

PROTOCOLO DE CONSULTA ONLINE

(Documento elaborado por la Empresa de Protección de Datos del CODiNuCoVa)

En caso de que se vayan a prestar servicios sanitarios o con datos de salud a distancia (consulta online) es importante considerar los siguientes aspectos:

- **Deber de información**: La obligación de informar al paciente o cliente cuando se recaban sus datos y en la primera toma de contacto persiste, aunque todo se haya gestionado a distancia. Si se va a prestar servicios a un paciente o cliente que nunca fue informado sobre el tratamiento de sus datos, se le deberá facilitar el texto informativo por otras vías como correo electrónico.

No será necesario informar a los actuales pacientes o clientes que ya fueron informados por llevar las consultas en modalidad online.

- **Como escoger la plataforma/aplicación para consultas online cuando traten datos personales**:

- Se deben utilizar aplicaciones/plataformas de videollamada que cumplan la normativa de protección de datos, dispongan de una seguridad adecuada y que:
 - en estas las que los datos no viajen fuera del Espacio Económico Europeo o;
 - el proveedor de esta aplicación esté incluido en el Privacy Shield (Acuerdo entre UE y EEUU para regular transferencias internacionales de datos, este acuerdo marco recoge un listado de todas las empresas/proveedores ubicados en EEUU que son considerados seguros para contratar) o;
 - tengan un acuerdo con la Autoridad de Protección de Datos.
- Cerciorarse de que se han regulado las obligaciones del encargado por escrito de la siguiente manera:
 - Verificar que en las condiciones del servicio vienen reguladas las obligaciones del proveedor como encargado de tratamiento o;
 - Que el proveedor ponga a disposición de los clientes un modelo de contrato de encargado en su página web, bien ya firmado para que el cliente lo descargue o guarde o sin firmar, o bien para que el cliente lo descargue, lo rellene y envíe para que se devuelva después firmado o;

- Contactar con el proveedor para proceder a la firma de un contrato de encargado (no será necesario si se ha firmado telemáticamente o por otra vía).
- Acorde a los puntos antes mencionados, las siguientes aplicaciones ofrecen garantías suficientes acorde a la normativa de protección de datos:
 - Webex [Cisco]: tanto en versión gratuita como versión de pago, Cisco está incluido en Privacy Shield, tiene aprobadas por la autoridad europea “normas corporativas vinculantes” que demuestran el cumplimiento de la normativa y facilita un contrato de encargado en su web.
 - Skype versión empresarial [Microsoft]: Microsoft está incluido en Privacy Shield y facilita un contrato de encargado en su web, la versión doméstica no se debe utilizar dado que en las condiciones de Skype se prohíbe el uso comercial, sólo sería para uso personal o comunicación interna de la empresa.
 - Hang Outs Meet de G SUITE [Google]: Google está incluido en Privacy Shield y también ha dejado disponible el contrato de encargado en su web.
 - Si no se va a escoger una de las opciones más conocidas y aquí nombradas, se deberán evitar servicios gratuitos o de uso doméstico (o en todo caso revisar las condiciones del servicio para no incumplirlas y la política de privacidad para que todo este correcto) y firmar un contrato de encargado como antes se ha explicado.

- **Otros aspectos importantes:**

- No enviar documentos con datos de salud por el chat del aplicativo/programa de videollamada. En el supuesto de tener que enviar documentos con datos de salud por medios electrónicos se recomienda emplear correo electrónico y cifrar/criptar el documento enviado.
- Evitar utilizar estas plataformas en dispositivos móviles.
- No se puede grabar la videollamada, conversación o capturar imágenes sin el consentimiento previo del cliente o paciente.
- En supuestos de trabajar desde el domicilio privado, se deberá evitar que terceros ajenos a la organización (familiares) accedan a la información de la empresa y cumplir, en la medida de lo posible con todas las medidas de seguridad que deben aplicar en las instalaciones de la empresa.