Privacidad

Versión 1.0 · Actualizado 13 nov 2026

En pocas palabras

· SANTE SALUD BARCELONA BRAND, S.L. es el responsable de tus datos.

· Usamos tus datos de salud para hacer tu analítica y explicártela. Para cualquier otro uso te pedimos permiso, salvo lo que la ley nos obliga a conservar o comunicar.

· No vendemos tus datos ni los usamos para publicidad.

· Puedes descargar y borrar tus datos desde la app, y pedirnos verlos o corregirlos.

Este resumen no sustituye al texto completo.

01 · Responsable del tratamiento

Quién decide cómo se tratan tus datos.

Razón social: SANTE SALUD BARCELONA BRAND, S.L.

NIF: B56142987

Domicilio social: Avenida Diagonal 384, 08037 Barcelona

Laboratorio: Av. Diagonal 380, 08037 Barcelona

Contacto de privacidad: contact@santeclinics.com

Esta política se aplica a santelabs.com, a la cuenta de miembro en app.santelabs.com, a las aplicaciones Santé Labs para iOS y Android, cuando estén disponibles, y a la atención que recibes en el laboratorio.

La hemos escrito conforme al Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD), la Ley 41/2002 de autonomía del paciente y la Ley catalana 21/2000 sobre información de salud y documentación clínica.

02 · Qué datos tratamos

Los datos dependen de lo que hagas con nosotros.

· Identificación y contacto

· Datos de salud

· Pagos

· Uso y datos técnicos

· Datos de otras personas

Identificación y contacto

Nombre y apellidos, email, teléfono móvil, idioma, fecha de nacimiento, sexo al nacer y el tipo, número y país de tu documento (DNI, NIE o pasaporte), que el laboratorio necesita para identificarte sin error. También tu dirección de facturación y tu número de identificación fiscal para las facturas, la dirección de la visita si reservas una extracción a domicilio cuando ese servicio esté disponible, tu foto de perfil si la añades, y el modo en que entras: un código de un solo uso por email, tu cuenta de Apple o Google o, si las has configurado, una contraseña o una llave de acceso.

Datos de salud

Las respuestas del cuestionario inicial y de tu historia de salud (tus objetivos, diagnósticos y antecedentes personales y familiares, medicación y suplementos, altura y peso, y hábitos como alimentación, actividad, sueño, estrés, tabaco y alcohol), tus citas y muestras, los resultados e informes, tu plan de acción, los archivos que subes, tus conversaciones con Santé AI, los mensajes con el equipo y los datos de los relojes y aplicaciones de salud que decidas conectar (por ejemplo pasos, pulso, sueño o peso). El cuestionario también pregunta por tu origen étnico, porque ayuda a interpretar algunos valores: la respuesta es voluntaria y puedes elegir no darla.

Pagos

Qué compras, el importe, la fecha, el estado del pago, tus facturas, reembolsos y saldo. Los datos completos de tu tarjeta los trata el proveedor de pagos: nosotros no los recibimos ni los guardamos.

Uso y datos técnicos

Dirección IP, tipo de dispositivo y navegador, versión de la app, registros de acceso y de errores, y la información de las cookies que aceptes.

Datos de otras personas

Si regalas un plan, nos das el nombre y el email de quien lo recibe, tu mensaje, la fecha de envío y el nombre con el que firmas, además de tu propio email para el recibo. Si un miembro te invita, recibimos el código con el que llegas, y esa persona ve en su cuenta tu nombre o tu email parcialmente oculto y el estado de la invitación. Usamos esos datos solo para entregar el regalo o gestionar la invitación.

De dónde vienen

De ti, cuando rellenas un formulario, usas la app o vienes al laboratorio; de los dispositivos y cuentas que conectas; y de quien te hace un regalo. En los formularios de contacto te pedimos que no escribas datos de salud. Los datos marcados como obligatorios son necesarios para el contrato o los exige la normativa sanitaria: sin ellos no podemos prestarte el servicio.

03 · Con qué base legal

Cada finalidad tiene su base jurídica.

Ejecución del contrato: Crear tu cuenta, cobrar, reservar tu cita, hacer tu analítica y entregarte tus resultados y tu plan (art. 6.1.b RGPD)

Datos de salud y origen étnico: Tu consentimiento explícito, que das al unirte, y la prestación de asistencia sanitaria por profesionales sujetos a secreto (arts. 9.2.a y 9.2.h RGPD)

Obligación legal: Conservar tu historia clínica y las facturas, y atender a las autoridades (art. 6.1.c RGPD)

Consentimiento: Santé AI con tus datos, wearables, novedades y ofertas por email o notificaciones, cookies de análisis y los demás permisos opcionales que ves en Consentimientos; lo retiras cuando quieras (arts. 6.1.a y 7.3 RGPD)

Interés legítimo: Proteger el servicio, prevenir el fraude, corregir errores técnicos y entregar un regalo o registrar una invitación (art. 6.1.f RGPD)

Retirar un consentimiento no afecta a lo que ya se hizo mientras estaba dado. El tratamiento de tus datos de salud es necesario para prestarte el servicio: si retiras del todo ese consentimiento, no podemos seguir analizando tus muestras ni mostrarte resultados nuevos.

No tomamos decisiones basadas únicamente en un tratamiento automatizado que tengan efectos jurídicos sobre ti o te afecten significativamente de forma parecida. La solicitud de tu analítica la decide un médico y tus resultados los valida un profesional.

Solo te enviamos novedades comerciales si las has pedido, y en cada email puedes darte de baja (arts. 21 y 22.1 LSSI-CE). Los avisos sobre tu cuenta, tus citas, tus resultados y tu suscripción forman parte del servicio.

04 · Santé AI

Qué es y cómo usa tus datos.

Santé AI es el asistente de la cuenta, en las cuentas donde está disponible. Es un sistema de inteligencia artificial, no una persona. Lo indican su nombre y la etiqueta «Santé AI» de cada respuesta, para que sepas siempre que hablas con una IA (art. 50 del Reglamento (UE) 2024/1689 de inteligencia artificial).

Sus respuestas son educativas: no diagnostican ni prescriben, y no atienden urgencias. Si es una urgencia, llama al 112.

Solo usa tus resultados, tu historia de salud y tu plan de acción si le das permiso en Cuenta > Consentimientos. Sin ese permiso responde de forma general. Si lo retiras, deja de usarlos; lo ya conversado sigue en el historial de la conversación.

Tus conversaciones se guardan en tu cuenta para que puedas retomarlas y se incluyen en la exportación de tus datos. Se borran con tu cuenta, cuando termina el periodo de gracia; si quieres borrar una antes o prefieres hablar con una persona, escríbenos desde Cuenta > Ayuda.

05 · Cuánto tiempo

Plazos de conservación, con la historia clínica aparte.

Historia clínica y de laboratorio: 15 años desde la fecha de alta de cada proceso asistencial

Facturas y contabilidad: 6 años (Código de Comercio, art. 30)

Cuenta y datos no clínicos: Mientras tengas cuenta; si pides eliminarla, se borran o anonimizan al terminar el periodo de gracia que te indicamos al pedirlo

Novedades por email: Hasta que te das de baja

Consultas y formularios: El tiempo necesario para responderte y, después, mientras pueda haber una reclamación

Tu historia clínica y de laboratorio (resultados, informes y datos de las muestras, con los datos de identidad necesarios para vincularla contigo) se conserva en un archivo restringido durante 15 años, aunque elimines tu cuenta. La Ley catalana 21/2000 (art. 12) obliga a guardar al menos 15 años desde el alta de cada proceso asistencial, entre otros documentos, los informes de exploraciones complementarias (como los resultados de una analítica) y las hojas de consentimiento informado, y al menos cinco años el resto de la documentación clínica. Pasado ese plazo se elimina o se anonimiza.

Lo que debemos conservar por ley, o lo que puede hacer falta ante una reclamación, queda bloqueado y separado del uso normal de la app durante los plazos legales (LOPDGDD, art. 32).

Las cookies tienen sus propios plazos, que detalla la política de cookies.

Cookies: https://santelabs.com/legal/cookies

06 · Con quién los compartimos

Encargados del tratamiento y proveedores.

No vendemos tus datos ni los usamos para mostrarte publicidad. Solo acceden a ellos el personal del laboratorio y el equipo médico que te atienden, sujetos a secreto profesional, y los

proveedores que necesitamos para prestar el servicio, con un contrato que les obliga a seguir nuestras instrucciones (art. 28 RGPD).

Alojamiento: Amazon Web Services (AWS): sirve la web y la app

Pagos: Stripe: cobra con tarjeta y con los demás medios que veas al pagar, y previene el fraude; también es responsable de sus propios tratamientos

Análisis de uso: Google Analytics 4 y PostHog: solo si aceptas las cookies de análisis; reciben páginas vistas y pasos completados, nunca resultados

Errores técnicos: Sentry: recibe informes de fallos y de rendimiento (por ejemplo, cuánto tarda en cargar una pantalla) de los que antes quitamos emails, teléfonos, números de documento, direcciones IP y cualquier dato de salud

Avisos: Proveedores de envío de email, SMS y notificaciones de la app

Acceso: Apple o Google, solo si eliges entrar con tu cuenta de uno de ellos

Los relojes y aplicaciones de salud que conectas (Apple Health, Health Connect, Oura o Whoop, según estén disponibles en tu cuenta) nos envían los datos que tú eliges. En Apple Health y Health Connect la app solo lee: no escribe datos en esos servicios.

También pueden recibir datos otros laboratorios o profesionales sanitarios cuando haga falta para realizar una prueba que has pedido; el médico al que tú decidas enviar un informe; y las autoridades y los tribunales cuando la ley lo exige.

07 · Transferencias internacionales

Qué pasa si un proveedor está fuera de Europa.

Preferimos proveedores que guardan los datos en el Espacio Económico Europeo. Algunos de los anteriores (Amazon Web Services, Stripe, Google, Sentry, PostHog y Apple) tienen su sede o su matriz en Estados Unidos y pueden acceder a datos desde allí.

Cuando eso ocurre, la transferencia se apoya en la decisión de adecuación del Marco de Privacidad de Datos UE-EE. UU., si el proveedor está adherido, o en las cláusulas contractuales tipo de la Comisión Europea (arts. 45 y 46 RGPD). Puedes pedirnos más información sobre estas garantías.

08 · Tus derechos

Cómo ejercerlos y ante quién reclamar.

Puedes pedir el acceso a tus datos, su rectificación, su supresión, la limitación de un tratamiento o tu oposición a él, y su portabilidad, y retirar cualquier consentimiento (arts. 7.3 y 15 a 22 RGPD). Puedes oponerte en cualquier momento a los tratamientos que se basan en nuestro interés legítimo.

Desde la app, en Cuenta, puedes descargar tus datos y eliminar tu cuenta (Privacidad y datos) y cambiar tus consentimientos (Consentimientos). La exportación está lista en un máximo de 30 días. También puedes escribirnos a contact@santeclinics.com desde el email de tu cuenta.

Respondemos en un mes como máximo; si la solicitud es compleja, la ley permite ampliar ese plazo dos meses más, y te avisaremos. Podemos pedirte que confirmes tu identidad. Ejercer tus derechos es gratuito.

Tienes además derecho a acceder a tu historia clínica y a obtener una copia (Ley 41/2002, art. 18). La supresión no alcanza a lo que la ley nos obliga a conservar.

Si crees que no hemos tratado bien tus datos, puedes reclamar ante la Agencia Española de

Protección de Datos en https://www.aepd.es. Te agradecemos que nos escribas antes para intentar resolverlo.

09 · Seguridad

Cómo protegemos tus datos.

Aplicamos medidas técnicas y organizativas adecuadas al riesgo: conexión cifrada, acceso limitado a quien lo necesita, deber de confidencialidad de todo el personal e inicio de sesión con códigos de un solo uso o con llave de acceso.

Ningún sistema es infalible. Si una brecha de seguridad pusiera en riesgo tus derechos, la notificaríamos a la autoridad de control (art. 33 RGPD) y, si el riesgo para ti fuera alto, también a ti sin demora (art. 34 RGPD).

10 · Menores

A quién va dirigido el servicio.

El servicio es solo para personas de 18 años o más y no creamos cuentas para menores. Las novedades por email admiten suscripciones a partir de 14 años, la edad a la que la ley española permite consentir (LOPDGDD, art. 7).

11 · Cambios en esta política

Cómo te informamos si esta política cambia.

Actualizamos esta política cuando cambia el servicio o la ley. La versión vigente y la fecha de su última actualización están siempre al principio de esta página. Si un cambio afecta de forma importante a cómo usamos tus datos, te avisaremos por email o en la app antes de aplicarlo.