

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL (ACTUALIZACIÓN COMPLETA A FECHA 27 DE JULIO DE 2026)

Esta **Política de Privacidad** regula el tratamiento de los datos de carácter personal de los pacientes, usuarios y visitantes del portal web <https://hellerhof.eu/>, de conformidad con lo establecido en el **Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD)**, en la **Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD)** y en la normativa sanitaria sectorial española aplicable.

I. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO y DEL DPD:

- **Responsable del Tratamiento:** [HELLERHOF CLINIC SLP](#), centro sanitario polivalente con Licencia **N.I.C.A. 13359**.
- **C.I.F. / N.I.F.:** B72916752.
- **Domicilio Social:** Edificio El Trébol, 1A, Calle Iris 12B, Nueva Andalucía, Marbella (29660 - Málaga, España).
- **Correo Electrónico de Contacto:** info@hellerhof.eu
- **Delegado de Protección de Datos (DPD) Externo:** **D. Mario Fernández Criado**, Letrado colegiado número **12.389** del Ilustre Colegio de Abogados de Sevilla (ICAS), socio director de [FC ABOGADOS](#).
- **Inscripción Oficial ante la AEPD:** Registrado y aprobado formalmente bajo el número de entrada telemática **REGAGE26e00068143579** de fecha 24/07/2026.
- **Canal Seguro de Contacto del DPD para Interesados:** dpo.hellerhof@fcabogados.info

Ver Vídeo Explicativo: @  Política_de_Privacidad_Web.mp4 ?

II. REGISTRO DE ACTIVIDADES DE TRATAMIENTO (RAT) DERIVADOS DE LA PÁGINA WEB.

Los tratamientos que [Hellerhof Clinic SLP](#) lleva a cabo de forma directa a través de su portal web y entorno operativo se estructuran en los siguientes Registros de Actividades de Tratamiento (RAT):

RAT 1: Formulario de Contacto y Solicitud de Citas Online

- **Finalidad del Tratamiento:** Tramitar y gestionar las solicitudes de citas médicas presenciales o telemáticas, coordinar la agenda del cuadro médico de la clínica, resolver dudas técnicas o administrativas formuladas por los usuarios y mantener el posterior expediente clínico-asistencial del paciente.
- **Categoría de Datos Tratados:** Datos identificativos básicos (nombre, apellidos, número de teléfono, correo electrónico de contacto) y, en su caso, datos de salud de categoría especial relativos a sintomatologías clínicas preliminares o requerimientos terapéuticos facilitados por el propio interesado.
- **Bases Legales de Legitimación:**
 1. **Tratamiento Ordinario:** La aplicación de medidas precontractuales o la ejecución de la relación contractual de servicios sanitarios entablada a petición del interesado (Art. 6.1.b del RGPD).
 2. **Categorías Especiales de Datos (Datos de Salud):** El tratamiento es estrictamente necesario para fines de diagnóstico médico, prestación de asistencia o

tratamiento de tipo sanitario, gestionado por profesionales médicos de la salud mental bajo estatuto obligatorio de secreto profesional (Art. 9.2.h del RGPD, Art. 9.2 de la LOPDGDD, y en consonancia con la Ley 41/2002 de Autonomía del Paciente).

- **Plazo de Conservación:** Los datos de la historia clínica se conservarán durante los plazos mínimos exigidos por la legislación sanitaria sectorial y autonómica aplicable (que establece un plazo de custodia general de **cinco años** desde el alta de cada proceso asistencial).
- **Destinatarios de Cesiones:** No se realizarán cesiones a terceros, salvo obligación legal exigible (inspecciones de sanidad, requerimientos de órganos judiciales o administraciones competentes).

RAT 2: Canal de Chat y Soporte Web (Business Messenger):

- **Finalidad del Tratamiento:** Atender dudas operativas y consultas técnicas de los usuarios de la web en tiempo real.
- **Categoría de Datos Tratados:** Datos de red (dirección IP de origen) e información identificativa básica que el usuario voluntariamente decida incorporar durante la interacción de chat.

- **Bases Legales de Legitimación:** Consentimiento expreso del interesado al iniciar el uso voluntario de la aplicación del chat (Art. 6.1.a del RGPD) y, en su caso, la ejecución de medidas precontractuales o contractuales (Art. 6.1.b del RGPD).
- **Plazo de Conservación:** Los registros de chat se eliminarán de forma inmediata una vez resuelta la consulta del interesado, salvo que deban incorporarse a la ficha clínica del paciente por versar sobre pautas asistenciales, en cuyo caso se integrarán en el RAT 1.
- **Destinatarios de Cesiones:** No se prevén cesiones a terceros.

RAT 3: Recepción de Currículums Vitae (Procesos de Selección):

- **Finalidad del Tratamiento:** Disponer del expediente y currículum de profesionales sanitarios o administrativos que deseen formar parte de los procesos de selección de personal presentes o futuros de la clínica.
- **Categoría de Datos Tratados:** Datos curriculares (formación, experiencia profesional, historial académico, número de colegiado, idiomas, etc.) y datos de contacto identificativos.
- **Bases Legales de Legitimación:** Consentimiento explícito otorgado por el candidato al remitir voluntariamente su documentación por email o canal web (Art. 6.1.a del RGPD).

- **Plazo de Conservación:** Los currículums se conservarán por un periodo máximo de **un (1) año**, transcurrido el cual se procederá a su destrucción definitiva de forma segura, excepto si el interesado solicita su supresión con anterioridad.

RAT 4: Cookies y Datos de Navegación:

- **Finalidad del Tratamiento:** Garantizar el funcionamiento técnico de la página web, almacenar las preferencias de navegación seleccionadas (idioma, aviso legal) y realizar análisis estadísticos de comportamiento del tráfico web.
- **Categoría de Datos Tratados:** Identificadores en línea, huellas de sesión, cookies técnicas, de rendimiento y analíticas (Google Analytics, cookies de control de la página web).
- **Bases Legales de Legitimación:**
 1. **Cookies técnicas/estrictamente necesarias:** Ejecución del contrato y correcto funcionamiento de la web (Art. 6.1.b del RGPD).
 2. **Cookies analíticas o de marketing:** Consentimiento expreso del usuario manifestado mediante acción afirmativa clara en el banner de cookies (Art. 6.1.a del RGPD).
- **Plazo de Conservación:** Las cookies técnicas expiran con el fin de la sesión o tras 1 año; las cookies analíticas se conservan según los plazos establecidos por el proveedor (por ejemplo, Google Analytics se suprime a los 2 años).

Tipos de cookies:

fbp	fb.1.17 842081 88057. 250800 375415 37309	.hellerh of.eu	/	2026-1 0-25T0 9:41:07 .000Z	40			Lax			Mediu m
_ga	GA1.2. 163527 8598.1 784208 187	.hellerh of.eu	/	2027-0 8-31T0 9:41:07 .784Z	30						Mediu m
_ga_OT 8D38H PD0	GS2.2. s17851 44889\$ o7\$g1\$ t17851 45268\$ j60\$I0\$ h0	.hellerh of.eu	/	2027-0 8-31T0 9:41:08 .027Z	59						Mediu m
_gat	1	.hellerh of.eu	/	2026-0 7-27T0 9:42:07 .000Z	5						Mediu m
_gid	GA1.2. 121424 9307.1 785140 031	.hellerh of.eu	/	2026-0 7-28T0 9:41:07 .000Z	31						Mediu m

III. MEDIDAS DE SEGURIDAD TECNOLÓGICA IMPLEMENTADAS:

Para dar riguroso cumplimiento al artículo 32 del RGPD y asegurar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia de los datos médicos de salud mental, [Hellerhof Clinic SLP](#) tiene implementadas las siguientes salvaguardas de seguridad técnica y organizativa:

1. **Protocolo HTTPS/SSL:** Todo intercambio de información entre el usuario y los servidores de la clínica a través de la web se realiza mediante conexiones seguras cifradas bajo el protocolo **HTTPS** de cifrado de canal de transporte.
 2. **Transmisión Cifrada de Documentos Clínicos:** El envío por correo electrónico de informes psiquiátricos, diagnósticos o recetas médicas se realizará de manera exclusiva mediante **archivos PDF protegidos con contraseña cifrada de alta seguridad**. La clave de apertura se transmitirá al interesado mediante un canal seguro independiente (mensaje SMS o WhatsApp al teléfono móvil verificado del paciente).
 3. **Copia de Seguridad y Resiliencia:** Se realizan de forma automatizada copias de seguridad de respaldo en soportes de almacenamiento seguro cifrados físicamente e independientes del servidor ordinario de producción.
 4. **Formación del Personal:** Todo el personal médico y de administración que interviene en el tratamiento de los datos está expresamente sujeto al deber estatutario de secreto profesional y confidencialidad indefinida.
-

IV. DERECHOS DE LOS INTERESADOS Y SU EJERCICIO EN EL ÁMBITO SANITARIO.

Los usuarios o sus representantes legales acreditados podrán ejercitar de forma **totalmente gratuita** sus derechos de acceso, rectificación, supresión ("al olvido"), limitación del tratamiento, portabilidad de los datos y oposición ante nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD):

- **Canal Oficial de Ejercicio de Derechos:** Remitiendo un escrito firmado a la dirección de correo electrónico específica del DPD: dpo.hellerhof@fcabogados.info , o mediante correo postal dirigido a las oficinas de la clínica, acompañando copia de su pasaporte, DNI o documento identificativo equivalente en caso de que existan dudas razonables sobre su identidad.
- **Plazo de Respuesta:** El DPD dará respuesta a su solicitud sin dilación indebida y en el plazo máximo de **un (1) mes** a partir de la recepción de la misma, prorrogable excepcionalmente en dos meses adicionales si el número y complejidad de las solicitudes lo requiriese (Art. 12.3 del RGPD).

Límites y Especialidades Legales en el Ámbito Médico-Sanitario:

De conformidad con lo establecido en el artículo 18.3 de la Ley 41/2002 de Autonomía del Paciente (LAP), el ejercicio de los derechos sobre el expediente asistencial psiquiátrico está sujeto a los siguientes límites normativos ineludibles:

1. **Reserva de Anotaciones Subjetivas:** Los psiquiatras o psicoterapeutas participantes en la elaboración del expediente clínico del paciente podrán oponerse formalmente a la entrega de sus valoraciones, sospechas clínicas, conjeturas diagnósticas de trabajo clínico o anotaciones personales de uso terapéutico. En tal caso, la clínica procederá al expurgo y tachado permanente de estas partes antes de la entrega de la copia.
2. **Confidencialidad de Terceras Personas:** El derecho de acceso no amparará en ningún caso la entrega de manifestaciones, opiniones o datos de salud de familiares o cónyuges que consten reflejados en el expediente terapéutico del interesado (como en sesiones conjuntas de terapia) para salvaguardar de forma estricta el derecho de intimidad de terceros.
3. **Logs de Acceso:** No se incluye en el derecho de acceso la obtención de la identificación nominal de los profesionales que han visualizado el expediente por motivos organizativos internos de la clínica, considerándose información exclusivamente organizativa.

4. **Reclamaciones:** Si considera vulnerados sus derechos, tiene derecho a presentar una reclamación directa ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es). No obstante, de forma previa y voluntaria, puede ponerse en contacto con nuestro DPD en dpo.hellerhof@fcabogados.info para buscar una resolución amistosa directa en el marco del canal de mediación oficial (Art. 37 de la LOPDGDD).

Firmado.- DPD de [HELLERHOF CLINIC SLP](#):

