

POLÍTICA DE PRIVACIDAD

De conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos, GRUPO PENSA SALUD S.L., Oksygen Experience S. L y Asistencia Avanzada, S.L les informan de su Política de Privacidad.

1. 1. Responsable del tratamiento de datos personales

Le informamos de que sus datos personales serán tratados por el Responsable del tratamiento que corresponda según el centro médico al que acuda.

Para los centros de Gran Vía y Girona, el Responsable del tratamiento es GRUPO PENSA SALUD, S.L. (en adelante, “GRUPO PENSA SALUD”), con domicilio social C/ Gran Vía de les Corts Catalanes, n.º 657 - 08010 - Barcelona.

Para el centro de Les Corts, el Responsable del tratamiento es Oksygen Experience S.L. con domicilio social en C/ Can Bruixa, 17 local 4, 08028 Barcelona.

Para los centros de Aribau, Roselló y Pau Claris, el Responsable del tratamiento es Asistencia Avanzada, S.L, con domicilio social en Carretera de Rubí, 72-74 Edificio Horizon, 08174 Sant Cugat del Vallès (Barcelona).

Para velar por el leal y transparente tratamiento de sus datos personales, los Responsables del tratamiento cuentan con un Delegado de Protección de Datos, con quién podrá contactar en dpo.centrosmedicosaxa@axa.es

2. Finalidades y bases legitimadoras del tratamiento

Sus datos personales serán tratados en base a las siguientes finalidades:

2.1. Si usted es usuario de la web, el Responsable del tratamiento tratará 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.

- 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 su contratación.
 - 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.
 - Tiene derecho a retirar en cualquier momento el consentimiento. Por último, le informamos de que la retirada del consentimiento no afectará a la licitud del tratamiento basada en el consentimiento previo a su retirada.
- En el caso de que facilite sus datos personales mediante teléfono o correo electrónico de contacto (disponible en el sitio web), sus datos serán tratados, también, con la finalidad de llevar a cabo encuestas y estudios de satisfacción.
 - La base de legitimación es el interés legítimo en la mejora de la calidad del servicio asistencial.
 - En cualquier momento, usted podrá rechazar dar su valoración, así como comunicar su oposición a ser contactado con esta finalidad.
- 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, el Responsable del tratamiento tratará sus datos para las siguientes finalidades:

- Gestión del servicio de petición de cita online. Usted puede solicitar una cita con el centro médico que desee, a través del sitio web. 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.
- Gestión del servicio de cita telefónica (específico para el centro médico Les Corts). Usted puede solicitar una cita con el centro médico, a través del teléfono de contacto disponible. En este caso es posible que intervenga una solución de Inteligencia Artificial de gestión de llamadas. 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.
- 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 solicitamos, 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.

- 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 escrita no electrónica.
 - La base legitimadora es el consentimiento, que usted presta al firmar el formulario que se le facilita en el centro médico.

2.3. Si es usted usuario del Portal Paciente, el Responsable del tratamiento tratará sus datos para las siguientes finalidades:

Si es usted usuario del Portal Paciente y ya ha visitado alguno de los centros médicos, sus datos serán tratados para la siguientes finalidades:

- Registro en el Portal Paciente. Para poder tener acceso al Portal Paciente y hacer uso de los servicios que se ponen a su disposición (incluido el servicio de cita online) usted tendrá que registrarse como usuario de dicho Portal. Para ello se le pedirá que cumplimente un formulario, cuyos datos son necesarios para crear el perfil de acceso.
 - La base de legitimación sobre la que se apoya este tratamiento es su consentimiento expreso.
- Gestión del servicio de petición de cita online. Usted puede solicitar una cita con el centro médico que desee, a través del sitio web. 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.
- Servicio de teleconsulta y videoconsulta. Usted podrá solicitar, si lo desea, la posibilidad de realizar una teleconsulta o una videoconsulta con su médico.
 - La base de legitimación sobre la que se apoya este tratamiento es su consentimiento expreso, para la realización de la conexión online, así como la ejecución de la relación contractual existe entre usted y el centro médico, para la realización de la prestación de asistencia sanitaria solicitada.
- Acceso a su historia clínica.
 - La base de legitimación sobre la que se apoya este tratamiento es el cumplimiento de las obligaciones legales a las que está sometido el centro médico en base a la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad y la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica. Todo ello, de conformidad con el

artículo 6.1.c RGPD y el artículo 9 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

- **Gestión de pruebas médicas.**
 - La base de legitimación sobre la que se apoya este tratamiento es la ejecución contractual existente entre usted y el centro médico para la correcta prestación de la asistencia médica y/o quirúrgica solicitada, así como el cumplimiento de las obligaciones legales a las que está sometido el centro médico en base a la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad y la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.

Si es usted usuario del Portal Paciente pero aún no ha visitado alguno de los centros médicos, sus datos serán tratados solamente para permitirle solicitar una cita online.

2.4. 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.

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.

- **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 del Portal del Paciente**
 - Datos identificativos: nombre, apellidos, fecha de nacimiento, sexo, DNI y número de tarjeta sanitaria.
 - 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 y de seguros: número de cuenta bancaria, datos de la póliza de seguros.
- Datos identificativos y de contacto de allegados, familiares o personas de contacto.

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.
- En caso de que usted nos preste su consentimiento, sus datos identificativos, de contacto y relativos a su salud, podrán ser compartidos con Centros Médicos del GRUPO PENSA SALUD, Oksygen Experience S. L. o Asistencia Avanzada, S.L, con la finalidad de prestar el servicio de atención sanitaria. Asimismo, le informamos que podrá revocar el consentimiento prestado en cualquier momento.
- 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.
- Familiares y allegados, respecto al estado del paciente, cuando lo haya autorizado el paciente expresamente o cuando proceda según la normativa aplicable.

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.

6. Derechos

Como titular de los datos personales objeto de tratamiento, usted tiene derecho a dirigirse al Responsable del tratamiento que corresponda, según el centro médico al que acuda. Le remitimos al punto 1.1 de esta política para conocer el Responsable del tratamiento que le corresponda:

GRUPO PENSA SALUD: puede dirigirse a, C/ Gran Vía de les Corts Catalanes, n.º 657 - 08010 - Barcelona, o a la dirección de correo electrónico dpo.centrosmedicosaxa@axa.es

Oksygen Experience S.L.: puede dirigirse a C/ Can Bruixa, 17 local 4, 08028 Barcelona. o a la dirección de correo electrónico dpo.centrosmedicosaxa@axa.es

Asistencia Avanzada, S.L.: puede dirigirse a Carretera de Rubí, 72-74 Edificio Horizon, 08174 Sant Cugat del Vallès (Barcelona), o a la dirección de correo electrónico dpo.centrosmedicosaxa@axa.es

Usted puede ejercer los siguientes derechos:

- **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.

- **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.

- **Otros**

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.

Para cualquier duda o cuestión adicional sobre el ejercicio de sus derechos o, en general, sobre el tratamiento de sus datos personales, puede contactar con el Delegado de Protección de datos correspondiente en las direcciones arriba especificadas.

Finalmente, 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, 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.

En el caso concreto de menores de edad o de incapacitados judicialmente, será necesario que el representante legal del menor o del incapacitado judicialmente preste el consentimiento expreso de éste antes de cualquier tipo de tratamiento de datos.

8. Periodo de conservación

Sus datos personales serán conservados de la siguiente manera:

Grabación de llamadas	1 año
Datos relacionados con consultas o gestión de solicitudes	Durante el tiempo necesario para la gestión y resolución de la solicitud o consulta planteada.
Datos relacionados con las encuestas de calidad y satisfacción	2 años
Documentación o historia clínica del paciente	20 años desde la última atención del paciente
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: febrero 2025