

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES Y AVISO DE PRIVACIDAD DE LOS SERVICIOS SANITARIOS PRESTADOS POR TELADOC COMO PARTE DEL PRODUCTO MOVISTAR SALUD

CAPÍTULO A : TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

INTRODUCCIÓN

1. OBJETO

Los presentes términos y condiciones (los “Términos y Condiciones”) regulan la relación contractual directa que se genera entre Ud. y **TELADOC HEALTH INTERNATIONAL, S.A.U.** (“Teladoc Health”) como consecuencia de la prestación por Teladoc Health de los servicios sanitarios descritos a continuación y a los que Ud. tiene derecho en su calidad de usuario del Producto Movistar Salud contratado a la entidad Telefónica de España, S.A.U. (“Telefónica”). Los servicios sanitarios prestados por Teladoc Health podrán accederse y disfrutarse a través de diversas plataformas, tales como el portal web www.movistarsalud.es, la aplicación móvil Movistar Salud (para IOS y Android) o la línea telefónica asignada al Producto Movistar Salud, o aquellas otras plataformas que Telefónica ponga a disposición de los usuarios del Producto Movistar Salud en cada momento (las “Plataformas”).

Asimismo, las presentes condiciones regulan el acceso y el uso por Ud. de la tecnología que Teladoc Health utilice en cada momento para la prestación de sus servicios sanitarios incluida aquella que fuera accesible a través de las Plataformas (la “Tecnología”).

2. PRESTADOR DE SERVICIOS SANITARIOS: TELADOC

Teladoc Health es un centro sanitario autorizado para prestar, entre otros, servicios asistenciales de telemedicina, y está inscrito en el Registro de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios de Cataluña con código de registro sanitario E08680878. Teladoc Health tiene su domicilio en Vía Augusta 252-260 2ª Planta, 08017 Barcelona (España) y CIF A-62.103.999.

3. SERVICIOS SANITARIOS

El Producto Movistar Salud incluirá todos o algunos de los siguientes servicios sanitarios (en adelante los “Servicios Sanitarios”) según el paquete de Producto Movistar Salud que Ud. tenga en cada momento:

- Servicio de Telemedicina : Consulta de Atención Primaria
- Servicio de Telemedicina : Consulta de Atención Especialista
- Servicio de Telemedicina : Orientación Psicológica
- Servicio de Telemedicina : Psicología clínica
- Servicio de e-Triaje : Pre-evaluación digital de síntomas
- Servicio de Promoción de la Salud : Consulta Nutricional
- Servicio de Promoción de la Salud : Programa “Ponte en Forma”
- Servicio de Atención Sanitaria Domiciliaria
- Servicio de Telemedicina y Promoción de la Salud : Programas de Salud para diferentes especialidades

Los Servicios Sanitarios son prestados por Teladoc Health (directamente o a través de terceros debidamente autorizados) bajo su exclusiva responsabilidad y de manera autónoma.

4. ACEPTACIÓN PREVIA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES

Usted puede ser usuario de los Servicios Sanitarios por cualesquiera de las siguientes razones a) su empresa le ha activado como usuario principal del Producto Movistar Salud, b) Ud. ha contratado el servicio Movistar Salud siendo usuario principal o c) Ud. es un usuario adicional conforme a los requisitos del producto Movistar Salud (pareja/conviviente de un usuario principal de los puntos a) o b)).

Asimismo, si el Producto Movistar Salud del que es Ud. usuario le permite incluir a menores dependientes de Ud. en los Servicios Sanitarios (usuario/s dependiente/s), los Términos y Condiciones serán igualmente aplicables a la prestación de los Servicios Sanitarios a los menores pertenecientes a la unidad familiar, cuya aceptación Ud. realiza en su representación y bajo su total responsabilidad. Los datos de cualquier menor que Ud. incluya solamente podrán ser de su acceso, no siendo accesibles por ningún tercero distinto de Ud. y los profesionales sanitarios correspondientes.

El acceso a todos o algunos de los Servicios Sanitarios y los límites de uso aplicables, en su caso, a cada uno de ellos dependerán del concreto paquete de suscripción del Producto Movistar Salud (el "Paquete") del que Ud. sea usuario en cada momento.

Para que Ud. pueda acceder a los Servicios Sanitarios prestados materialmente por Teladoc Health (en adelante, se le denominará el "Usuario"), Ud. debe aceptar estos Términos y Condiciones y el Aviso de Privacidad y cualesquiera otras condiciones que puedan resultar necesarias para la prestación de cualquier Servicio Sanitario tal y como se le indicará en cada momento.

Recuerde que si Ud. no está de acuerdo con los presentes Términos y Condiciones no debe intentar acceder a la Tecnología y secciones de la App o web del Producto Movistar Salud que se ponen a disposición de los Usuarios para recibir los Servicios Sanitarios ni intentar acceder de cualquier otro modo a su prestación.

I.- SOBRE LOS SERVICIOS SANITARIOS

I.1.- General

Los Servicios Sanitarios se describen en detalle en el Anexo A de los presentes Términos y Condiciones, y podrán ser objeto de actualizaciones y modificaciones, de las que el Usuario será debidamente informado y se incorporarán en cada momento a los presentes Términos y Condiciones. En caso de contradicción entre la información prevista en cualquier otro lugar o material y los presentes Términos y Condiciones, los Términos y Condiciones prevalecerán.

Igualmente, podrá darse el caso de que para la contratación de algún Servicio Sanitario concreto sea necesario solicitar al Usuario la aceptación de términos y condiciones de uso más específicos; en dicho caso se le informará sobre las mismas y se le solicitará su debido consentimiento para poder proceder a su uso.

Como Usuario debe saber y entender que **los Servicios Sanitarios NO son/implican:**

- Un **servicio sanitario de emergencias**. En caso emergencia el Usuario deberá contactar con el servicio de emergencia territorial que le corresponda;
- Un servicio sanitario de **atención domiciliaria**, exceptuando el Servicio de Atención Sanitaria Domiciliaria -ver condiciones de uso específicas-;
- Un servicio sanitario que incluya la **totalidad de las prestaciones sanitarias** que un Usuario pueda necesitar. En cualquier caso, el profesional sanitario de Teladoc Health que le atienda le orientará sobre qué servicios sanitarios podría necesitar aun cuando estos queden fuera del Servicio Sanitario;

- Un servicio que **sustituye necesariamente la consulta presencial con su médico** ni que satisfaga totalmente sus necesidades sanitarias en todos los casos. Ud. sabe que los servicios sanitarios en remoto pueden tener sus limitaciones según el caso. El profesional sanitario de Teladoc Health, en caso de considerarlo conveniente para un adecuado diagnóstico, le indicará cuándo debe dirigirse a otros profesionales sanitarios para la realización de pruebas de diagnóstico o para una exploración física, o, en general, una consulta presencial con un profesional sanitario.

Como regla general, los Servicios Sanitarios se prestarán (i) únicamente en español, (ii) al Usuario en territorio español, sin perjuicio de que el Usuario pueda encontrarse de manera puntual en el extranjero (p. ej. viaje de vacaciones o de trabajo) y (iii) dentro del horario y calendario acordado para cada Servicio Sanitario y detallado en el Anexo A de estos Términos y Condiciones.

Los Servicios Sanitarios, al igual que cualquier servicio sanitario, se basan en la información que Ud. le proporcione al profesional sanitario, el informe de resultados de cualquier prueba diagnóstica y, en caso de utilizar la videoconsulta o el Servicio de Atención Sanitaria Domiciliaria, la información visual que el profesional sanitario pueda obtener y se pueda considerar útil por su definición. Es importante que en todo momento la información que proporcione sea veraz y ajustada a la realidad para poder proporcionar un diagnóstico o tratamiento adecuado.

I.2.- Descripción de los Servicios Sanitarios

Las condiciones de prestación de cada Servicio Sanitario se incluyen como Anexo A de estos Términos y Condiciones. Los concretos Servicios Sanitarios a los que Ud. podrá acceder dependerán del Paquete de Movistar Salud que Ud. haya contratado. Por ello, el Usuario será responsable de verificar el contenido del Paquete del Producto Movistar Salud que haya sido contratado por el cliente.

En el caso de que su Paquete no incluya alguno o varios de los Servicios Sanitarios pero quiera adquirirlos individualmente al precio indicado, le recordamos que si finalmente no quiere alguna de las citas agendas debe cancelar las mismas en los plazos indicados para cada Servicio Sanitario.

I.3.- Especificidades del Servicio de Atención Sanitaria Domiciliaria

Para la prestación del Servicio de Atención Sanitaria Domiciliaria un profesional sanitario deberá acceder a su domicilio. El profesional sanitario respetará en todo momento su confidencialidad y privacidad. Para una correcta prestación del servicio Ud. deberá asegurar que está en el domicilio proporcionado en la hora acordada, que permite el acceso al domicilio, que colabora con el profesional sanitario en las peticiones que haga para la correcta prestación del servicio y en ningún momento vulnerará las actuaciones necesarias que necesite realidad (p.ej. adoptar medidas/protocolos de seguridad dictadas por autoridades sanitarias, menores no acompañados por un adulto, etc.). Igualmente, en determinados casos podrá ser necesario que haya un acompañante, familiar o cuidador que pueda atender en el proceso de activación y realización de este servicio por lo que es importante que proporcione los datos necesarios del mismo lo antes posible y con el consentimiento del mismo.

I.4.- Promociones

Teladoc Health tiene contactos y relaciones con otros centros sanitarios cuya actividad principal es la realización de pruebas médicas o servicios sanitarios específicos (“Centros Colaboradores”). En este sentido, algunos de dichos Centros Colaboradores proponen a Teladoc Health la aplicación de promociones sobre dichos servicios a los pacientes de Teladoc Health, incluyendo entre ellos a los beneficiarios de Movistar Salud. En este sentido, Teladoc Health podrá poner a disposición de los Usuarios que utilicen el Aplicativo de Movistar Salud dichas promociones en los términos en los que los Centros Colaboradores consideren oportunos, manteniéndose en la mayoría de los casos dichas promociones durante periodos mínimos de quince (15) días.

Las condiciones de las promociones así como el acceso a los mismos se encontrarán detallados en el Aplicativo de Movistar Salud; en cualquier caso, Teladoc Health no compartirá dato personal de ningún

Usuario a dichos Centros Colaboradores, el Usuario recibirá un código de promoción, cupón o similar que podrá activar cuando contacte directamente con el Centro Colaborador para la activación de alguno de sus servicios.

Resaltamos que no existe compromiso alguno de asistir a dichos Centros Colaboradores, haya prescrito o no Teladoc Health alguna de las pruebas adicionales o derivaciones a especialistas. Por lo tanto, ni Teladoc Health ni Telefónica serán responsables de su relación con los Centros Colaboradores ni del pago a los mismos por cualquier prestación sanitaria en promoción, por lo que les sugerimos contacten con cada uno de ellos en caso de duda o incidencia.

I.5. Explora centros sanitarios

El servicio de Explora permite acceder a información sobre la ubicación de establecimientos sanitarios tales como farmacias, hospitales o laboratorios en una zona determinada. En el supuesto de que Ud. tenga activada en su terminal la función de geolocalización, el servicio Explora le buscará los establecimientos más cercanos a su ubicación; en caso contrario, deberá indicar una dirección. Las indicaciones de cómo llegar las ofrece el propio navegador por defecto. Asimismo, este servicio le permitirá acceder a los datos de contacto y web del establecimiento, si se disponen.

Esta funcionalidad solo se encuentra disponible en aplicativo Android o IOS y está disponible las 24 horas durante los 7 días a la semana. Se realizarán los esfuerzos debidos para mantener actualizada la relación y datos de dichos establecimientos; sin embargo, no se puede asegurar que dicha información esté actualizada en todo momento.

II.- SOBRE LA TECNOLOGÍA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SANITARIOS

II.1.- Funcionamiento de la Tecnología

Para una correcta prestación de los Servicios Sanitarios a través de web y aplicación el Usuario debe disponer de un dispositivo con conexión a datos:

- En el caso de Aplicaciones Móviles: con la última versión del sistema operativo que se utilice o las dos inmediatamente anteriores
- En el caso de Web, disponer al menos una versión de navegador que todavía dé apoyo su fabricante.

II.2.- Hipervínculos y webs de terceros incluidos en la Tecnología

Los hipervínculos (links) que puedan estar incluidos en la Tecnología dependen exclusivamente de cada Navegación enlazado y los contenidos de dichas páginas son responsabilidad exclusiva de la entidad titular del mismo.

En ningún caso la existencia de sitios web enlazados debe presuponer la existencia de acuerdos con los responsables o titulares de los mismos, ni su recomendación o promoción, excepto en el caso de Teladoc Health. Si los Usuarios deciden visitar y/o utilizar cualquiera los sitios web enlazados, lo harán por su cuenta y riesgo, y tendrán que tomar las medidas de protección oportunas contra virus u otros elementos dañinos y leer atentamente las políticas de privacidad, de cookies o avisos legales de cada una de dichas webs.

II.3.- Propiedad Intelectual e Industrial de la Tecnología

Está prohibida cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública, transformación y, en general, cualquier acto de explotación de la totalidad o parte de los contenidos que integran la Tecnología, así como de las bases de datos y del software necesario para la visualización o el funcionamiento de la misma, que no cuente con la expresa y previa autorización escrita de Teladoc Health.

Todos los contenidos, sin exclusión y de forma no limitativa, que forman parte de la Tecnología, es decir, informaciones, fotos y videos, artículos, datos, textos, logos, iconos, imágenes, diseño e imagen de la aplicación móvil (aparición externa o “look and feel”), ficheros de video, ficheros de audio, bases de datos, aplicaciones informáticas, son propiedad de Teladoc Health o terceros con quienes Teladoc Health mantiene una relación contractual.

Estos contenidos están protegidos por las leyes de propiedad intelectual e industrial vigentes. Todas las marcas y logotipos de Teladoc Health o terceros a los que se alude en la Tecnología son marcas comerciales o marcas de Teladoc Health o terceros. El hecho de que sea un cliente de Teladoc Health no le da ningún derecho para que total o parcialmente pueda usar, copiar, explotar o comercializar los derechos de propiedad intelectual y/o industrial de la Tecnología.

II.4.- Calidad de la Tecnología y Medidas de Seguridad

Teladoc Health hará sus máximos esfuerzos para asegurar la disponibilidad y correcto funcionamiento de la Tecnología, así como de la prestación de los Servicios Sanitarios; sin embargo, el Usuario es consciente de que en situaciones de fuerza mayor (pudiendo incluir casos de pandemia u otra emergencia sanitaria) o casos fortuitos, su funcionamiento y servicio puede verse alterado por causas imprevisibles o fuera del control de Teladoc Health. Por lo tanto, Teladoc Health no se responsabiliza de los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que puedan deberse a la falta de disponibilidad o de continuidad del funcionamiento de la Tecnología así como de los Servicios Sanitarios por causas ajenas a Teladoc Health o por causas de fuerza mayor o caso fortuito.

Igualmente, Teladoc Health tampoco garantiza la utilidad de la Tecnología ni de los Servicios Sanitarios para la realización de ninguna actividad en particular que no sea la prestación de los Servicios Sanitarios aquí previstos y en las condiciones aquí previstas, ni su infalibilidad.

Se han adoptado los niveles de seguridad y medios técnicos necesarios para garantizar la confidencialidad de la información y datos personales facilitados por el Usuario. No obstante lo anterior, el Usuario debe ser consciente de que las medidas de seguridad en Internet no son inexpugnables. El acceso a la Tecnología no implica, por parte de Teladoc Health, el control o ausencia de virus o cualquier otro elemento informático dañino que pueda perjudicar a cualquier Usuario.

Corresponde, en todo caso, al Usuario la obligación de disponer de herramientas adecuadas para la detección y, en su caso supresión, de tales elementos en sus equipos informáticos o dispositivos móviles.

II.5.- Tecnología para la prestación de los Servicios Sanitarios por videollamada o telefonía

La prestación de los Servicios Sanitarios por videollamada implica que el Usuario, si dispone de la tecnología necesaria, pueda contactar visualmente con un profesional sanitario. Las sesiones por videollamada no serán ni podrán ser grabadas ni total ni parcialmente por ninguna de las partes (ni el Usuario ni Teladoc Health) a los efectos de respetar el derecho a la imagen o intimidad de las partes (profesional sanitario y Usuario); a efectos de calidad y correcta toma de información, Teladoc Health podrá grabar el audio de dichas videollamadas.

La prestación de los Servicios Sanitarios mediante consulta telefónica podrá ser grabada a efectos de calidad y correcta toma de información.

III.- GENERAL

III.1.- Responsabilidad por Daños y Perjuicios del Usuario

El Usuario se compromete a no utilizar personalmente ni mediante terceros los Servicios Sanitarios ni la Tecnología para una finalidad distinta a la indicada en los presentes Términos y Condiciones, así como a no posibilitar a ningún tercero la utilización fraudulenta de los Servicios Sanitarios y/o la Tecnología.

El Usuario se compromete a no grabar las videollamadas que puedan tener lugar con los profesionales médicos de Teladoc Health con objeto de la prestación de los Servicios Sanitarios entendiéndose que ello puede suponer una vulneración de, entre otros, derechos de imagen de los profesionales sanitarios.

El Usuario responderá por los daños y perjuicios que pudiera ocasionar por el incumplimiento e inobservancia Términos y Condiciones cuando hubiere mediado dolo, culpa o negligencia del Usuario o cualquier tercero que haga uso de los sistemas o credenciales del Usuario.

Finalmente, el Usuario se compromete a utilizar los Servicios Sanitarios de buena fe, de forma diligente y adecuada, sin incurrir en actividades que puedan ser consideradas ilícitas o ilegales, que infrinjan los derechos de Teladoc Health o de terceros, cumpliendo en todo momento con las reglas de buen comportamiento en la red y con las políticas de uso aceptables de las redes frecuentadas, no haciendo uso fraudulento de la información ni de los contenidos existentes en ella. El Usuario se compromete expresamente a no llevar a cabo ninguna conducta tendente a deteriorar o sobrecargar el Servicio Sanitario como, por ejemplo, ceder consultas a terceros que no cumplan las condiciones de Usuario/Beneficiario, no respetar las pautas del proceso de diagnóstico o del tratamiento o de prescripción indicadas por el profesional sanitario -sin perjuicio de que no quiera continuar con el tratamiento o no presente una queja por los cauces adecuados-, etc.

III.2.- Denegación del Acceso al Usuario y Confidencialidad de las Credenciales

Teladoc Health se reserva la facultad y el derecho de denegar o retirar el acceso a los Servicios Sanitarios en cualquier momento a aquellos Usuarios que incumplan con las presentes Términos y Condiciones o cualquier otro compromiso adquirido frente a Teladoc Health en relación con el Producto Movistar Salud, así como a aquellos Usuarios que realicen un uso inadecuado de los Servicios Sanitarios.

Queda totalmente prohibido que cualquier Usuario comparta sus credenciales (usuario y contraseña) con otras personas para poder acceder a la Tecnología o hacer uso de cualquier Servicio Sanitario.

III.3.- Cambios y Modificaciones de las Condiciones

Los presentes Términos y Condiciones de Uso podrán ser modificados o alterados en cualquier momento, bastando para ello comunicarlo con antelación antes de su aplicabilidad. El propio uso de los Servicios Sanitarios tras recibir la comunicación anterior de los nuevos Términos y Condiciones implicará que los ha aceptado.

III.4.- Ley Aplicable y Jurisdicción Competente

Para cualquier controversia o cuestión que pudiera derivarse de la aplicación, ejecución e interpretación de las presentes condiciones de uso, las partes aplicarán los principios de la buena fe y se regirán por la normativa española.

En caso de resolución judicial de conflictos, será competente el Tribunal en el que tuviera el domicilio el Usuario, siempre y cuando éste tuviera la consideración de consumidor y se encontrara en España. En el caso de que el Usuario no tuviera la consideración de Usuario o en el supuesto de que el Usuario tuviera su domicilio fuera de España, se someterán, con renuncia expresa a cualquier otro fuero, a los Juzgados y Tribunales de Barcelona.

CAPÍTULO B : AVISO DE PRIVACIDAD

1. Introducción

Este Aviso de Privacidad es de aplicación a los servicios sanitarios que presta la empresa Teladoc Health International, S.A.U. con domicilio social en 252-260 Vía Augusta 08017 Barcelona, España (en adelante, «**Teladoc**» o «**Nosotros**») y cuyos términos y condiciones se detallan en el apartado de Términos y Condiciones de los Servicios Sanitarios Teladoc de Movistar Salud www.movistarsalud.es («los **Servicios**»). Dichos servicios sanitarios se prestan a través Portal Web www.movistarsalud.es, la aplicación móvil Movistar Salud (para IOS y Android) y a la línea telefónica asignada al Producto Movistar Salud («**Plataformas**») a partir del momento en que Ud. procese su registro, inicie sesión o contacte telefónicamente y están asociados e incluidos en la oferta del producto Movistar Salud, gestionados por Teléfono de España, S.A. Al acceder a determinados apartados de la Plataforma y empezar la navegación y utilizar los Servicios, usted (en adelante, el «**Usuario**» o «**Usted**») deberá proporcionar información sobre sí mismo y/o sobre terceros dependientes, incluida información sobre su estado de salud (y, en su caso, la de terceros dependientes), que se considera información sensible (en conjunto, «sus **Datos personales**»).

Este Aviso de Privacidad describe cómo se pueden recopilar, utilizar y divulgar sus Datos personales por parte de Teladoc y cómo puede acceder a ellos. Léalo detenidamente.

En Teladoc estamos comprometidos con la protección y el respeto de su privacidad. Teladoc opera en cumplimiento, entre otros, del Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 («**RGPD**»), así como de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales («**LOPDGDD**») y su normativa de desarrollo. En adelante indistintamente («**Normativa de Protección de Datos**»).

El responsable del tratamiento de los Datos Personales del Usuario asociados a la utilización de las Plataformas a partir del momento en que usted procese su registro, inicie sesión o contacte telefónicamente, así como de la prestación de los Servicios, es Teladoc.

2. Principios fundamentales

Las prácticas de privacidad de Teladoc cumplen con el RGPD, que incluye las siguientes protecciones:

- Tratar sus Datos personales de forma legítima, transparente y justa.
- Limitar el uso de sus Datos personales con finalidades legítimas.
- Limitar el tratamiento y almacenamiento de sus Datos personales al mínimo necesario.
- Asegurarse de que el aviso de privacidad sea preciso y suficiente.
- Mantener políticas de privacidad abiertas y transparentes.
- Asumir la responsabilidad frente a Usted respecto al procesamiento de sus Datos personales.
- Asegurarse de que su consentimiento sea informado y fácil de retirar.
- Definir y proteger sus categorías de datos sensibles/especiales.
- Asegurarse de que terceros (médicos externos) apliquen estándares de controles de privacidad similares o equivalentes cuando traten sus Datos personales en nuestro nombre.
- No transferir sus Datos personales fuera de la UE a menos que el destinatario haya proporcionado las salvaguardas adecuadas aprobadas por el RGPD.

- Ofrecerle el derecho a una información concisa, oportuna y completa con respecto a nuestro tratamiento de sus Datos personales.
- Ofrecerle el derecho a rectificar datos personales incompletos, inexactos, innecesarios o excesivos.
- Ofrecerle el derecho de oposición (cuando sea aplicable).
- Asegurarnos de contar con los procedimientos para respaldar el ejercicio de cualquiera de los derechos de los interesados.
- Aplicar medidas de seguridad, incluyendo el apoyo técnico y de procedimientos para la integridad, la confidencialidad y la disponibilidad.
- Mantener la confidencialidad de sus Datos personales incluso después de que nuestra relación con Usted haya terminado.

3. ¿Qué Datos personales se recopilan?

«Datos personales» hace referencia a cualquier información relativa a una persona física identificada o identificable (en adelante, el «Interesado»). Una persona física identificable es aquella que puede ser identificada, directa o indirectamente, en particular mediante un elemento identificador como un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador online o uno o varios factores específicos de identidad física, fisiológica, genética, mental, económica, cultural o social de dicha persona física.

«Datos relativos a la salud» o «Datos de salud» hace referencia a los Datos personales relacionados con la salud física o mental de una persona física, incluida la prestación de servicios de atención sanitaria, que revelen información sobre su estado de salud.

Conjuntamente y salvo diferenciación expresa «**Datos personales**».

Teladoc solo recopila Datos personales que sean pertinentes y necesarios para la prestación de los Servicios.

3.1 Datos personales que Usted proporciona a Teladoc durante el registro

Cuando accede y se registra en las Plataformas recopilamos información de identificación y de contacto sobre Usted (nombre, apellidos, dirección de correo electrónico, fecha de nacimiento, sexo, país de residencia, número de teléfono, ubicación y su contraseña).

Si no facilita esta información, no podrá registrarse y, en consecuencia, no podremos proporcionarle nuestros Servicios sanitarios a través de la Plataforma.

3.2 Datos personales que Usted proporciona a Teladoc durante la prestación de Servicios

Durante la prestación de los Servicios Teladoc recogerá sus Datos personales.

Las llamadas telefónicas, emails y otras comunicaciones entre Usted y Teladoc y/o los proveedores de servicios de Teladoc podrán ser grabadas y registradas para la correcta prestación del Servicio y verificar la calidad del mismo; en ningún caso se grabarán las imágenes de la videoconsulta ni Ud. podrá grabarlas.

Igualmente, si Ud. así lo desea, podrá obtenerse información suya a través de la comunicación de diferentes dispositivos que posea y que se puedan conectar con la Tecnología.

3.3 Datos personales que Ud. proporciona a Teladoc de terceros

Ud., según el paquete de servicios sanitarios del que disponga (Modalidad personal o familiar), como usuario principal, puede invitar a un adulto adicional (usuario adicional) y a los menores de la unidad familiar que Ud. introduzca (usuarios dependientes).

En el caso de introducir un nuevo adulto, Ud. nos proporcionará una dirección de correo electrónico que pueda identificar a un adulto que, posteriormente, deba ratificar su registro en el Producto Movistar Salud y aceptar, entre otros, el presente Aviso de Privacidad. Ud. nunca proporcionará ni tendrá acceso a datos de salud o datos de servicio relacionados o que se refieran al otro usuario adulto. En el caso de introducir un menor, Ud. proporcionará datos personales del mismo, incluyendo datos de salud del menor. Si un menor dependiente es dado de alta por un usuario adulto (distinto de Ud.), Ud. tampoco tendrá acceso a su información de servicio.

En el caso de los Servicios de Atención Sanitaria Domiciliaria es posible que Ud. deba proporcionar el contacto de un tercero que le acompañe (p.ej. familiar, acompañante o cuidador) así como una dirección diferente a la de su registro. No proporcione ningún dato personal de tercero sin el consentimiento del tercero a que se use a los efectos indicados.

En cualesquiera de los dos casos, Ud. será el único responsable de obtener/haber obtenido los consentimientos necesarios -o disponer de otra causa de legitimación válida conforme a la Normativa de Protección de Datos- para poder tratar y compartir dichos datos con Teladoc (en adelante, se entenderán incluidos dentro del concepto de sus Datos personales).

3.4. Datos personales suyos que Teladoc recoge de terceros

En conexión con la prestación de los Servicios y en todo caso con su autorización previa, Teladoc puede obtener Datos personales suyos de sus médicos tratantes.

Asimismo, podrán recogerse Datos Personales de Telefónica de España, S.A. (como titular del producto Movistar Salud) siempre y cuando (i) sea necesario para la prestación de los Servicios, la gestión de reclamaciones o la terminación, baja o modificación de la contratación, (ii) exista una obligación legal o (iii) exista otra causa que legitime la realización de dicha comunicación.

3.5. Datos personales suyos que Teladoc comparte con terceros

Para la correcta prestación de los Servicios y la asistencia médica, podrá darse el caso de que Teladoc tenga que compartir con terceros sus datos personales. En este sentido, Teladoc se compromete a que dichos terceros estén debidamente autorizados para la prestación del encargo. Actualmente el tercero prestador de los servicios de prescripción telemática de medicamentos es la empresa Digital Prescription Services, S.A. a través de su plataforma REMPe (Receta Médica Privada Electrónica), plataforma homologada por la Organización Médica Colegial de España conforme a que cumple con las normas aplicables para tal fin. Para más información les remitimos a su Política de Privacidad en [Política de privacidad | REMPe](#). Teladoc no pasa ningún dato a esta entidad ni los introduce en la plataforma si no es estrictamente necesario tras la realización del correspondiente acto médico y únicamente para dichas finalidades.

Igualmente, Teladoc podrá compartir datos suyos con Telefónica de España, S.A. necesarios a los efectos de su relación contractual por la contratación del producto Movistar Salud así como para que dicha empresa pueda cumplir con sus obligaciones legales; sin embargo, en ningún caso Teladoc compartirá con Telefónica de España, S.A. parte o la totalidad de su historia clínica.

4. Fines para los que se procesan sus datos personales y base legal

Teladoc recopila, procesa y potencialmente revela sus Datos personales como se indica a continuación con el propósito de prestarle los Servicios sanitarios solicitados por Ud. y, por tanto, sujetos a su consentimiento informado, al cumplimiento de obligaciones legales y realización de encuestas.

Teladoc puede generar información desprovista de elementos identificativos, esto es, datos que no incluyen su nombre, dirección, fecha de nacimiento u otra información que pueda utilizarse para identificarle (en adelante, los «**Datos anonimizados**») a efectos de:

- Revisar o evaluar el rendimiento de nuestros sistemas en la prestación de los Servicios.
- Mejorar la calidad o la puntualidad de nuestros Servicios.
- Investigación médica.
- Demostrar la fiabilidad de nuestra gestión de la información.

5. Conservación de los datos

Teladoc conservará sus Datos personales durante el tiempo que sea necesario para la prestación de los Servicios y, tras ello, durante los plazos legales exclusivamente a efectos de atender las posibles responsabilidades que puedan derivarse de la prestación de los Servicios.

Al final de ese periodo de conservación, sus Datos personales se destruyen de forma segura o se anonimizan permanentemente de conformidad con la Normativa de Protección de Datos. Esos datos anonimizados permanentemente dejan de ser Datos personales y Teladoc los conserva indefinidamente para las finalidades establecidas en el punto 4 anterior.

6. Acceso a sus Datos personales

Nunca compartiremos sus Datos personales para ningún fin que no sea estrictamente necesario para prestar los Servicios en su beneficio.

Por esa razón, los profesionales sanitarios contratados por Teladoc podrán consultar y recibir sus Datos personales.

Nuestros proveedores de servicios tecnológicos (p.ej. la empresa de alojamiento) también podrá tener acceso a sus Datos personales a los únicos efectos de prestar el servicio contratado.

Ponemos en su conocimiento que cualquier organismo público debidamente facultado o tribunal de cualquier país de ciudadanía de nuestros pacientes puede exigir a Teladoc la revelación de sus Datos personales, incluidos sus Datos de salud.

Asimismo, algunos de sus Datos personales podrán comunicarse a o compartirse con Movistar, con base a la contratación que Ud. o un tercero en su beneficio ha hecho del producto Movistar Salud, para los propósitos de la ejecución del referido contrato, gestión de reclamaciones y procedimientos (lo que podría llegar a incluir la comunicación de determinados datos de salud), gestión, control y análisis del uso de las Plataformas y de los Servicios que forman parte del Paquete Movistar (lo que puede, por ejemplo, tipo de especialistas consultados), gestión de la calidad de los Servicios y cumplimiento de obligaciones legales .

7. Transferencias internacionales de sus Datos personales

No están previstas transferencias internacionales de sus Datos personales.

Sin embargo, en los supuestos en los que se encuentre viajando, es probable que, a fin de poder prestarle los Servicios, transfiramos sus Datos personales a médicos ubicados en el país o región a la que va a viajar. Se pone en su conocimiento, y Usted acepta, que la normativa local de protección de datos aplicable al tratamiento de sus Datos personales en ese tercer país o región puede no presentar un nivel de protección similar al otorgado por la Normativa de Protección de Datos en el país del que procede.

No obstante, insistimos en que los profesionales sanitarios que contratamos para prestar servicios de apoyo a Teladoc cumplen nuestra política y principios de privacidad, así como todas las leyes y reglamentos de protección de datos aplicables a nivel mundial.

Para asegurar la funcionalidad de la aplicación móvil Teladoc envía, en el marco de la utilización de la misma, sus Datos personales a la empresa matriz de su grupo, Teladoc Health, Inc. ubicada en Estados Unidos. Teladoc Health, Inc. cumple con todas las medidas de privacidad, seguridad y contingencia, en particular con la Normativa de Protección de Datos, fundamentándose dicha transferencia en la suscripción de las cláusulas tipo de protección de datos adoptadas por la Comisión.

8. Aplicación de la seguridad

Protegemos sus datos personales con controles de seguridad técnicos y organizativos probados y certificados y acordes a la Normativa de Protección de Datos.

Nuestro personal y los profesionales sanitarios externos reciben formación sobre nuestra política y principios de privacidad, así como en materia de la Normativa de Protección de Datos.

9. Sus derechos como Usuario

Nos esforzamos para que sus Datos personales sean precisos y estén actualizados; y los actualizaremos o revelaremos cuando Usted nos lo solicite.

Usted es responsable de comunicarnos las modificaciones, rectificaciones o adiciones a sus Datos personales para que Teladoc pueda modificarlos en consecuencia y mantenerlos actualizados.

Puede acceder a los Datos personales que conservamos sobre Usted y corregirlos o eliminarlos si son incorrectos.

Cuando es de aplicación la Normativa de Protección de Datos, le amparan una serie de derechos, a saber:

- Derecho de acceso: derecho a solicitar a Teladoc copia de sus Datos personales.
- Derecho de rectificación: derecho a solicitar a Teladoc que rectifique los Datos personales que Usted considere inexactos. También tiene derecho a solicitar a Teladoc que complete la información que estime incompleta.
- Derecho a retirar su consentimiento para el tratamiento de sus Datos de salud.
- Derecho de supresión: derecho a solicitar a Teladoc la eliminación de sus Datos personales en determinadas circunstancias.
- Derecho a restringir el procesamiento: derecho a solicitar a Teladoc que restrinja el procesamiento de sus datos personales en determinadas circunstancias.
- Derecho a oponerse al procesamiento: derecho a oponerse al procesamiento de sus datos personales en ciertas circunstancias
- Derecho a la portabilidad de los datos: derecho a solicitar que Teladoc transfiera la información que Usted facilitó a otra organización, o a Usted, en determinadas circunstancias.

Obsérvese que los derechos de los interesados no se aplicarán a los datos anonimizados.

Puede ejercitar sus derechos en calidad de Interesado enviando un correo electrónico a lopd@teladochealth.com con su nombre, el servicio utilizado y su número de teléfono, y adjuntando su documento de identificación o cualquier otro documento que nos permita identificarle.

10. Contacto para obtener información adicional

Si tiene alguna pregunta con respecto a este Aviso de Privacidad, desea una copia del mismo, quiere presentar una reclamación o cree que sus derechos de privacidad han sido vulnerados, puede ponerse en contacto con el delegado de protección de datos en dataprotectionofficer@teladochealth.com. No habrá represalias por presentar una queja o por ejercitar los derechos que amparan a los interesados.

También tiene derecho a presentar una reclamación ante su autoridad de protección de datos local: <https://www.aepd.es/es>.

ANEXO A : DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS SANITARIOS

Resumen y disponibilidad de los Servicios Sanitarios:

		Consulta de atención primaria	Orientación psicológica**	Especialidad: psicología	Especialidad: dermatología, reumatología	Especialidad: ginecología, pediatría, traumatología	Consulta nutricional	Programa Salud "Ponte en forma", Servicio de e-Triaje	Atención Sanitaria Domiciliaria	Programas de Salud para diferentes especialidades**
Disponibilidad		24/7/365	Lunes a viernes laborables de 9 a 20h (CET)	Lunes a viernes laborables de 9 a 20h (CET)	Lunes a viernes laborables 9 a 13h, de 16h a 19h (CET)	Lunes a viernes laborables 9 a 13h, de 16h a 19h (CET)	Lunes a viernes laborables de 9 a 20h (CET)	24/7/365	Médico/Enfermera:24/7/365 Matrona: Lunes a viernes laborables 9 a 19h	Lunes a viernes laborables de 9 a 20h (CET)
Medio de realización de la consulta	Videollamada agendada	Sí	No	Sí	No	Sí	No	N / A	N / A	Sí
	Llamada telefónica saliente, no agendada	Sí	Sí**	Sí	Sí	Sí	Sí	N / A	N / A	N/A
	Chat	Sí**	No	Sí**	No	No	No	No	N / A	No
Canal de solicitud del servicio *	Web / portal	Sí	Sí	No	No	No	Sí	No	No	No
	App	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
<p>* Dependiendo del paquete contratado y del servicio sanitario que se desea la solicitud de consulta solo se podrá realizar a través de App Movistar Salud</p> <p>** Disponibilidad limitada según paquete contratado</p>										

1.- Servicio de Telemedicina : Consulta de Atención Primaria

Descripción:

La consulta de atención primaria permite al usuario tener una consulta con un médico de familia.

En las consultas de atención primaria se cubren cuestiones muy variadas, de primer nivel, de algunas especialidades, entre ellas (a modo ejemplificativo pero no limitativo): traumatología, otorrinolaringología, vacunas internacionales, información al viajero, alergología, análisis clínicos, sistema digestivo, etc.

Protocolo de actuación en casos clasificados de alto riesgo:

Se excluyen aquellos Servicios Sanitarios clasificados como de alto riesgo teniendo tal consideración aquellos en los que los Usuarios refieran cualquiera de los síntomas mencionados a continuación; en estos casos el profesional sanitario directamente le remitirá a un servicio de urgencias:

- Dolor en el pecho
- Disnea (falta de aire / dificultad respiratoria)
- Confusión / debilidad / mareos
- Pérdida de conciencia / síncope o convulsión
- Trauma: sin examen difícil de evaluar
- Migraña persistente
- Dolor abdominal
- Hemorragias: melena, hematemesis, rectorragias
- Diarrea con sangre
- Accidente cerebrovascular, así como cualquier síntoma neurológico relacionado con el accidente cardiovascular
- Pensamientos e ideas suicidas
- Cualquier otra condición relevante en la que el médico llegue a la conclusión de que el usuario no puede ser explorado de manera segura a través de la atención virtual

Como regla general, en los casos que se describen a continuación, los médicos aconsejarán al Usuario que proceda a una consulta presencial salvo que bajo su criterio médico entiendan que la consulta telemática es adecuada:

- Usuarios con edad superior a 85 años
- Abuso de sustancias / intoxicación
- Barreras por el idioma
- Desórdenes psicóticos
- Múltiples comorbilidades y polimedicados, (especialmente Diabetes Mellitus, inmunosupresión, procesos neoplásicos malignos)

Otras características:

La consulta de atención primaria permite:

- Agendar una videollamada, solicitar una llamada telefónica por parte de un médico de familia, o contactar directamente a la línea de atención médica 24/7.
- Registrar el caso médico en el historial del Usuario (historia clínica del paciente). El uso y acceso a la historia clínica cumplirá con lo dispuesto en 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.

- En su caso, y tras el correspondiente diagnóstico, a criterio médico, y de conformidad con el protocolo de prescripciones aplicable en cada momento, emitir recetas electrónicas privadas¹ y prescribir pruebas² complementarias. Teladoc informa que (x) cuando se prescriben pruebas complementarias no se obliga al Usuario a acudir a ningún centro sanitario o consulta particular y no se gestiona la reserva y pago de la prueba complementaria; (y) el coste de los medicamentos y de las pruebas complementarias no está cubierto por los Servicios Sanitarios.
- Adjuntar y descargar imágenes o archivos tanto por el Usuario como por el médico que atienda. Las imágenes que adjunte el Usuario serán fotografías o informes de que disponga; no se tendrán en cuenta, a los efectos de la atención médica, las imágenes de pruebas médicas realizadas al Usuario, sólo el informe de resultados derivado de dichas pruebas.
- Recibir notas médicas (se comunicará por correo electrónico) que están disponibles en su área privada de aplicación y/o web, que incluyen: síntomas identificados; diagnóstico, tratamiento sugerido, medidas preventivas, información adicional necesaria; resumen de receta médica (si corresponde); sugerencia de seguimiento (si corresponde).

–

Teladoc, en un esfuerzo continuo de mejorar la atención al usuario, podrá habilitar, a través de la APP, la posibilidad de solicitar la asignación de un médico de familia de referencia que promueva una atención médica continuada más próxima al día a día del usuario (“Tu Médico”). Esperamos que este canal de relación continua con Tu Médico permita un mayor conocimiento de la condición clínica del usuario para garantizar una atención sanitaria de calidad y adecuada en todo el momento. Además, bajo un criterio estrictamente clínico, Tu Médico puede considerar generar una interconsulta/consulta con otros especialistas o activar una atención sanitaria domiciliaria, con la finalidad de ofrecer al paciente una valoración específica de segundo nivel, según situación clínica evaluada previamente. A través de Tu Médico podrá comunicar dudas o solicitar información no urgente -que no requiera una respuesta inmediata-; para casos que requieran una respuesta inmediata se deberá utilizar cualquier canal 24/7.

Teladoc hará todo lo posible para conservar la asignación de Tu Médico, pero por motivos ajenos a la misma podrá darse una reasignación a otro médico de familia. En cualquier caso, se mantendrá el historial médico anterior para asegurar una atención continuada.

¹ La prescripción de medicamentos, si se considera oportuna, se hace siempre a criterio del médico y cumpliendo con la regulación vigente (en concreto, la regulación en cuanto a la prescripción, dispensación, plazos de validez, etc.) y las políticas de prescripción de Teladoc que se resumen a continuación. Se podrá emitir una receta médica electrónica para cualquier medicamento salvo para los siguientes: (i) medicamentos para enfermedades crónicas que deben ser monitorizados regularmente; (ii) medicamentos narcóticos, sedantes o hipnóticos; (iii) medicamentos controlados como morfina y analgésicos opioides y benzodiazepinas; (iv) barbitúricos; (v) medicamentos de uso o diagnóstico hospitalario; (vi) antipsicóticos. La prescripción se realiza mediante recetas electrónicas privadas emitidas a través de medios tecnológicos de sofisticación y seguridad como la plataforma REMPE u otra de características equivalentes.

² Cualquier tipo de prueba diagnóstica o análisis que considere el médico. Sin límite de pruebas.

2.- Servicio de Telemedicina : Consulta de Atención Especialista

Descripción:

El Servicio de Especialistas permite al Usuario tener una consulta con un médico especialista de entre las especialidades que se identifican a continuación (el “**Catálogo de Especialidades**”):

1. Dermatología;
2. Ginecología;
3. Traumatología;
4. Pediatría (válido para el paquete de suscripción familiar);
5. Reumatología; o
6. Cualquier otra especialidad oportunamente se comuniquen su inclusión.

Los Usuarios recibirán atención asistencial de un equipo de médicos licenciados especialistas en la disciplina correspondiente con conocimientos *state-of-the-art*, los cuales revisarán la sintomatología del usuario para ofrecer un diagnóstico y tratamiento o, en el caso de que ya tenga un diagnóstico, comentarán acerca de la mejor opción terapéutica para el correspondiente diagnóstico. En el caso de que el usuario no tenga un diagnóstico todavía, y que con la anamnesis no sea suficiente para llegar al mismo, el especialista podrá indicarle la realización de pruebas diagnósticas o exploraciones complementarias para poder elaborar un diagnóstico. En el caso de que tras la anamnesis y el estudio cuidadoso de las exploraciones complementarias no sean suficientes para establecer un diagnóstico, el especialista deberá referir al usuario a un centro para realizar las exploraciones físicas que sean necesarias.

Protocolo de actuación en casos clasificados de alto riesgo:

El mismo que consta para la consulta de atención primaria.

Otras características. El Servicio de Especialista permite:

- Agendar una videollamada o solicitar una llamada telefónica con un médico especialista en un plazo máximo de entre 3-5 días desde que nos llame.
- Registrar el caso médico en el historial del usuario (historia clínica del paciente). El uso y acceso a la historia clínica cumplirá con lo dispuesto en 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.
- En su caso, y tras el correspondiente diagnóstico, a criterio médico y de conformidad con el protocolo de prescripciones aplicable en cada momento, emitir recetas electrónicas privadas³ y prescribir pruebas⁴ complementarias.
- Adjuntar y descargar imágenes o archivos tanto por el usuario como por el médico. Las imágenes que adjunte el usuario serán fotografías o informes de que disponga; no se tendrán en cuenta, a los efectos de la atención médica, las imágenes de pruebas médicas realizadas al usuario, sólo el informe de resultados derivado de dichas pruebas.
- Recibir notas médicas (se comunicará por correo electrónico que están disponibles en su área privada de aplicación y/o web, que incluyen: síntomas identificados; diagnóstico, tratamiento sugerido, medidas preventivas, información adicional necesaria; resumen de receta médica (si corresponde); sugerencia de seguimiento (si corresponde).

³ Ver Nota 1 anterior.

⁴ Ver Nota 2 anterior.

3. Servicio de Telemedicina : Orientación psicológica

El servicio de Orientación psicológica forma parte a todos los efectos del Servicio de Especialidades, descrito en el epígrafe (2) anterior, sin perjuicio de que, a continuación, se detallan las particularidades de este servicio:

Descripción:

Un equipo de psicoterapeutas y psicólogos estará a su disposición para realizar una breve valoración del estado emocional y salud mental a los usuarios. Los especialistas abordan cada caso de manera absolutamente confidencial. Esta primera evaluación, el especialista aconseja al usuario sobre el tipo de tratamiento más apropiado. Es un servicio que ayudará a los usuarios tomar las mejores decisiones para cuidar su salud mental y emocional.

El servicio no se prestará a menores de 16 años. A partir de los 16 años, la sesión se realizará únicamente con el paciente, sin perjuicio de que la solicitud de la consulta tenga que ser realizada por el adulto responsable.

Servicios ofrecidos:

La valoración permitirá valorar y enfocar el usuario para un posible apoyo de salud mental en psicoterapia, TCC, TAC, terapia de fobia, terapia enfocada en el trauma y EMDR. A continuación, listamos algunos ejemplos de situaciones identificadas en este contacto:

Estrés agudo y postraumático	Comportamiento en niños /adolescentes	Desórdenes alimenticios
Duelo	Problemas laborales / relacionales	Problemas de autoestima
Problemas familiares	Síntomas fóbicos	Insomnio
Problemas de pareja y sexuales	Alcoholismo / Abuso de Sustancias	Adaptación a la patología física

Protocolo de actuación en casos clasificados de alto riesgo:

En cualquier momento, si el psicólogo confirma alguna de las exclusiones que se indican a continuación, Teladoc seguirá el protocolo interno descrito para estos casos de alto riesgo.

Las exclusiones son las siguientes: ideas suicidas, autolesiones, psicosis, manía y depresión severa. Teladoc informará de estas exclusiones en los términos y condiciones de Teladoc.

Duración:

- El apoyo emocional no incluye un tratamiento ni sesiones de seguimiento.
- La valoración inicial no obliga al usuario a iniciar una terapia con unos de nuestros profesionales.
- La duración de esta primera valoración puede ser de hasta 30 minutos.
- El usuario no deberá recurrir al servicio para valorar una situación ya identificada anteriormente.

Output:

Si corresponde, el psicólogo puede compartir con los usuarios notas sobre el diagnóstico, los tratamientos de psicoterapia sugeridos, las medidas preventivas o cualquier información adicional necesaria.

Los anteriores Servicios de Telemedicina (1), (2) y (3) no son en ningún caso un servicio de emergencias médicas.

4.- Servicio de Telemedicina : Psicología clínica

El servicio de psicología clínica forma parte a todos los efectos del Servicio de Especialidades, descrito en el epígrafe (2) anterior, sin perjuicio de que, a continuación, se detallan las particularidades de este servicio:

Descripción:

Un equipo de profesionales de salud mental, psicoterapeutas y psicólogos brindan apoyo de salud mental a los usuarios cuando es necesario. Los especialistas abordan cada caso de manera muy personalizada y con absoluta confidencialidad. Después de una evaluación completa, el equipo aconseja al usuario sobre el tipo de tratamiento más apropiado. Es un servicio que ayudará a los usuarios a optimizar su salud mental y su bienestar.

El servicio de psicología no se prestará a menores de 16 años. A partir de los 16 años, la intervención psicológica se realizará únicamente con el paciente, sin perjuicio de que la solicitud de la consulta tenga que ser realizada por el adulto responsable.

Servicios ofrecidos:

Las áreas de enfoque para el apoyo de salud mental son psicoterapia, TCC, TAC, terapia de fobia, terapia enfocada en el trauma y EMDR. La lista de servicios más frecuentes manejados es:

Estrés agudo y postraumático	Comportamiento en niños /adolescentes	Desórdenes alimenticios
Duelo	Problemas laborales / relacionales	Problemas de autoestima
Problemas familiares	Síntomas fóbicos	Insomnio
Problemas de pareja y sexuales	Alcoholismo / Abuso de Sustancias	Adaptación a la patología física

Protocolo de actuación en casos clasificados de alto riesgo:

En cualquier momento, si el psicólogo confirma alguna de las exclusiones que se indican a continuación, Teladoc seguirá el protocolo interno descrito para estos casos de alto riesgo.

Las exclusiones son las siguientes: ideas suicidas, autolesiones, psicosis, manía y depresión severa. Teladoc informará de estas exclusiones en los términos y condiciones de Teladoc.

Duración:

- La valoración y/o la iniciación de una terapia por parte de nuestros profesionales no descarta la necesidad de que se dirija a un especialista presencial.
- La duración típica de cada sesión de apoyo es de alrededor de 45 minutos.
- Las solicitudes de llamadas telefónicas espontáneas se agendarán para su realización en un plazo máximo de entre 3-5 días desde que nos solicite el servicio. Las video consultas se realizarán en la fecha y horario acordados.

Output:

Si corresponde, el psicólogo puede compartir con los usuarios notas sobre el diagnóstico, los tratamientos de psicoterapia sugeridos, las medidas preventivas o cualquier información adicional necesaria.

Los anteriores Servicios de Telemedicina (1), (2) y (3) no son en ningún caso un servicio de emergencias médicas.

5.- Servicio de e-Triage : Pre-evaluación digital de síntomas

Descripción:

La pre-evaluación de síntomas (“**Servicio de e-Triaje**”) es un servicio que se presta sobre la base de una herramienta basada en inteligencia artificial que permite la valoración de los síntomas expresados por el usuario y ofrece una recomendación al usuario relativa a los próximos pasos a dar en base a la urgencia y severidad de las patologías que describe el usuario y, potencialmente, podría tener el usuario.

El Servicio de e-Triaje tiene las siguientes limitaciones:

- Tiene finalidad informativa y no sustituye la opinión de un profesional sanitario.
- No debe usarse en caso de emergencias. En caso de una emergencia de salud debe contactar con el servicio de emergencias local inmediatamente.
- La información que se proporcione se tratará como confidencial y no será compartida con nadie excepto en el caso de que con carácter posterior a la finalización del Servicio de Triaje se solicite servicios médicos a Teladoc.

Los términos y condiciones del Servicio de e-Triaje se podrán consultar a través de un link y deberán aceptarse antes de acceder al servicio.

El usuario puede acceder al Servicio de e-Triaje en cualquier momento a través de una de las apps o la web del Producto Movistar Salud e inicia el proceso describiendo su síntoma o síntomas. El usuario empieza a escribir su síntoma y el sistema sugiere el/los síntomas más similares de entre los disponibles en la base de datos de síntomas (más de 1.230). El usuario puede introducir tantos síntomas como necesite y considere relevantes. Como datos adicionales, el usuario también debe introducir su género y edad, así como información básica sobre su estado de salud (sobrepeso, hábito tabáquico, lesiones recientes, colesterol alto, hipertensión, etc.). Adicionalmente, si el usuario lo acepta, puede ser geolocalizado con el fin de llevar a cabo una evaluación síntomas más precisa (enfermedades tropicales, epidemias, etc.).

Con la información recopilada se inicia un cuestionario dinámico basado en inteligencia artificial por el cual se va planteando al usuario la pregunta más adecuada en cada momento para confirmar o descartar, en función de la respuesta del usuario, las diversas hipótesis que en el marco del servicio se consideran relevantes en cuanto a posibles patologías que pueda estar sufriendo el usuario. El proceso de pregunta/respuesta es iterativo hasta que se alcanza un umbral de certidumbre determinado y concluye el proceso.

Al final del cuestionario y en función de la información proporcionada y del nivel de gravedad y severidad del caso y los síntomas, el Servicio de e-Triaje emitirá una recomendación acerca de cuál es el nivel de interacción médica que requiere el caso.

Excepto para los casos urgentes, se ofrecerá siempre al usuario la posibilidad de interactuar con un profesional sanitario a través de los Servicios de Telemedicina. En los casos urgentes no se ofrece esta opción para evitar pérdidas de tiempo que puedan poner en riesgo al usuario y se recomienda ir a urgencias.

Al igual que en una interacción en persona con un profesional clínico, cuanto más claro sea el caso y los síntomas asociados, menos tiempo durará el cuestionario y con mayor certeza se valorará la urgencia y severidad del caso y las posibles patologías causantes de los síntomas.

El Servicio de e-Triaje valora más de 1.230 síntomas y cubre más de 660 patologías con un nivel de acierto del 93% (nivel de acierto medido con base en casos publicados por BMJ, NEJM y JAMA). La tecnología utilizada está certificada como Producto Sanitario Clase I y dispone del Marcado CE.

Casos no cubiertos:

Usuarios con síntomas que no estén incluidos en los más de 1.230 síntomas de la base de datos del Servicio de e-Triaje (menos del 0,5% de los casos).

El Servicio de e-Triaje no está recomendado para urgencias. En cualquier caso, si la evaluación de los síntomas concluye que el caso es de alta gravedad, se recomendará al usuario visitar un servicio de urgencias inmediatamente.

Duración del Servicio de e-Triaje:

El Servicio de e-Triaje tiene una duración media de 2 minutos y 30 segundos (unas 15 preguntas). Al igual que en una interacción en persona con un profesional clínico, cuanto más claro sea el caso y los síntomas asociados, menor será la duración del cuestionario y el número de preguntas a responder.

6.- Servicio de Promoción de la Salud : Consulta Nutricional

Descripción:

La consulta nutricional permite al usuario resolver dudas sobre salud nutricional. La consulta nutricional permite a los usuarios hablar con un nutricionista, preguntar cualquier inquietud dietética o nutricional y optimizar su salud siguiendo hábitos alimenticios saludables.

Los usuarios reciben recomendaciones específicas para sus necesidades y objetivos: nutrición infantil, embarazo, pérdida de peso, plan de alimentación saludable, intolerancias alimentarias, atención médica específica (colesterol, hipertensión, diabetes ...), nutrición deportiva y más.

Casos más frecuentes:

Pérdida de peso	SIBO (sobrecrecimiento bacteriano)	Dieta equilibrada y saludable
Patología cardiovascular: dieta de hipercolesterolemia, hipertensión arterial, hipertrigliceridemia	Gastritis, helicobacter pylori, reflujo gastroesofágico	Lactancia-embarazo
Trastornos del sistema digestivo	Dietas adaptadas a la práctica de ejercicio físico (culturismo, triatlón, maratón, corredores de larga distancia, adolescentes federados ...)	Comida y dieta en niños, escuela
Intolerancias: a los azúcares (lactosa, fructosa, sorbitol), a la proteína del gluten (enfermedad celíaca)	Dietas vegetarianas (ovolactovegetarianas, veganas, flexitarianas ...)	Dieta para controlar los altos niveles de ácido úrico
Colon irritable	Dietas de aumento de peso	Otros: menús familiares, menús de estreñimiento, adaptación de la dieta para trabajos por turnos

Protocolo de actuación en casos clasificados de alto riesgo:

En caso de que el nutricionista identifique que el paciente puede tener algún trastorno alimenticio, ansiedad, depresión o afección similar, se sugiere que acuda con un profesional en salud mental.

Duración de la consulta nutricional:

La duración de una consulta de nutrición suele durar entre 30 y 45 minutos. La visita se agendará para su realización en un plazo máximo de entre 3-5 días desde que solicite el servicio .

7.- Servicio de Promoción de la Salud : “Ponte en Forma”

Descripción:

El programa Salud “Ponte en forma” consiste en un programa online orientado a la promoción de la salud y prevención de determinadas enfermedades mediante la realización de una dieta específica y el seguimiento de una rutina de actividad física adaptada a las necesidades de salud del usuario y el objetivo de pérdida de peso. El programa ha sido diseñado por un equipo de nutricionistas y médicos especialistas en medicina deportiva.

Registro:

Para darse de alta en el programa el usuario responde un cuestionario online de salud y con los objetivos de pérdida de peso. En este cuestionario entran en juego unas variables que determinarán la entrada o no en el programa y el tipo de programa al que quedará inscrito (4 u 8 semanas).

Seguidamente, aparece un calendario donde el usuario puede elegir el día de inicio de su programa. Ese día, recibirá un email recordándole que Hoy empieza su programa.

Además, hay algunos casos en los que, aunque el usuario se encuentre en un IMC (Índice de Masa Corporal) adecuado para iniciar el programa, éste se desaconseja y lleva a exclusión (y a contacto de nutricionista): embarazo y lactancia, enfermedad relevante (una de las preguntas del cuestionario lo pregunta), diabetes insulino dependiente y menores de 18.

Alta en el programa:

Si el usuario ha sido “aceptado” en el programa, le aparece un mensaje donde se le da la bienvenida y se le informa de que en su mail habrá recibido los documentos que le permitirán empezar el programa el día elegido por el en el calendario. En el caso de que en el cuestionario haya respondido afirmativamente a alguna de las preguntas de alergia al gluten y/o intolerancia a la lactosa, se le enviará el documento de recomendaciones correspondiente para que pueda adaptar el menú.

Funcionamiento del programa:

Durante las 4-8 semanas que dure el programa, recibirá alternativamente nuevo documento con ejemplos de platos o un test de seguimiento para que el equipo pueda valorar cómo está siguiendo la dieta y el plan de ejercicio. Al acabar el programa, recibirá un mail con el Test de finalización para que valore el programa y comente el resultado.

Servicios ofrecidos:

El programa es un programa centrado en la pérdida de peso de forma saludable, con el objetivo de alcanzar un peso adecuado para el paciente que, en último término, redunde en una mejora de su estilo de vida y de su salud, previniendo así enfermedades.

Asimismo, el programa incluye la posibilidad de consultar con un nutricionista para realizar un plan personalizado y para el seguimiento cuando el usuario no pueda realizar el programa *online* por circunstancias médicas.

Conectividades con otros dispositivos:

Ofrecemos la posibilidad de conectar el aplicativo/App Movistar Salud con su app de Salud/HealthKit o Google Fit Android para poder monitorizar la actividad física que realiza y, así, conseguir los objetivos semanales que se le propondrán a través del programa Ponte en Forma.

Con base en los datos del usuario que ya se disponen (edad, peso, altura...) se le propondrá unos objetivos semanales de pasos y calorías; para mostrar la evolución/logros frente a los objetivos definidos

se podrá conectar la App Movistar Salud con la App de Salud/ HealthKit/Google Fit Android y ver los resultados.

La actividad del usuario se monitorizará a través de la información disponible en la app Google Fit (para teléfonos con sistema operativo Android) o en la App Salud/Healthkit (para teléfonos con sistema operativo IOS). Para ello es necesario tener instaladas las respectivas aplicaciones y configurarlas a un dispositivo (pulsera/reloj) capaz de sincronizarse con dicha cualquier de dichas aplicaciones. El acceso a la información se hará exclusivamente a través de Google Fit o Salud/Healthkit y permitirá identificar y validar solamente para aquellos parámetros adecuados a los objetivos definidos de pasos y calorías.

Estos datos se utilizarán únicamente para el fin descrito anteriormente. En ningún caso estos datos se transferirán a terceros y nunca incluirán la lectura de datos/información de carácter personal. Informar que la App de Movistar Salud no tiene capacidad para verificar que la información proporcionada es correcta y que no se hace responsable si hay fallos en el funcionamiento o en la transmisión de los datos del dispositivo a las Apps de Google Fit o Salud/Healthkit o de cualesquiera de éstas con la App de Movistar Salud.

Te informamos que en cualquier momento podrás gestionar el acceso a los datos de tu aplicación de Salud/HealthKit o Google Fit Android.

Casos no cubiertos: Programas de entrenamiento específicos, dietas de aumento de peso, objetivos deportivos distintos de la pérdida de peso.

Duración del programa:

El programa dura 4 u 8 semanas. La decisión sobre la duración depende de la preferencia del usuario y / o criterios médicos: por ejemplo, usuarios con IMC específicos pueden ser guiados solo a través de un programa de 4 semanas.

8.- Servicio de Atención Sanitaria Domiciliaria

Puede incluir servicios tales como: médico, enfermería, matrona, etc. Se ruega consultar la variedad y disponibilidad de este Servicio en cada momento así como verificar las condiciones aplicables a cada uno que se transcriben a continuación.

8.1.- Servicio de Atención Sanitaria Domiciliaria : Servicio Sanitario 24 horas

Servicio prestado por profesionales sanitarios en el domicilio o lugar de ubicación comunicado por el Usuario para asistencia en procesos no urgentes.

Área de cobertura: este servicio únicamente se presta en capitales de provincia y 10km de alrededores y otras áreas de cobertura en función de disponibilidad del Servicio, a valorar individualmente. Excepción: Ceuta y Melilla no se sirven.

Registro:

Previo a la activación del Servicio se realiza una valoración médica telefónica que permite al médico consultor llegar a:

- Una sospecha diagnóstica y la adecuación del recurso solicitado a las necesidades sanitarias del paciente
- Empoderar al paciente en la toma de decisiones cuando la atención médica domiciliaria se considera insuficiente para una correcta atención del proceso médico/sanitario agudo requiriendo un nivel asistencial superior (derivación a urgencias hospitalarias).
- Facilitar consejo médico-sanitario inicial pendiente de la llegada del recurso
- Dejar normas de reconsulta si se presenta dudas en la evolución o bien empeoramiento clínico

Características del Servicio:

- ❖ Es una atención sanitaria domiciliaria de carácter puntual y sin continuidad asistencial:
 - El facultativo finaliza la asistencia con la emisión de un informe de la consulta, con el diagnóstico y el plan recomendado de tratamiento o relación de la actividad sanitaria realizada.
 - Nombre y apellidos del facultativo. Número de colegiado del facultativo
- ❖ El equipo sanitario únicamente dispone del material considerado necesario para prestar una atención sanitaria domiciliaria puntual en un entorno no sanitario.
- ❖ El profesional sanitario asistirá al domicilio en la hora acordada. Esperará en el domicilio/dirección acordada entre 10-15 minutos e insistirá llamando a la puerta y el teléfono de contacto durante dicho periodo. Si no se atiende al profesional sanitario en dicho periodo de tiempo, éste podrá irse y la visita se considerará realizada sin devolución de la cantidad pagada.
- ❖ No es obligación/competencia del profesional sanitario
 - Realizar informes médicos sobre estado de salud ni peritajes.
 - Bajas médicas
 - Cumplimentar documento oficial de defunción.
 - Gestionar el envío del tratamiento prescrito desde la farmacia al domicilio
 - La prescripción de tratamiento farmacológico:

- Únicamente se prescribirá tratamiento con fármacos que se requirieran para la condición médica actual del paciente.
- Nunca tratamientos que puedan tener un riesgo de uso recreativo o dependencia al mismo (benzodiazepinas, antidepresivos, antipsicóticos, barbitúricos, opioides, otros asimilados).

Exclusiones:

- Gestionar el envío del tratamiento prescrito desde la farmacia al domicilio
- Realizar tratamientos o técnicas en domicilio tales como
 - Colocación de sondas (vesicales, nasogástricas, PEG, asimilados)
 - Extracción de tapones de cera / extracciones de fecalomas
 - Cura de úlcera aguda / crónica
 - Retirada de puntos / grapas
 - Todos aquellos abordajes vinculados a la atención de un paciente dentro de un programa de crónicos / paliativos/ hospitalización domiciliaria
- El profesional sanitario a domicilio no prestará asistencia en domicilio si se identificaran las siguientes situaciones:
 - Paciente o familiares/cuidadores agresivos.
 - Pacientes menores sin tutela o familiares presentes.
 - Conductas desviadas o susceptibles de acoso sexual.
 - Sospecha de malos tratos
 - Domicilios o lugares que no dispongan de los requisitos mínimos para prestar una atención sanitaria domiciliaria adecuada p.ej. camping o fuera de domicilio
 - Ambientes donde no se cumplen normativas o protocolos médicos de obligado cumplimiento

8.2.- Servicio de Atención Sanitaria Domiciliaria : Servicio de Matrona

Servicio prestado por matronas cualificadas a que asiste al domicilio o lugar de ubicación comunicado por el Usuario para asistencia en procesos no urgentes. Servicio disponible de lunes a viernes de 9:00-19:00h (no incluye festivos de la localidad del Usuario).

Área de cobertura: este servicio únicamente se presta en las principales capitales de provincia u otras áreas de cobertura en función de disponibilidad del Servicio, a valorar individualmente. Excepción: Ceuta y Melilla no se sirven.

Registro:

Previo a la activación del Servicio el Usuario recibirá un contacto para validar la aplicabilidad del Servicio y valoración del estado de la madre, del recién nacido e idoneidad del servicio:

- Bebe nacido a término sin malformaciones y que no haya precisado incubadora postnatal;
- Valoración del momento adecuado de la visita en función de necesidades de la madre;
- Facilitar consejo materno-infantil, básico, pendiente de la confirmación de la visita;

Características del Servicio:

- ❖ Es una atención sanitaria domiciliaria de carácter principalmente puntual y sin continuidad asistencial; Por favor consulta las modalidades disponibles en cada momento;
- ❖ Se podrán abordar los temas solicitados por la madre y/o considerados por la matrona, tales como: dudas del post parto, lactancia materna y cuidado de las mamas, dudas sobre fortalecimiento del suelo pélvico, sueño y descanso, cuidados de higiene de la madre/bebé, cólicos del lactante, masajes, tipos de lactancia, entre otros.
- ❖ El equipo de Matronas únicamente dispone del material considerado necesario para prestar una atención y formación materno-infantil en un entorno no sanitario habitual para las actividades indicadas.

La Matrona asistirá al domicilio en la hora acordada. Esperará en el domicilio/dirección acordada entre 10-15 minutos e insistirá llamando a la puerta y el teléfono de contacto durante dicho periodo. Si no se atiende al profesional sanitario en dicho periodo de tiempo, éste podrá irse y la visita se considerará realizada sin devolución de la cantidad pagada.

- ❖ No es obligación/competencia de la Matrona:
 - Realizar informes médico-sanitarios sobre estado de salud ni peritajes.
 - Prescribir medicamentos, únicamente se podrá aconsejar tratamiento considerado OTC o de parafarmacia.
 - Gestionar el envío de tratamiento o materiales desde la farmacia al domicilio.

Exclusiones:

- La Matrona a domicilio no prestará asistencia en domicilio si se identificaran las siguientes situaciones:
 - Paciente o familiares/cuidadores agresivos.
 - Pacientes menores sin tutela o familiares presentes.
 - Conductas desviadas o susceptibles de acoso sexual.
 - Sospecha de malos tratos
 - Domicilios o lugares que no dispongan de los requisitos mínimos para prestar una atención sanitaria domiciliaria adecuada p.ej. camping o fuera de domicilio

- Ambientes donde no se cumplen normativas o protocolos médicos de obligado cumplimiento.

Duración de la consulta:

La duración de una visita suele ser de 45-60 minutos. La visita se agendará para su realización en un plazo máximo de entre 3-5 días laborables, desde que nos solicite el servicio.

9. Programas de Salud para diferentes especialidades

Descripción: La funcionalidad “Programas de Salud para diferentes especialidades” permite al cliente o usuario descubrir y contratar exclusivamente desde la aplicación Movistar Salud, si así lo desea, una selección de programas personalizados compuestos por un paquete de consultas (bonos de 3 ó 5 consultas) para solventar problemas específicos. El contenido y la disponibilidad de las temáticas podrán ir variando -el usuario podrá verificar la disponibilidad en la aplicación- dando prioridad a las especialidades de:

- Soporte nutricional
- Psicología

El funcionamiento de estos programas es similar al de la compra y disfrute los servicios *Servicio de Telemedicina : Psicología* y *Servicio de Promoción de la Salud : Consulta Nutricional*, remarcando que siempre el programa comprado se prestará en modo “videoconsulta” a través de la App. Además, cuando se programe la primera cita con el profesional asignado -el mismo profesional le acompañará durante todo el programa- se agendará con el usuario el disfrute de las sesiones restantes para completar el bono de consultas de las que consta el mismo.

Temáticas de los programas: Comprende y gestiona el estrés, la mejora de la autoestima, el apoyo en el aprendizaje de los hijos, la alimentación durante el embarazo, llevar una dieta específica adaptada a la práctica de un deporte u otros programas que se desarrollen específicamente para otros problemas o necesidades de salud y/o bienestar que se detecten.

Protocolo de actuación en casos clasificados de alto riesgo:

En cualquier momento, si el profesional confirma alguna de las exclusiones que se han indicado en los apartados anteriores correspondientes a los servicios *Servicio de Telemedicina : Psicología* y *Servicio de Promoción de la Salud : Consulta Nutricional* respectivamente, Teladoc seguirá el protocolo interno descrito para estos casos.

Duración:

- Es recomendable que el apoyo incluya un tratamiento mínimo de 3-5 sesiones. Tras la realización de dichas sesiones el profesional podrá valorar la necesidad de continuidad de los programas más allá de paquete de sesiones contratadas.
- La duración típica de cada sesión de apoyo es de alrededor de 30-45 minutos.
- La visita de seguimiento se agendará con el profesional según las necesidades de del programa. Horarios: lunes a viernes laborables de 9 a 20h (CET).
- Los programas sólo se pueden adquirir de forma individual por el Aplicativo del Producto Movistar Salud
- El disfrute del total de sesiones del programa no deberá superar un plazo máximo de 6 meses desde su adquisición.

Output:

Si corresponde, el profesional puede compartir con los usuarios notas sobre la situación clínica/de salud, las técnicas sugeridas, las medidas preventivas o cualquier información adicional necesaria.