto del presente tratamiento, ejercitando su derecho de oponerse al mismo.

- **En el caso de que facilite sus datos personales mediante teléfono o correo electrónico de contacto puesto a tu disposición en el sitio web**:

  Sus datos serán tratados con la finalidad de gestionar sus solicitudes de información, resolver sus dudas, contestar a sus consultas o tramitar sus reclamaciones, incluidas las relacionadas con los servicios de atención sanitaria y quirúrgica, así como el mantenimiento y desarrollo de la relación jurídica que en su caso pueda establecerse entre las partes, antes de la contratación de nuestros servicios.

  La base de legitimación es el consentimiento prestado de forma expresa al llamarnos o escribirnos, así como la aplicación de medidas precontractuales, a petición suya (artículo 6.1.b RGPD) y el cumplimiento de obligaciones legales, conforme al artículo 6.1.c RGPD y el artículo 8.1 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

- **Grabación de llamadas efectuadas al teléfono de contacto de la web y de los centros médicos, con la finalidad de realizar un control de la calidad del servicio, así como la mejora de este:**

  La base de legitimación sobre la que se apoya este tratamiento es el interés legítimo del Responsable del tratamiento en velar por la correcta ejecución del servicio y su mejora continua.

- **Gestión del canal de denuncias**: Si usted nos comunica una irregularidad o conducta inadecuada a través del canal de denuncias, sus datos serán tratados para la tramitación, investigación, y resolución de la denuncia recibida a través de dicho canal.

  La base legitimadora es el consentimiento del denunciante al tratamiento de sus datos personales cuando comunica la denuncia, así como el cumplimiento de las obligaciones legales establecidas en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

2.2. Si usted es paciente y contrata los servicios de atención sanitaria o quirúrgica por cualquier canal habilitado, se tratarán sus datos para las siguientes finalidades:

- **Gestión del servicio de petición de cita**:

  Usted puede solicitar una cita con el centro médico que desee a través de los medios puestos a su disposición. Sus datos serán tratados exclusivamente para tramitar esa cita en los sistemas del centro médico.

La base de legitimación sobre la que se apoya este tratamiento es la ejecución contractual establecida entre usted y el centro médico, sobre la que se basa la asistencia sanitaria o quirúrgica que haya solicitado.

- **Prestación, seguimiento, gestión, control y facturación de los servicios asistenciales y/o quirúrgicos solicitados directamente o a través de algún tercero, incluyendo la prevención, el diagnóstico y el tratamiento médico**:

  La base de legitimación es la gestión y formalización del contrato de prestación de servicios asistenciales y del que usted es parte integrante (artículos 6.1.b y 9.2.h RGPD), así como el cumplimiento de obligaciones legales, conforme al artículo 6.1.c.del RGPD y el artículo 8.1 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Adicionalmente, en caso de que usted se someta a algún proceso asistencial que requiera el tratamiento de datos genéticos, el responsable del tratamiento recabará su consentimiento expreso.

Con base en la Ley 14/2007, de 3 de julio, de Investigación biomédica los datos genéticos de carácter personal se conservarán durante un período mínimo de cinco años desde la fecha en que fueron obtenidos, transcurrido el cual el interesado podrá solicitar su cancelación. Si no mediase solicitud del interesado, los datos se conservarán durante el plazo que sea necesario para preservar la salud de la persona de quien proceden o de terceros relacionados con ella. Fuera de estos supuestos, los datos únicamente podrán conservarse, con fines de investigación,

de forma anonimizada, sin que sea posible la identificación del sujeto fuente.

- **Generación y mantenimiento de la historia clínica y documentación análoga**:

  La base de legitimación es el cumplimiento de lo dispuesto en la normativa de aplicación, incluyendo la autonómica: la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, la Ley 4/2002, de 14 de noviembre, reguladora de la autonomía del paciente, y obligaciones y derechos en materia de información y documentación clínica y la Ley 21/2000, de 29 de diciembre, sobre los derechos de información concernientes a la salud y la autonomía del paciente, y la documentación clínica de Cataluña), además de la normativa tributaria y contable. Sólo en determinados casos de urgencia extrema, resultará de aplicación la base de legitimación del interés vital del paciente.

  Si usted no nos proporciona los datos que le solicitemos, no se le podrá prestar el servicio asistencial que corresponda, por tratarse de requisitos contractuales y legales necesarios, reservándose el Responsable del tratamiento el derecho de admisión.

- **Firma Biométrica**

  Cuando utilizamos sistemas de firma electrónica escrita, para su mayor seguridad, comodidad, ahorro en papel y mejor gestión, se realiza captación de elementos biométricos en la creación de la firma, por ejemplo, la velocidad y aceleración de cada trazada o la presión ejercida en cada punto. Estos datos son imprescindibles para asegurarnos de que usted es quien está firmando los documentos y que nadie está suplantando su identidad. Si se niega a facilitarnos los datos biométricos en forma de firma electrónica escrita, podrá firmar el documento en firma manuscrita en papel.

  La base legitimadora es el consentimiento, que usted presta al firmar el formulario que se le facilita en el centro médico.

  Envío de comunicaciones comerciales e informativas sobre productos y servicios de la entidad responsable del tratamiento: En caso de que preste el consentimiento, sus datos identificativos, de

contacto y demográficos podrán ser utilizados para el envío de información o publicidad, ofertas y promociones, obsequios y campañas de fidelización, o cualesquiera otras actuaciones con carácter comercial, a través de correo postal, correo electrónico, teléfono, SMS u otros medios electrónicos equivalentes, acerca de nuestros productos y servicios.

La base de legitimación es el consentimiento otorgado por usted para el envío de comunicaciones comerciales a través de correo postal, correo electrónico, teléfono, SMS u otros medios electrónicos equivalentes. En este sentido, la propia Ley de Sociedad de Servicios de Información (en adelante, la "LSSI") permite al prestador el envío de comunicaciones comerciales referentes a productos o servicios de su propia empresa que sean similares a los que inicialmente fueron objeto de contratación con el cliente.

En todo momento podrá oponerse o revocar su consentimiento al tratamiento de tus datos para esta finalidad, de forma gratuita, y en cada comunicación electrónica realizada, usted podrá darse de baja

para dejar de recibir este tipo de comunicaciones. Así mismo, el apartado “Derechos” de la presente Política se describe el modo de solicitar la baja de este tipo de comunicaciones.

- **Encuestas y estudios de satisfacción y calidad del servicio**

Sus datos podrán ser tratados para la realización de encuestas y estudios de satisfacción con el objetivo de mejorar la calidad del servicio dirigiéndonos a usted, por cualquier medio o canal que usted nos haya autorizado, para solicitarle su valoración sobre los servicios prestados y la realización de análisis de esta información para la mejora de los mismos.

Este tratamiento responde a la necesidad de adaptar los servicios a las preferencias y expectativas de usted con el compromiso de aumentar la calidad del servicio prestado, para lo que es necesario conocer su opinión

La base de legitimación es el interés legítimo en la mejora de la calidad del servicio asistencial, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6.1.f) RGPD

En cualquier momento, usted podrá rechazar dar su valoración, así como comunicar su oposición a ser contactado con esta finalidad.

2.3. Si acude usted presencialmente a un centro médico, sea o no paciente, el Responsable del tratamiento tratará sus datos para las siguientes finalidades:

- **Videovigilancia**. Si usted accede un centro médico que tenga un sistema de videovigilancia, se le informa que su imagen será tratada con la finalidad de salvaguardar la seguridad de los bienes y personas en las instalaciones.

  La base legitimadora es el interés legítimo para velar por la seguridad y protección de las personas e instalaciones del responsable del tratamiento.

2.4. Portal del Paciente

En caso de que usted decida hacer uso de nuestro portal web del paciente, le facilitaremos el acceso a diversos servicios, como la gestión de citas médicas, carga y descarga de documentación clínica, revisión de prescripciones y realización de videoconsultas, entre otros.

A continuación, le informamos sobre cómo se tratarán sus datos personales en este contexto.

- Los datos personales recogidos en el portal se tratarán con las siguientes finalidades:
    - Gestionar y gestionar citas médicas.
    - Permitir la carga y descarga de documentación clínica.
    - Facilitar la revisión de prescripciones médicas.
    - Ofrecer servicios de videoconsulta y telemedicina.
    - Mejorar la calidad y la seguridad de la atención sanitaria.
    - Cumplir con obligaciones legales y regulatorias aplicables.
    - Creación y gestión de su perfil de usuario

- El tratamiento de sus datos personales se realiza con las siguientes bases legitimadoras, según corresponda:
    - Ejecución de un contrato: para la prestación de servicios médicos y de salud a través del portal.
    - Cumplimiento de obligaciones legales: en cumplimiento de las normativas sanitarias y de protección de datos.
    - Intereses legítimos: en la mejora continua de nuestros servicios y en la seguridad del portal.

- Consentimiento: para aquellos servicios que lo requieran, así como el acceso a su información clínica por parte de terceros.

- <u>Video-Consulta: USO DE SISTEMAS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA) COMO HERRAMIENTA DE APOYO</u>

  El paciente es informado de que, durante la video consulta, el centro sanitario podrá utilizar herramientas tecnológicas basadas en sistemas de inteligencia artificial de procesamiento del lenguaje natural (PLN), orientadas a la transcripción y análisis del lenguaje clínico, con la finalidad exclusiva de asistir en la elaboración de documentación clínica, como informes médicos, informes de alta u otros documentos derivados de la consulta.

  Dichos sistemas pueden analizar en tiempo real el contenido de la conversación mantenida entre el profesional sanitario y el paciente, con el único objetivo de facilitar la generación de borradores de documentación clínica. El sistema, procederá a grabar la consulta realizada durante un breve tiempo con la finalidad de elaborar la documentación administrativa. Dicha grabación no quedará almacenada tras la transcripción de esta.

La IA no participa en la toma de decisiones clínicas, ni realiza diagnóstico, ni establece tratamiento.

No sustituye en ningún caso el criterio profesional sanitario. Toda la documentación generada mediante este sistema tendrá carácter de borrador y será revisada, validada, y en su caso modificada por el profesional sanitario responsable antes de su incorporación a la historia clínica o entrega al paciente.

El uso de estas herramientas tiene como finalidad mejorar la calidad, claridad y eficiencia de la documentación clínica, sin que ello suponga una garantía de exactitud automática. El paciente puede oponerse al uso de estas herramientas, sin que ello afecta a su derecho a recibir asistencia sanitaria por otros medios, si bien podrá implicar que la elaboración de la documentación clínica se realice exclusivamente de forma manual.

El tratamiento de datos personales se realiza conforme a la normativa de protección de datos de carácter personal Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

3. Categoría de datos personales

El Responsable del tratamiento tratará las siguientes categorías de datos para alcanzar las finalidades dispuestas a lo largo de esta Política de Privacidad.

- **Mantenimiento del sitio web**: datos sobre comportamiento e interacción entre las partes:
    - Datos de navegación en la web o aplicaciones móviles a través de cookies u otros dispositivos de almacenamiento y recuperación de datos: información recabada de la navegación que realice en las mismas, en el caso de que haya aceptado el uso de cookies y tecnologías similares en sus dispositivos.
- **Servicio de atención al usuario**
    - Datos identificativos: nombre y apellidos.
    - Datos de contacto: dirección de correo electrónico.
    - Otros datos (en su caso): asunto y mensaje.
- **Servicio de atención sanitaria y quirúrgica**
    - Datos identificativos: nombre, apellidos, fecha de nacimiento y DNI.
    - Datos de contacto: teléfono, domicilio, correo electrónico.
    - Datos de salud: antecedentes médicos, pruebas diagnósticas, datos de la historia clínica.
    - Datos biométricos: firma electrónica escrita, imagen y voz.
    - Datos financieros: número de cuenta bancaria, datos de la póliza de seguros.
    - Datos identificativos y de contacto de allegados, familiares o personas de contacto.
    - Datos genéticos
    - Estilo de vida: sedentaria, activa, deportes o actividades realizadas habitualmente
    - Detalles sobre el empleo o categoría profesional que puedan ser relevantes
    - Orientación sexual y vida sexual, cuando sea estrictamente necesario y relevante.

- **Portal del Paciente:**
    - Datos identificativos: nombre, apellidos, DNI/NIF, fecha de nacimiento.
    - Datos de contacto: dirección, teléfono, correo electrónico.
    - Datos clínicos: historia clínica, documentación médica, resultados de pruebas, prescripciones.
    - Datos de uso del portal: registros de acceso, preferencias, consultas realizadas.
    - Datos para videoconsultas: imagen y voz durante las mismos.
    - Datos Características personales: nacionalidad, idioma, género
    - Datos relativos a su póliza o mutualidad: número de póliza, tarjeta sanitaria
    - Datos de navegación en la web o aplicaciones móviles o dispositivos desde donde se conecte al portal.
- **Videovigilancia**
    - Imagen
- **Grabación de llamadas**
    - Voz
    - Datos personales surgidos de la llamada telefónica.
- **Canal de denuncias**
    - Datos derivados de la denuncia presentada a través del canal de denuncias:
    - Datos identificativos del denunciante y en su caso del denunciado.
    - Datos personales o imágenes presentados junto a la denuncia.
- **Comunicaciones comerciales e informativas**

- Datos identificativos: nombre y apellidos.
- Datos de contacto: teléfono, email
- Datos demográficos: domicilio, edad, género, idioma.

- **Gestión de solicitudes y otras peticiones**
  - Datos identificativos: nombre y apellidos.
  - Datos de contacto: dirección de correo electrónico.
  - Otros datos (en su caso): asunto y mensaje

- **Encuestas y estudios de satisfacción y calidad del servicio**
  - Datos identificativos: nombre y apellidos.
  - Datos de contacto: teléfono, email.
  - Opinión: respuestas a encuestas de calidad

- Firma electrónica biométrica:
  - Firma electrónica escrita velocidad y aceleración de cada trazada o la presión ejercida en cada punto

4. Destinatarios principales

Los datos personales no serán transmitidos a terceros, salvo en los siguientes supuestos:

- **Prestadores de servicios asistenciales externos** (por ejemplo, su médico privado que participe en el tratamiento que reciba en el centro médico) y proveedores de servicios o materiales sanitarios (laboratorios

para la realización de analíticas o pruebas, proveedores de servicios protésicos y material quirúrgico, cuando deban acceder a datos personales), todo ello con el fin de proporcionar una asistencia sanitaria adecuada, sobre la base del cumplimiento del contrato de prestación de servicios asistenciales.

- **Bancos y entidades financieras**, para gestionar el cobro de los servicios prestados, cuando proceda.
- **Compañías aseguradoras correspondientes**: En caso de que usted sea beneficiario de una póliza de seguro, el centro sanitario les podrá comunicar los datos estrictamente necesarios para la facturación del servicio dado al paciente, constituyendo un tratamiento necesario para la gestión del servicio de asistencia sanitaria practicado, sobre la base legal de la Ley 50/1980 del Contrato de Seguro y, la Ley 20/2015 de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.
- **Autoridades y Administraciones Públicas** (entre ellos, Agencia Tributaria, Seguridad Social, Servicio Catalán de Salud o Consejería de Sanidad), juzgados y tribunales y otras personas físicas y jurídicas, públicas o privadas, cuando proceda según la normativa aplicable al Responsable del tratamiento. Asimismo, se informa que sus datos podrán ser comunicados a las autoridades sanitarias de Cataluña con la finalidad de cumplir con la obligación legal establecida en el Real Decreto 2210/1195, por la cual se deben notificar las Enfermedades de Declaración Obligatoria con finalidades epidemiológicas.
- **Familiares y allegados**, respecto al estado del paciente, cuando lo haya autorizado el paciente expresamente o cuando proceda según la normativa aplicable.
- **Videovigilancia:** En el caso de las imágenes captadas por los sistemas de videovigilancia, podrán ser comunicados a Fuerzas y Cuerpos de

Seguridad del Estado, así como a Juzgados y Tribunales, cuando así lo exija la normativa de aplicación.

5. Transferencias internacionales de los datos personales

Le informamos de que el Responsable del tratamiento no realizará transferencias internacionales de datos.

No obstante, en caso de que se produjeran en el futuro, el Responsable del tratamiento garantiza que los tratamientos de datos y los proveedores intervinientes estarán amparados por los mecanismos de garantía establecidos en la normativa aplicable.

Igualmente, cuando se transfieran datos personales a un tercer país o a una organización internacional, tendrá derecho a ser informado sobre cómo se puede acceder u obtener copia de las garantías adecuadas relativas a la transferencia.

6. Derechos

Como titular de los datos personales objeto de tratamiento, usted tiene derecho a dirigirse al Responsable del tratamiento a través de las siguientes vías:

Contacto para el ejercicio de derechos:

- Vía postal dirigiendo su solicitud a:

- Vía Postal: ASSISTÉNCIA AVANÇADA BCN S.L.U a C/ Aribau, nº 168, CP 08036 Barcelona

- A través de la dirección de correo electrónico destinada a gestionar sus derechos y reclamaciones en materia de protección de datos: dpo.centrosmedicosaxa@axa.es

- Solicitando los formularios puestos a su disposición en los puntos de atención al paciente en nuestros centros.

A continuación, le proporcionamos información sobre cada uno de los derechos en materia de protección de datos contemplados en la legislación vigente:

- **Derecho de Acceso**

Usted tiene derecho a que el Responsable del tratamiento, le informe sobre si está tratando o no sus datos personales y, en tal caso, poder acceder a dichos datos y recibir información sobre los fines para los que son tratados, las categorías de datos afectados por el tratamiento, los destinatarios a los que se comunicaron sus datos personales y el plazo previsto de conservación de los datos, entre otra información.

- **Derecho de Rectificación**

Usted tiene derecho a solicitar la rectificación de los datos inexactos que le conciernan cuando.

- **Derecho de Supresión**

Usted tiene derecho a solicitar la supresión de datos personales siempre que se cumplan los requisitos legales de aplicación, entre otros motivos, cuando éstos ya no sean necesarios para los fines para los que fueron recogidos.

- **Derecho a la limitación del tratamiento**

En determinadas circunstancias (por ejemplo, en caso de que el solicitante impugne la exactitud de sus datos, mientras se verifica la exactitud de estos), usted puede solicitar que se limite el tratamiento de sus datos personales, siendo estos únicamente tratados para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

- **Derecho de revocación del consentimiento**

También tiene derecho a revocar el consentimiento prestado en cualquier momento. La retirada del consentimiento no afectará a la licitud del tratamiento basada en el consentimiento previo a su retirada. Por ejemplo, podrá solicitar la revocación del consentimiento prestado para las siguientes finalidades:

- Firma biométrica
- Cesión de datos a otros centros médicos o facultativos
- Remisión de comunicaciones comerciales e informativas sobre productos y servicios de nuestra entidad, que puedan ser de su interés.

- **Derecho de oposición total o parcial al tratamiento.**

Usted tiene derecho a oponerse al tratamiento en cualquier momento, por motivos relacionados con su situación particular, en caso de que el tratamiento esté basado en nuestro interés legítimo o en el interés legítimo de un tercero (incluyendo el tratamiento que tenga por objeto la mercadotecnia directa y la elaboración de los correspondientes perfilados). En este caso, el Responsable del tratamiento cesará en el tratamiento, salvo acreditación de motivos legítimos.

- **Derecho a la portabilidad de sus datos**

Usted tiene derecho a recibir los datos personales que haya facilitado al Responsable del tratamiento, en un formato estructurado, común y de lectura mecánica, y a poder transmitirlos a otro responsable del tratamiento sin que el responsable al que se los hubiera facilitado se lo impida, en los supuestos legalmente previstos a estos efectos.

- **Decisiones individuales automatizadas**

Asimismo, además de los derechos mencionados en el contexto de aquellos tratamientos que impliquen la adopción de decisiones automatizadas, incluida la

elaboración de perfiles, usted tiene derecho a obtener intervención humana por parte del Responsable del tratamiento, y a expresar su punto de vista y a impugnar la decisión.

- **Delegado de Protección de Datos**

Independientemente de quien sea su Responsable del tratamiento, en función de la entidad que le presta el servicio, le informamos que estas entidades cuentan con un Delegado de Protección de Datos con el que podrá contactar en la dirección de correo electrónico dpoaxa@axa.es

Podrá contacta con él para cualquier duda o cuestión adicional sobre el ejercicio de sus derechos o, en general, sobre el tratamiento de sus datos personales.

- **Agencia Española de Protección de Datos**

Usted tendrá derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control nacional Agencia española de Protección de Datos (www.aepd.es) o en su autoridad autonómica respectiva.

7. Procedencia

Junto a la información que usted nos proporciona directamente (por ejemplo, a través de formularios, solicitudes de información, etc.), obtendremos información sobre sus hábitos de navegación en caso de que usted consienta.

En caso de que los datos facilitados se refieran a terceras personas físicas distintas del paciente, manifiesta de forma expresa haber informado y obtenido el consentimiento previo de aquéllas para el tratamiento de sus datos de acuerdo con las finalidades previstas en la presente Política de Privacidad.

8. Menores de edad e incapacidades judiciales

Nos comprometemos a proteger la privacidad y la confidencialidad de los datos personales de los menores y personas incapacitadas, así como a garantizar que su tratamiento se realice de acuerdo con la normativa vigente de protección de datos.

Los datos personales de los representantes de menores o personas incapacitas serán tratados con la finalidad de gestionar y ejercer la representación legal en relación con los servicios y procedimientos sanitarios, administrativos y de gestión asociados a la atención médica y al uso del portal web del paciente.

Para garantizar la correcta identificación y acreditación de la representación legal, podremos solicitar documentación que acredite la condición de representante legal, como:

- Copia del DNI/NIF del representante legal.

- Documentos oficiales que acrediten la tutela, guarda o poder de representación, como sentencias, escrituras, o documentos notariales.
- Cualquier otra documentación adicional que permita verificar su capacidad de representación.

Finalidades del Tratamiento

El tratamiento de los datos personales representantes de la persona menor o incapacitada tiene como finalidad:

- Gestionar la atención sanitaria y administrativa del menor o persona incapacitada.
- Facilitar el acceso a los servicios del portal web en nombre del menor o incapaz.
- Garantizar la protección y el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos y derechos de los menores o personas incapacitadas.

Bases Legitimadoras del Tratamiento

El tratamiento de los datos se basa en:

- La relación contractual y legal que nos vincula en base al servicio prestado
- El cumplimiento de una obligación legal, en particular, la normativa de protección de datos y la legislación sanitaria.
- El consentimiento del representante legal, quien autoriza expresamente el tratamiento en nombre del menor o persona incapacitada.

9.Periodo de conservación

Sus datos personales serán conservados de la siguiente manera:

Grabación de llamadas	3 meses
Datos relacionados con consultas o gestión de solicitudes	2 años
Datos relacionados con las encuestas de calidad y satisfacción	2 años.

Documentación o historia clínica del paciente	Con base en la Ley 21/2000, de 29 de diciembre, sobre los derechos de información concernientes a la salud y la autonomía del paciente, y la documentación clínica: La información y documentación que forme parte de la Historia Clínica se conservará como mínimo hasta veinte años después de la muerte del paciente. No obstante, se pueden seleccionar y destruir los documentos que no son relevantes para la asistencia, transcurridos diez años desde la última atención al paciente. La documentación que a criterio del facultativo sea relevante a efectos preventivos, asistenciales o epidemiológicos, se podrá conservar durante todo el tiempo que sea necesario. En el supuesto de tratamiento de datos genéticos, y con base en la Ley 14/2007, de 3 de julio, de Investigación biomédica los datos genéticos de carácter personal se conservarán durante un período mínimo de cinco años desde la fecha en que fueron obtenidos.
Canal de denuncias	En relación con los datos personales identificativos del denunciante comunicados a través del canal de denuncias, se conservarán en el sistema de denuncias durante el plazo de 1 mes a partir de la comunicación.
Videovigilancia	1 mes

Todo ello sin perjuicio de que dicho plazo pueda ampliarse cuando usted así lo autorice expresamente o existan tratamientos particulares derivados de la relación contractual que sigan vigentes con posterioridad a dicho plazo. Asimismo, serán conservados sus datos personales durante el plazo de prescripción de las responsabilidades derivadas del tratamiento, sin perjuicio del deber de bloqueo. Una vez finalizado los plazos de conservación, la información será suprimida.

Última actualización: Octubre 2026