



Salve II

Política de privacidad del paciente

Última actualización: 12 de febrero de 2024

Salve II Limited, sus subsidiarias y filiales (colectivamente, "**Salve**", "**nosotros**", "**nuestro**" o "**nos**") respetan la privacidad de nuestros usuarios ("**usted**" o "**usuario**"). Esta Política de Privacidad ("**Política**") describe cómo recogemos, procesamos, compartimos y salvaguardamos la Información Personal que obtenemos de usted, o que usted nos proporciona, en relación con su uso de nuestros servicios online para la gestión de la salud disponibles a través de nuestra aplicación móvil y aplicación web (los "**Servicios**"). También le informa sobre sus derechos y opciones con respecto a su Información Personal, y sobre cómo puede ponerse en contacto con nosotros si tiene alguna pregunta o duda.

Esta Política se aplica a las actividades para las que Salve es "responsable del tratamiento", lo que significa que Salve determina la finalidad y los medios del tratamiento de sus Datos Personales. También podemos procesar y recoger Información Personal como "procesador de datos" cuando proporcionamos nuestros Servicios a nuestros clientes (por ejemplo, su clínica o institución sanitaria) ("**Cientes**") que pueden animarle a utilizar nuestros Servicios. En ese contexto, tratamos sus Datos Personales en nombre y siguiendo las instrucciones de dichos Clientes como responsables del tratamiento, y sus políticas de privacidad se aplicarán al tratamiento de sus Datos Personales. Le recomendamos que lea sus políticas de privacidad, ya que le proporcionarán información sobre lo que estas entidades hacen con la Información Personal que usted comparte con ellas. Los detalles sobre cuándo podemos compartir información con terceros se describen en el apartado 4: "*Con quién compartimos su información*".

Lea atentamente esta Política. Si no está de acuerdo con esta Política de Privacidad o con alguna de sus partes, no debe acceder ni utilizar ninguna parte de los Servicios. Si cambia de opinión en el futuro, deberá dejar de utilizar los Servicios y podrá ejercer sus derechos en relación con sus Datos Personales tal y como se establece en la presente Política.

1. Información personal que recopilamos

Recogemos Información Personal sobre usted de las diferentes fuentes que se indican a continuación. En esta Política, por "**Información Personal**" se entiende cualquier información relacionada con un individuo identificado o identificable y no incluye datos en los que se haya eliminado la información personal identificable (como los datos anónimos). Cuando proceda, le indicaremos si debe facilitarnos

sus Datos Personales y por qué, así como las consecuencias de no hacerlo. Si no nos facilita sus Datos Personales, cuando se le solicite, es posible que no pueda beneficiarse de nuestros Servicios si esa información es necesaria para prestárselos o si estamos legalmente obligados a recabarla.

Información facilitada por usted

- **Información de registro.** Cuando se registre en nuestros Servicios, tendrá que facilitarnos Datos Personales, como su nombre, dirección de correo electrónico, número de teléfono, país, fecha de nacimiento y contraseña.
- **Contenido del usuario.** Determinadas funciones del Servicio pueden permitirle cargar y proporcionarnos contenidos, incluidos mensajes, reseñas, documentos, fotos, vídeos, imágenes, carpetas, datos, textos y otros tipos de obras.

Información recogida de otras fuentes

- **Información de los clientes.** Podemos obtener Información Personal sobre usted de nuestros Clientes, incluida, pero no limitada a, su régimen de tratamiento específico, como medicamentos, dosis, tiempos, su adherencia al régimen, detalles de dosis omitidas o duplicadas, tiempo empleado en resolver tratamientos omitidos o interrumpidos o cambios de régimen, detalles de sus citas y documentos relacionados con usted.

2. Cómo utilizamos la información personal

Utilizaremos sus Datos Personales para uno o varios de los siguientes fines:

- **Proporcionarle a usted o al Cliente los Servicios.** Utilizamos sus Datos Personales para operar, mantener y proporcionarle los Servicios. En particular, utilizaremos sus Datos Personales para cumplir nuestra obligación contractual con usted o con nuestros Clientes, para permitirle crear una cuenta, cargar sus contenidos, navegar por los Servicios, enviarle notificaciones push y mensajes de texto (operativos) relativos a su uso de los Servicios y para ponernos en contacto con usted en caso de que surja algún problema con su cuenta. La Información Personal que procesamos al hacerlo incluye su información de registro y de usuario.
- **Proporcionarle asistencia y responder a sus solicitudes y reclamaciones.** Si se pone en contacto con nosotros para solicitar asistencia, cumpliremos nuestras obligaciones contractuales con usted utilizando sus Datos Personales para responder y resolver sus consultas y facilitarle asistencia. La Información Personal que procesamos al hacerlo incluye su correspondencia con nosotros, su nombre, datos de contacto y, en la medida aplicable a su consulta o queja, la configuración del dispositivo y la información sobre transacciones y uso.

- **Mejorar o supervisar el uso de nuestros Servicios.** Nos interesa legítimamente mejorar nuestros Servicios para nuestros usuarios, lo que incluye la resolución de problemas, la realización de pruebas y la investigación, así como mantener la seguridad de los Servicios. Al hacerlo, podemos utilizar la Información Personal que recopilamos automáticamente sobre usted, como identificadores e información sobre el uso.
- **Supervisar y analizar las tendencias y el uso de nuestros Servicios.** Analizar el uso de nuestros Servicios redundante en nuestro legítimo interés. Al hacerlo, procesaremos la Información Personal que recopilemos automáticamente sobre usted o que se genere sobre usted cuando utilice los Servicios.
- **Para hacer cumplir los Términos y Condiciones de Salve, para cumplir con las obligaciones legales y para defender a Salve frente a reclamaciones o disputas legales.** Nos interesa legítimamente hacer cumplir nuestros términos y políticas, garantizar la integridad de nuestros Servicios y defendernos frente a reclamaciones legales o litigios. Cuando así lo hagamos, utilizaremos los Datos Personales pertinentes a tal caso. Algunos tratamientos también pueden ser necesarios para cumplir con una obligación legal impuesta a Salve, por ejemplo, para mantener registros de transacciones.

3. Nuestra base jurídica

Cuando procesemos alguno de sus Datos Personales para los fines detallados anteriormente, sólo lo haremos cuando tengamos una base legal que se aplique a dicho procesamiento. La base jurídica pertinente para cada uso se detalla en la tabla siguiente:

| Propósito | Base jurídica del tratamiento |
|---|---|
| Proporcionarle a usted o al Cliente los Servicios. | Ejecución de un contrato con usted |
| Proporcionarle asistencia y responder a sus solicitudes y reclamaciones. | Ejecución de un contrato con usted Necesario para nuestros intereses legítimos |
| Información personal agregada. | Necesario para nuestros intereses legítimos |
| Mejorar o supervisar el uso de nuestros Servicios. | Necesario para nuestros intereses legítimos |
| Supervisar y analizar las tendencias y el uso de nuestros Servicios. | Necesario para nuestros intereses legítimos |
| Para hacer cumplir los Términos y Condiciones de Salve, para cumplir con las obligaciones legales y para defender a Salve frente a reclamaciones legales o disputas. | Ejecución de un contrato con usted Necesario para nuestros intereses legítimos Obligación legal |

4. Con quién compartimos su información

Nunca compartiremos sus Datos de Salud Protegidos con terceros, salvo para la prestación de los Servicios. Divulgamos Información Personal sobre usted con los siguientes destinatarios y en las siguientes circunstancias cuando sea necesario como parte de nuestra base legal para el procesamiento:

- **Vendedores y proveedores de servicios.** Dependemos de vendedores y proveedores de servicios para la prestación de nuestros Servicios, tales como:
 - Proveedores de servicios en la nube en los que confiamos para el almacenamiento de datos, la recuperación en caso de desastre y el cumplimiento de nuestras obligaciones para con usted, *como Amazon Web Services*;
 - proveedores de análisis que nos ayudan a comprender nuestra base de usuarios y cómo se utilizan nuestros Servicios, *como Google Analytics*; y
 - Proveedores de herramientas de comunicación empresarial, como Twilio y Slack.
- **Procesadores de pagos.** Divulgamos su información a procesadores de pagos con el fin de recibir el pago por el uso de nuestros Servicios, como Stripe.
- **Herramientas y funciones a servicios de terceros.** Salve puede proporcionar herramientas a través de los Servicios que le permitan exportar información, incluyendo contenidos de usuario, a servicios de terceros. Al utilizar una de estas herramientas, usted acepta que Salve pueda transferir esa información al servicio de terceros aplicable.
- **Grupo Salve.** Compartimos Información Personal sobre usted con nuestras filiales y subsidiarias dentro del grupo Salve. Lo hacemos para poder gestionar los servicios que le prestamos a usted y a nuestros Clientes.
- **Obligaciones legales.** La información sobre nuestros usuarios, incluida la Información Personal, será revelada a las fuerzas y cuerpos de seguridad, organismos reguladores, autoridades públicas o en virtud del ejercicio de acciones legales si estamos legalmente obligados a hacerlo, o si creemos, de buena fe, que dicha revelación es necesaria para cumplir con una obligación o solicitud legal, para hacer cumplir nuestros términos y condiciones, para prevenir o resolver problemas técnicos o de seguridad, o para proteger los derechos, la propiedad o la seguridad de Salve, nuestros usuarios, un tercero o el público.
- **Cambio de titularidad de la empresa.** Si participamos en una fusión, adquisición, quiebra, reorganización, asociación, venta de activos u otra transacción, podremos divulgar sus Datos Personales como parte de dicha transacción.

5. Sus derechos y opciones

En determinadas circunstancias, usted tiene los siguientes derechos en relación con los Datos Personales que obran en nuestro poder.

- **Acceso.** Tiene derecho a acceder a la información personal que tenemos sobre usted y a recibir una explicación de cómo la utilizamos y con quién la compartimos.
- **Rectificación.** Tiene derecho a corregir cualquier dato personal que tengamos sobre usted que sea inexacto o incompleto.
- **Eliminación.** Tiene derecho a solicitar la eliminación de sus Datos Personales.
- **Oposición al tratamiento.** Tiene derecho a oponerse a que tratemos sus Datos Personales cuando nos basemos en un interés legítimo.
- **Restricción del tratamiento.** En determinadas circunstancias, usted tiene derecho a impedir que procesemos sus Datos Personales para fines distintos del almacenamiento.
- **Portabilidad.** Usted tiene derecho a recibir, en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, los Datos Personales que nos haya facilitado si los tratamos en virtud de nuestro contrato con usted, o con su consentimiento, o a solicitar que transfiramos dichos Datos Personales a un tercero.

Tenga en cuenta que los derechos descritos anteriormente no son absolutos, y que sus peticiones no siempre pueden satisfacerse en su totalidad. Por ejemplo, en determinadas circunstancias es posible que no podamos eliminar o restringir el tratamiento de sus Datos Personales, ya que podríamos tener obligaciones legales o contractuales de conservar determinada información.

No tendrá que pagar ninguna tasa para acceder a sus Datos Personales (o para ejercer cualquiera de los demás derechos). Sin embargo, podemos cobrar una tarifa razonable si su solicitud es claramente infundada, repetitiva o excesiva. Alternativamente, podríamos negarnos a atender su solicitud en estas circunstancias.

Si está utilizando nuestros Servicios bajo la dirección de uno de nuestros Clientes, póngase en contacto directamente con este Cliente para ejercer sus derechos. También puede ponerse en contacto con nosotros en hello@salveapp.co.uk y dirigiremos y reenviaremos las solicitudes que recibamos según proceda a nuestro Cliente y colaboraremos con este para atender su solicitud si es necesario.

Tenga en cuenta que, antes de responder al ejercicio de tales derechos, le pediremos que verifique su identidad. Intentamos responder a todas las solicitudes legítimas en el plazo de un mes.

Ocasionalmente, podríamos tardar más de un mes si su solicitud es especialmente compleja o si ha realizado varias solicitudes. En tal caso, se lo notificaremos y le mantendremos informado.

6. Cambio de objetivo

Sólo utilizaremos sus Datos Personales para los fines para los que los recogimos y según lo establecido en la presente Política de Privacidad.

Si necesitamos utilizar sus Datos Personales para cualquier otro fin, se lo notificaremos y le explicaremos la base legal que nos permite hacerlo.

Tenga en cuenta que podemos tratar sus Datos Personales sin su conocimiento o consentimiento, en cumplimiento de las normas anteriores, cuando así lo exija o permita la ley.

7. Transferencias de datos transfronterizas

A efectos de autenticación, su dirección de correo electrónico y su número de teléfono se procesan en nuestra base de datos central de autenticación en AWS Londres. Esto significa que este tipo de Información Personal se transferirá a Londres, lo que puede implicar una transferencia a un país diferente en función de su lugar de residencia.

Todos los demás Datos Personales que conservamos se mantienen en la región de AWS (Amazon Web Services) en la que opera su clínica u organización sanitaria. Cuando realicemos cualquier transferencia a un tercero en un país diferente dentro de esta región, nos aseguraremos de que se apliquen las salvaguardias pertinentes para ofrecer una protección adecuada de sus Datos Personales.

Si desea más información sobre los mecanismos específicos que utilizamos, la región AWS que se le aplica o las salvaguardias pertinentes que tenemos en vigor, puede solicitarnosla.

8. Privacidad infantil

Los datos personales de menores de 18 años sólo se recogen en circunstancias excepcionales y con un gran número de consentimientos, permisos y salvaguardias. En todos los demás casos, no tratamos Datos Personales relativos a menores.

9. Conservación de datos

Salve almacena toda la Información Personal durante el tiempo necesario para cumplir con los fines establecidos en esta Política, o durante el tiempo que nos sea requerido por ley o para cumplir con una obligación reglamentaria. Cuando eliminemos Información Personal, tomaremos medidas para que dicha Información Personal sea irrecuperable o irreproducible, y los archivos electrónicos que contengan Información Personal serán eliminados permanentemente.

10. Seguridad de los datos

Utilizamos ciertas salvaguardas físicas, administrativas y técnicas que están diseñadas para mejorar la integridad y seguridad de la Información Personal que recopilamos y mantenemos. Sin embargo, la transferencia de Información Personal a través de Internet conlleva sus propios riesgos inherentes y no garantizamos la seguridad de sus datos transmitidos a través de Internet. Usted realiza cualquier transferencia de este tipo por su cuenta y riesgo.

Nuestros Servicios pueden contener funciones o enlaces a sitios web y servicios prestados por terceros. Cualquier información que proporcione en sitios web o servicios de terceros se facilita directamente a los operadores de dichos sitios web o servicios y está sujeta a las políticas de privacidad y seguridad de dichos operadores. No somos responsables del contenido ni de las prácticas y políticas de privacidad y seguridad de los terceros a los que se proporciona acceso o enlaces a través de nuestros Servicios. Le recomendamos que se informe sobre las políticas de privacidad y seguridad de terceros antes de facilitarles sus Datos Personales.

11. Cambios en esta Política o en su información

Revisamos periódicamente nuestras políticas y prácticas. Esta política se actualizó por última vez en mayo de 2023 y las versiones anteriores pueden obtenerse poniéndose en contacto con nosotros. Con respecto a futuras actualizaciones, le notificaremos cualquier cambio material para que tenga tiempo de revisar los cambios.

Es importante que los Datos Personales que tenemos sobre usted sean exactos y estén actualizados. Por favor, manténganos informados si su Información Personal cambia durante su relación con nosotros.

12. Quejas

Póngase en contacto con su clínica o institución sanitaria si utiliza nuestros Servicios bajo la dirección de su clínica o institución sanitaria y desea presentar una queja sobre el tratamiento de sus Datos Personales. De lo contrario, póngase en contacto con nosotros en hello@salveapp.co.uk. Nos esforzaremos por responder a su reclamación lo antes posible. También puede presentar una reclamación ante la autoridad supervisora de protección de datos pertinente de su país.

13. Información de contacto

Si tiene alguna pregunta o comentario sobre esta Política, nuestras prácticas de privacidad, o si desea ejercer sus derechos con respecto a su Información Personal, póngase en contacto con nosotros por correo electrónico en hello@salveapp.co.uk.

Escribanos a Salve II Limited, C/O Wilson Partners Limited Tor, Saint-Cloud Way, Maidenhead, Berkshire,
England, SL6 8BN