



Política de protección de datos

1. Acerca de NHS 24

NHS 24 es una entidad pública creada en Escocia conforme al artículo 2 de la *National Health Service (Scotland) Act 1978* (ley escocesa de 1978 sobre el Servicio Nacional de Salud, en adelante **Ley de 1978**). Es una de las organizaciones que forman parte de NHS Scotland (Servicio Nacional de Salud en Escocia, en adelante **NHSS**).

NHS 24 está inscrita en la *Information Commissioners Office* (ICO, agencia nacional de protección de datos del Reino Unido) como Responsable del tratamiento de datos personales con el número de registro Z8707451.

La presente política es una descripción general de lo que nosotros, NHS 24, podemos hacer con los datos personales, en todas nuestras actividades en tanto que Responsables del tratamiento.

Para conocer todo lo que hacemos con sus datos personales, así como a quiénes podemos comunicar sus datos, es posible que necesite obtener información adicional en más publicaciones, comunicaciones y conversaciones con miembros del personal de NHS 24.

2. Acerca de nuestro tratamiento de los datos personales

Tratamos los datos personales de diferentes grupos de personas, entre las que se incluyen:

- Personas que nos llaman por teléfono
- Pacientes y representantes legales de los mismos
- Miembros del personal
- Voluntarios
- Estudiantes en prácticas
- Contratistas
- Proveedores
- Reclamantes, solicitantes de información
- Participantes en encuestas
- Expertos y consultores profesionales
- Personas captadas por cámaras de circuito cerrado de sistemas de videovigilancia

Los datos personales sobre usted que tratamos incluyen datos que le identifican, tales como su nombre completo, dirección, fecha de nacimiento, código postal y número(s) de teléfono.

También tratamos tipos de datos personales de «categoría especial» más sensibles, como datos sobre el origen étnico o racial, las opiniones políticas, las convicciones religiosas o filosóficas, la afiliación sindical, datos genéticos y biométricos, así como datos relativos a la salud, a la vida sexual o a la orientación sexual.

Los datos que tratamos pueden referirse a datos personales y familiares, datos sobre educación, formación y empleo, datos financieros, estilo de vida y circunstancias sociales,

bienes y servicios, grabaciones de audio, imágenes visuales, apariencia personal y comportamiento, datos incluidos en el historial del paciente, respuestas a encuestas.

NHS 24 no toma decisiones sobre personas físicas por medios automatizados sin intervención humana. No obstante, cuando usted llama por teléfono a nuestro servicio, introducimos los datos que nos facilita en un avanzado programa informático. Tanto el programa informático como nuestro personal utilizan dichos datos para clasificar los síntomas del paciente en función de su gravedad y categorizar su llamada en función de la urgencia. El programa informático que utilizamos es un elemento esencial de este proceso, pero la toma de decisiones no se basa únicamente en el tratamiento automatizado.

Podemos utilizar su número de teléfono móvil para enviarle un mensaje de texto invitándole a responder a una encuesta para que nos dé su opinión sobre su experiencia con NHS 24 o para mantenerle informado de la situación de su llamada telefónica.

3. Fines de nuestro tratamiento de datos personales

En virtud de la Ley de 1978, NHS 24h tiene la responsabilidad legal de prestar o facilitar la prestación de una serie de servicios de asistencia sanitaria y de fomento y protección de la salud. Se nos ha encomendado esta misión para que podamos contribuir a fomentar la mejora de la salud física y mental de la población escocesa y colaborar en el funcionamiento de un servicio nacional de salud completo e integrado en Escocia.

Tratamos datos personales con fines de prestación de servicios sanitarios a los pacientes, de cotejo de datos en el marco de la *National Fraud Initiative* (iniciativa nacional contra el fraude), de investigación, de apoyo y gestión de nuestros empleados, de mantenimiento de nuestras cuentas y archivos y de utilización de cámaras de circuito cerrado de sistemas de videovigilancia para la seguridad del personal y la prevención de delitos.

4. Base jurídica para el tratamiento de datos personales

NHS 24, en su calidad de Responsable del tratamiento, tiene la obligación de contar con una base jurídica para tratar datos personales. El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) del Reino Unido especifica una serie de bases jurídicas que podemos utilizar en NHS 24 para el tratamiento de los datos personales (tales como su nombre completo y dirección) detallados en el artículo 6, así como de las categorías especiales de datos personales (tales como sus datos de salud) detallados en el artículo 9, que necesitamos para prestar nuestros servicios.

En NHS 24 consideramos que el cumplimiento de nuestra misión y funciones es de interés público por lo que, cuando tratamos datos personales, nuestra base jurídica suele ser que su tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de los poderes públicos que se nos han conferido (artículo 6, apartado 1, letra e)).

En algunos casos, podemos invocar una base jurídica diferente; por ejemplo, cuando tratamos datos personales para pagar a un proveedor, nuestra base jurídica es que su tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato (artículo 6, apartado 1, letra b)) o cuando comunicamos datos personales para cumplir una solicitud judicial (p. ej., una orden de un juzgado), nuestra base jurídica es que su tratamiento es necesario para cumplir una obligación legal (artículo 6, apartado 1, letra c)).

Cuando utilizamos tipos de datos personales de «categoría especial» más sensibles que incluyen datos relativos a la salud, nuestra base jurídica suele ser que su tratamiento es necesario:

- para la prestación de asistencia o tratamiento de tipo sanitario o social, o gestión de los sistemas y servicios de asistencia sanitaria y social (esto incluye cuando tratamos directamente con usted o con la persona que actúa en su nombre, o cuando le derivamos a otros servicios para que reciba ayuda, asistencia o apoyo) (artículo 9, apartado 2, letra h)), o bien
- por razones de interés público en el ámbito de la salud pública (artículo 9, apartado 2, letra i)), o bien
- por razones de un interés público esencial para fines que sean proporcionales al objetivo perseguido y que respeten los derechos de las personas (artículo 9, apartado 2, letra g)), o bien
- para proteger los intereses vitales de una persona (artículo 6, apartado 1, letra d) y artículo 9, apartado 2, letra c)), o bien
- para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones legales o en caso de orden judicial (artículo 9, apartado 2, letra f)), o bien
- para fines de archivo, investigación histórica o científica o fines estadísticos que sean proporcionales al objetivo perseguido y que respeten los derechos de las personas (artículo 9, apartado 2, letra j)).

En ocasiones excepcionales, podemos invocar su consentimiento explícito como base jurídica para el tratamiento de sus datos personales. Cuando lo hagamos, le explicaremos lo que esto significa y los derechos que le asisten. Le informamos de que podemos pedirle su consentimiento para otras actividades, como participar en encuestas y mantener nuestra base de datos de nombres de contacto y direcciones de correo electrónico para el envío de boletines informativos u otras publicaciones que podamos elaborar.

5. ¿De quién obtenemos los datos personales?

Cuando usted no nos facilita sus datos directamente, podemos obtenerlos de los terceros que realizan una llamada telefónica en nombre de un paciente o de las personas físicas y organizaciones que participan en la prestación de servicios sanitarios y asistenciales en Escocia. Entre ellos se incluyen otros Consejos del NHS y proveedores de atención primaria tales como médicos de cabecera, dentistas, farmacéuticos y ópticos, otros organismos públicos como, p. ej., las autoridades locales y otros proveedores de bienes y servicios.

Los profesionales sanitarios y quienes prestan servicios de primera línea en NHS 24 tienen la posibilidad de ver, durante la llamada que usted nos hace, su *Emergency Care Summary* (ECS, historial del paciente para atención urgente), *Key Information Summary* (KIS, historial médico general del paciente), *Palliative Care Summary* (PCS, historial de cuidados paliativos del paciente), así como sus Notas Especiales, que son historiales médicos resumidos controlados por su médico de cabecera.

6. Comunicación de datos personales a terceros

Dependiendo de la situación, cuando sea necesario y pertinente, comunicaremos los datos personales que resulten adecuados, pertinentes y proporcionales al objetivo perseguido de conformidad con la ley, a los siguientes terceros:

- Nuestros pacientes y sus representantes o cuidadores elegidos
- Miembros del personal
- Organizaciones de atención médica social y de asistencia social
- Proveedores, prestadores de servicios, asesores y consultores profesionales
- Representantes legales
- Auditores y entidades fiscalizadoras
- Educadores y organismos examinadores
- Centros de investigación
- Personas que soliciten información o presenten reclamaciones
- Organizaciones financieras
- Asociaciones profesionales
- Sindicatos
- Colaboradores comerciales
- Cuerpos de policía
- Organizaciones de seguridad
- Administraciones centrales y locales, organismos oficiales y autoridades de reglamentación gubernamentales
- Organizaciones benéficas y de voluntariado
- Empleadores actuales, pasados y potenciales

La ley protege la confidencialidad de sus datos personales y no se los comunicaremos a terceros a menos que exista una base justificada para hacerlo.

Dependiendo del resultado clínico, NHS 24 puede recetar medicación y transferir electrónicamente los datos de diagnóstico y tratamiento correspondientes junto con la solicitud de medicación a la farmacia concertada a través de la solución de correo electrónico de NHS Scotland. A continuación, la receta en papel se enviará a la farmacia mediante envío por correo postal urgente de conformidad con los requisitos legales del *Human Medicines Regulations 2012* (reglamento británico de 2012 sobre medicamentos para consumo humano).

NHS 24 envía dos tipos de mensajes de texto cuando su llamada ha terminado, dependiendo del resultado clínico: en el primer caso, NHS 24 puede enviar un mensaje de texto a su teléfono móvil con recomendaciones para el cuidado de su propia salud; en el segundo caso, con recomendaciones sobre salud pública (p. ej., pandemia de gripe). Ambos servicios son prestados por PageOne Communications a través de nuestro proveedor de servicios gestionados. PageOne no conserva los datos y los elimina del sistema una vez enviado el mensaje de texto.

NHS 24 puede utilizar una plataforma de videoconsulta facilitada por Attend Anywhere. Que lo haga depende de las necesidades médicas identificadas durante el contacto inicial. Los datos recopilados cuando inicia sesión en la plataforma no se conservan tras la consulta, aunque Attend Anywhere sí que conserva su dirección de protocolo de Internet (IP) durante un periodo de 12 meses.

7. Transferencias de datos personales a otros países

En ocasiones, puede ser necesario transferir datos personales a otros países. Cuando es necesario, los datos pueden ser transferidos a países o territorios de todo el mundo. Todas las transferencias que se realicen cumplirán plenamente la legislación aplicable en materia

de protección de datos y las políticas de seguridad de la información de NHS Scotland y NHS 24.

Si utiliza nuestros servicios de WebChat, estos datos se someterán a tratamiento a través de un proveedor de servicios extranjero. Tan solo nuestro servicio *Quit Your Way Scotland* (asistencia para abandonar el consumo de tabaco) requiere los datos completos de nombre, apellidos y dirección. Los datos personales comunicados durante el servicio de WebChat se eliminan de dicho servicio a la mayor brevedad posible de conformidad con el plazo de conservación detallado en el [Records Retention Schedule](#) (programa de conservación de registros).

El uso de servicios de traducción se trata en el apartado 11.

8. Plazos de conservación de los datos que obran en nuestro poder

En NHS 24 conservamos los datos personales según lo establecido en el *Records Management Health and Social Care Code of Practice (Scotland) 2020* (código de buenas prácticas en materia de gestión de registros sanitarios y de asistencia social de 2020) del Gobierno escocés.

Dicho *Code of Practice* establece los plazos de conservación de la información, incluidos los datos personales, contenida en los diferentes tipos de registros, incluidos los historiales médicos personales y los registros administrativos.

Conforme a lo dispuesto por el Gobierno escocés en el *Code of Practice*, en el marco de nuestro [Records Retention Schedule](#) mantenemos un calendario en el que se detallan los plazos de conservación de los datos que tratamos y los procedimientos relativos a los datos personales.

9. Cómo protegemos los datos personales

Nos aseguramos de que únicamente las personas autorizadas puedan acceder a sus datos personales. Nuestro personal tiene la obligación legal y contractual de mantener la seguridad y confidencialidad de los datos personales relativos a la salud. Para proteger los datos personales se aplican las siguientes medidas de seguridad:

- Todos los miembros del personal reciben formación obligatoria sobre protección de datos y seguridad informática
- Cumplimiento del *Cyber Resilience Framework* (directrices sobre ciberresiliencia) del Gobierno escocés
- Aplicación de una política y procedimientos organizativos para el tratamiento seguro de los datos personales
- Controles de acceso y auditorías de los sistemas electrónicos
- Contamos con un miembro experimentado del personal que desempeña la función de *Caldicott Guardian* (responsable de velar por la confidencialidad de los datos personales sanitarios y asistenciales). La labor del *Caldicott Guardian* consiste en garantizar que tomamos todas las medidas adecuadas para proteger la confidencialidad de los datos personales relativos a la salud
- Cuando trabajamos con datos personales, nos aseguramos de utilizar solamente los datos mínimos necesarios para desempeñar nuestra función.

10. Sus derechos

Este apartado contiene una descripción de sus derechos en materia de protección de datos en NHS 24.

Derecho a la información

NHS 24 tiene la obligación de explicarle cómo trata sus datos personales. Utilizamos varias formas de comunicar cómo tratamos los datos personales, entre ellas:

- La presente Política de protección de datos
- Folletos informativos
- Conversaciones con los miembros del personal que le atienden

Derecho de acceso

Tiene derecho a acceder a sus propios datos personales.

Este derecho incluye que se le informe de los datos que obran en nuestro poder y la posibilidad de asegurarse de que los tratamos de manera leal y lícita.

Tiene derecho a obtener:

- Confirmación de que estamos conservando o tratando sus datos personales
- Acceso a sus datos personales
- Información adicional sobre cómo tratamos sus datos personales

Aunque debemos facilitarle esta información de forma gratuita, si su solicitud se considera infundada o excesiva, o si solicita la misma información más de una vez, podemos cobrarle un importe razonable.

Si desea acceder a sus datos personales, puede hacerlo a través de las páginas y formularios correspondientes de nuestro sitio web disponibles [aquí](#) o poniéndose en contacto con nuestro equipo de *Information Governance* (gobernanza de la información) a través de la dirección de correo electrónico DP@nhs24.scot.nhs.uk o por correo postal dirigido a:

Information Governance
Aurora House
3 Aurora Avenue
Clydebank
G81 1BF

Una vez que tengamos los detalles de su solicitud y nos haya facilitado suficiente información para que podamos confirmar su identidad y localizar sus datos personales, responderemos a su solicitud sin demora en el plazo máximo de un mes. No obstante, si su solicitud es compleja, podríamos tardar más en responder, hasta dos meses como máximo. Si se diera este último caso, se lo comunicaremos y le explicaremos el motivo del retraso.

Derecho de rectificación

Si los datos personales que tenemos sobre usted son inexactos o están incompletos, tiene derecho a que los rectifiquemos.

Si se llega a la conclusión de que sus datos personales son inexactos o están incompletos, procederemos a realizar las modificaciones oportunas de sus registros. Los datos originales, junto con una explicación de por qué se han rectificado o modificado, deben permanecer en nuestros archivos a modo de seguimiento retrospectivo.

Por lo general, modificaremos los registros pertinentes en el plazo máximo de un mes, o de dos meses si la solicitud es compleja. No obstante, nos pondremos en contacto con usted lo antes posible para explicárselo con más detalle si su solicitud requiere una ampliación de los plazos.

En la medida de lo posible, podemos limitar el acceso a sus registros para garantizar que los datos inexactos o incompletos no se utilicen hasta que se hayan rectificado, salvo que exista un riesgo para la seguridad del paciente.

Si por alguna razón hubiéramos comunicado sus datos a un tercero durante, por ejemplo, una derivación a otro servicio, notificaremos a dicho servicio los cambios necesarios para garantizar que sus registros sean exactos.

Si, una vez estudiada su solicitud, NHS 24 no considerara que los datos personales son inexactos, añadiremos un comentario a su historial dejando constancia de su inquietud respecto a dichos datos. En tal caso, nos pondremos en contacto con usted en el plazo máximo de un mes para explicarle nuestros motivos para ello.

Si no está conforme con la respuesta de NHS 24 a su solicitud de rectificación, le informaremos sobre cómo puede presentar una reclamación ante la *Information Commissioner's Office* (agencia nacional de protección de datos del Reino Unido) o cómo emprender acciones legales.

Derecho de oposición

Cuando NHS 24 trate sus datos personales para el cumplimiento de una misión realizada por razones de interés público o en el ejercicio de poderes públicos, usted tiene derecho a oponerse al tratamiento y también a solicitar que se limite el tratamiento ulterior de sus datos personales. Siempre que NHS 24 pueda acreditar motivos legítimos imperiosos para el tratamiento de sus datos personales como, por ejemplo, la seguridad del paciente o la obtención de pruebas para fundamentar reclamaciones legales, su derecho no será atendido.

Otros derechos

A usted también le asisten otros derechos amparados por la legislación sobre protección de datos, aunque dichos derechos solo se aplican en determinadas circunstancias. Si desea más información sobre estos derechos, consulte el sitio web de la *Information Commissioner's Office*: ico.org.uk/for-the-public.

Derecho a reclamar

NHS 24 emplea a un Delegado de protección de datos para comprobar que tratamos los datos personales de modo que se cumpla plenamente la ley de protección de datos. Si no está conforme con el modo en que utilizamos sus datos personales, comuníquese a nuestro Delegado de protección de datos utilizando los datos de contacto que figuran a continuación.

Data Protection Officer
NHS 24
Aurora House
3 Aurora Avenue
Clydebank
G81 1BF
Correo electrónico: DP@nhs24.scot.nhs.uk
Teléfono: 0141 337 4501

También tiene derecho a presentar una reclamación sobre nuestro tratamiento de sus datos personales ante la *Information Commissioner's Office* (agencia nacional de protección de datos del Reino Unido). Encontrará más información al respecto en su sitio web: www.ico.org.uk.

11. Servicio de traducción/Accesibilidad

Aunque nuestro sitio web y nuestros documentos están redactados en inglés, estudiaremos las solicitudes de suministro de documentos en otros formatos e idiomas.

Los usuarios de la lengua de signos británica que deseen ponerse en contacto con NHS 24 pueden hacerlo a través de Contact Scotland BSL, cuyos intérpretes están ubicados en Escocia en su totalidad.

Para aquellas personas cuyo idioma de preferencia no sea el inglés, existe una función de traducción de idiomas proporcionada por Language Line Solutions que, por su condición de proveedor internacional, puede utilizar representantes para desempeñar la función de intérpretes cuya ubicación se encuentre fuera del Espacio Económico Europeo (EEE). La sociedad matriz de Language Line Solutions utiliza normas corporativas vinculantes aprobadas en todas sus filiales.