

Fisiovideo- Preguntas Frecuentes sobre Privacidad

Versión 1.0, Noviembre 2020

Casi a diario, los clientes y posibles clientes se acercan a Fisiovideo con preguntas sobre el tratamiento de sus datos personales. Lo apreciamos, ya que demuestra que la importancia de la protección de datos personales es ampliamente reconocida y las organizaciones adoptan una postura activa con respecto a la privacidad. También lo hace Fisiovideo.

A continuación, respondemos a las preguntas sobre privacidad que los clientes nos hacen con frecuencia. Tenemos dos tipos de lectores en mente. Primero, podría trabajar como profesional de la salud en una organización de salud que es titular de una licencia del software Fisiovideo, o podría representar a tal organización. En las preguntas frecuentes, nos referimos a usted como "cliente". Por otro lado, usted podría ser el individuo que recibe los programas de ejercicios en casa que le proporcionó el médico a través del software Fisiovideo. En ese caso, nos referimos a usted como "usuario".

¿Cuál es el compromiso de Fisiovideo con los principios de privacidad?

En Fisiovideo, somos conscientes de nuestras obligaciones de privacidad y las de nuestros clientes. Nos tomamos la privacidad muy seriamente y nos aseguramos de que nuestro procesamiento de datos personales está totalmente en línea con los principios de privacidad aceptados como la seguridad, minimización de los datos, limitación de la finalidad, limitación del uso y precisión. Estos principios se subrayan en nuestras políticas de gobernanza de la información.

¿Cuál es su postura con respecto al cumplimiento de las leyes y reglamentos de privacidad?

Fisiovideo acompaña a clientes y usuarios de todo el mundo. Nuestro objetivo es cooperar con nuestros clientes para poder demostrar el cumplimiento del marco legal específico aplicable en la jurisdicción de nuestros clientes.

¿Cuál es su compromiso con el cumplimiento de la RGPD?

Dado que atendemos a muchos clientes en la Unión Europea y procesamos sus datos personales, Fisiovideo se encuadra en el alcance territorial del RGPD. Nos comprometemos a cumplir todos los requisitos aplicables de la RGPD. Este es lo que nuestros clientes en la UE esperan, y hacemos un esfuerzo continuo para demostrar el cumplimiento y ayudar a nuestros clientes a hacer lo mismo.

¿Tiene Fisiovideo una política de privacidad?

Sí. En nuestra Declaración de Privacidad, revelamos nuestras políticas a nuestros clientes y usuarios de nuestro sitio web y nuestro software. Además, tenemos una política interna de gobernanza de la información que subraya nuestro compromiso con sólidos principios de seguridad y privacidad.

¿Quién es el responsable de la privacidad en Fisiovideo?

Todo el personal de Fisiovideo tiene la responsabilidad de salvaguardar cualquier información personal que pueda manejar como parte de su trabajo. La dirección ejecutiva tiene la responsabilidad final de los asuntos de privacidad. Nuestro Responsable de Protección de Datos (RPD) coordina las actividades de privacidad y supervisa el cumplimiento de nuestras políticas y el cumplimiento de la ley. Puede contactar con nuestro RPD a través de

info@fisiovideo.es.

En el manejo de nuestros datos personales, ¿Es Fisiovideo el controlador o el procesador de datos?

En la terminología de RGPD, Fisiovideo es un procesador. Usted como cliente es el controlador, ya que es usted quien determina la finalidad y medios del tratamiento de los datos personales. Esto significa que Fisiovideo sólo procesará datos personales según sus instrucciones específicas. También significa que usted, como cliente, tiene la obligación de aplicar una serie de medidas descritas por la RGPD, como el mantenimiento de un registro de actividades de procesamiento y la realización de evaluaciones de impacto de la protección de datos cuando sea necesario.

¿Qué datos personales recopila y procesa Fisiovideo?

Nuestros clientes, como controladores de datos, recogen datos personales de los usuarios. Un profesional normalmente creará un usuario en nuestro software e introducirá los datos personales de los usuarios (relacionados con el ejercicio). Procesamos estos datos en nombre de nuestros clientes. Las categorías de datos en cuestión se especifican en nuestra declaración de privacidad.

Si nos inscribimos en Fisiovideo, ¿dónde se almacenan nuestros datos?

Somos conscientes de los requisitos que algunas legislaciones plantean sobre la ubicación geográfica donde se encuentran los datos personales y limitamos las transferencias transfronterizas de datos personales tanto como podemos. Si usted es un cliente en un país del Espacio Económico Europeo (EEE), sus datos de usuario se almacenan en un centro de datos en Alemania. Para los clientes del Reino Unido, los datos de los usuarios se almacenan en un centro de datos en Londres. Si usted es un cliente en los Estados Unidos, los datos del usuario se almacenan en un centro de datos en los Estados Unidos. Para los clientes de Canadá, utilizamos servidores ubicados en Canadá. Almacenamos los datos de los usuarios de nuestros clientes australianos en Australia. Los datos de los clientes de todos los demás países se almacenan en nuestro servidor canadiense.

¿Cómo se garantiza que las transferencias transfronterizas se realicen de conformidad con la RGPD?

No hay transferencias transfronterizas de datos personales, con la excepción de a) personal designado de Fisiovideo en Canadá que acceda a datos de clientes o usuarios de la UE en casos específicos por razones de apoyo o de solución de problemas, y b) el nombre y la dirección de correo electrónico de los clientes de Fisiovideo (por ejemplo, los fisioterapeutas) que se encuentran almacenados en un servidor canadiense. Esto está permitido por la RGPD, ya que Fisiovideo tiene su base en Canadá, un país para el cual la Comisión Europea tomó una "decisión de adecuación". Esto significa que se considera que las leyes de privacidad canadienses que Fisiovideo como empresa comercial tiene que cumplir ofrecen un nivel adecuado de protección de datos, y las transferencias a Canadá pueden tener lugar sin más salvaguardias: son comparables a las transferencias dentro de la UE.

¿Los centros de datos de Fisiovideo cumplen con las leyes de privacidad y la RGPD?

Los servicios de nuestro centro de datos son proporcionados por Amazon Web Services (AWS) y Google Cloud Services. Ambos han tomado amplias medidas para cumplir con la legislación de privacidad en general y con la RGPD en particular. Para más información, por favor consulte

las páginas de AWS sobre el tema (<https://aws.amazon.com/blogs/security/all-aws-services-gdpr-ready/>) y las páginas de Google (<https://cloud.google.com/security/gdpr>).

¿Qué tan seguros están mis datos personales en Fisiovideo?

Nos comprometemos a proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de todos los datos procesados por nuestros sistemas. Fisiovideo ha implementado las medidas técnicas y organizativas oportunas para asegurar un nivel de seguridad adecuado al riesgo asociado con el uso de nuestro software. Entendemos que la seguridad de la información es un estricto requisito de todas nuestras partes interesadas; esto se destaca por el número de cuestionarios que recibimos de los potenciales clientes que preguntan sobre los controles de seguridad específicos que se aplican en Fisiovideo. Para responder a estas preguntas, hemos establecido un Libro Blanco de Seguridad Fisiovideo, que puede ser solicitado como PDF.

Por seguridad, también confiamos en los servicios de nuestros proveedores de centros de datos AWS y Google Cloud. Para más información sobre los controles de seguridad que estas compañías han tomado, por favor consulte

<https://aws.amazon.com/compliance/data-center/controls/>

<https://www.google.com/about/datacenters/data-security/>

¿Los empleados de Fisiovideo tienen acceso a nuestros datos?

Nuestro personal de apoyo en Canadá en principio puede acceder a sus datos personales, pero solo por razones de apoyo al cliente o en sus instrucciones específicas. Todo nuestro personal está bajo acuerdos de confidencialidad y no divulgación.

¿Participan subcontratistas o proveedores en el procesamiento de nuestros datos?

Sí. Fisiovideo subcontrata actividades específicas a proveedores especializados, como los proveedores de servicio del centro de datos (véase más arriba). Seleccionamos cuidadosamente a nuestros proveedores y evaluar su política de protección de datos y de normas es parte de nuestra debida diligencia. Como regla general, celebramos acuerdos formales con esas partes e imponemos las mismas obligaciones de protección de datos que se establecen en el acuerdo entre Fisiovideo y nuestros clientes. Controlamos la calidad de los subprocesadores, incluyendo la protección de datos.

¿Venden mis datos a los anunciantes?

No. Fisiovideo no vende ni participa en actividades comerciales que involucren datos personales de nuestros clientes y usuarios.

Como usuario, ¿cómo puedo ejercer mis derechos en virtud de RGPD hacia Fisiovideo?

Como usuario de nuestro software, puede ejercer sus derechos en relación con el tratamiento de su personal datos en nuestro software. Estos derechos pueden referirse a la rectificación, eliminación, portabilidad, restricción de procesamiento, o la revocación del consentimiento dado. Como usuario, debe contactar con el cliente (es decir, su clínica o médico) ya que ellos, como controladores, son responsables de manejar sus solicitudes. Fisiovideo asistirá posteriormente al cliente de acuerdo con sus instrucciones.

Si firmamos con Fisiovideo, ¿firmamos un Acuerdo de Procesamiento de Datos (DPA)?

Sí. Si decide adquirir una licencia para nuestro software, firmaremos un Acuerdo de

Procesamiento de Datos que establece las características del procesamiento y destaca nuestras responsabilidades y obligaciones mutuas.

¿Cómo maneja Fisiovideo las violaciones de datos?

La violación de datos se refiere al acceso no autorizado o a la divulgación de información que puede incluir datos personales. Fisiovideo ha implementado medidas de seguridad para evitar violaciones de datos. No obstante, todavía pueden ocurrir como resultado de un error humano, intención maliciosa o fallos técnicos. En estos casos, Fisiovideo opera una política de violación de datos que tiene como objetivo detectar, analizar, contener y remediar las violaciones de datos lo más rápido posible. En caso de que la violación de datos implique datos de clientes o usuarios, notificaremos a los correspondientes clientes sin demoras indebidas para que el cliente pueda cumplir con los plazos de notificación hacia las autoridades supervisoras y usuarios. Ayudaremos al cliente a cumplir con todas las demás obligaciones como controlador hacia supervisores y personas interesadas.

¿Cuánto tiempo retiene Fisiovideo mis datos?

Fisiovideo conservará los datos personales de los clientes y usuarios durante la duración de la licencia. Después de la cancelación del contrato, toda la información del usuario será borrada inmediatamente. La eliminación de los datos se revisa manualmente y es confirmada por nuestro personal de tecnología. Las copias de seguridad automatizadas de nuestras bases de datos contienen la información del usuario durante otros 14 días con supresión automática a partir de entonces.

¿Proporcionan una opción para borrar alguno o todos nuestros datos?

Si usted, como cliente, solicita que se borren sus datos, actuaremos según sus instrucciones. Los datos personales se borran a través de un script automatizado y un proceso de revisión manual por parte del personal de Fisiovideo confirma la finalización de la eliminación. El almacenamiento y los servidores de nuestros centros de datos están desmantelados de forma segura según las directrices de nuestros proveedores.

¿Realiza Fisiovideo Evaluaciones de Impacto sobre la Protección de Datos?

Sí. Dado que la *privacidad por diseño* es un principio rector en nuestras políticas de gobernanza de la información, evaluamos los riesgos de privacidad de nuestros productos de forma continua. Las evaluaciones sistemáticas de impacto sobre la protección de datos (DPIA's) son un elemento importante de la evaluación. Por favor, tenga en cuenta que usted, como cliente, también podría tener que realizar una DPIA de uso de nuestro software en su situación y contexto específicos. Cuando se solicite, podemos ayudarle en este proceso.

¿Está Fisiovideo certificado RGPD?

Actualmente no hay criterios de certificación aprobados ni organismos de certificación acreditados para emitir los certificados a los que se refiere el artículo 42 del RGPD. Fisiovideo sigue de cerca los desarrollos en este campo. Estamos en el proceso de obtener una certificación ISO 27001 y podríamos considerar la posibilidad de ampliar esa con la ISO 27701 (Sistema de Gestión de Información de Privacidad). También estamos en el proceso de preparación de una SOC 2™ declaración de garantía durante el 2021.

¿Qué deberíamos hacer para asegurarnos de que el producto de Fisiovideo sea respetuoso con la privacidad?

En Fisiovideo, hemos implementado controles para asegurar la adhesión a sólidos principios de seguridad y privacidad. Pero la necesaria protección de los datos personales en gran medida también depende de las medidas que usted como cliente haya tomado. Creemos que es importante que entienda cómo nuestro producto encaja en la mayoría de los casos los principios de privacidad aceptados y las acciones que usted, como cliente, debería tomar. Con el fin de apoyarle en esto, hemos documentado una guía adicional para los clientes bajo RGPD y para los clientes fuera del EER esbozando algunas consideraciones importantes de privacidad cuando se usa nuestro producto.

¿La reciente decisión del Tribunal de Justicia de la Unión Europea sobre el Escudo de Privacidad ("Schrems II") tiene alguna consecuencia para mí como cliente de Fisiovideo?

No. El Escudo de Privacidad es un mecanismo que permite a las empresas europeas transferir datos personales a los Estados Unidos de América bajo ciertas condiciones. Si usted es un cliente o usuario de Fisiovideo con base en la UE no hay transferencias de sus datos personales a los Estados Unidos.