

DOCUMENTO DE POLÍTICAS LEGALES Y CUMPLIMIENTO

ESTRUCTURA CORPORATIVA Y PROTECCIÓN DE DATOS • FISIOBRIUT

I. AVISO LEGAL

El presente Aviso Legal regula el acceso, navegación y uso del sitio web corporativo con dirección **WWW.FISIOBRIUT.COM**, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI-CE), y demás normativas sanitarias y profesionales aplicables en el territorio español.

A efectos identificativos y de comunicación directa, se detallan a continuación los datos del titular responsable del portal:

Responsable Legal	EZEQUIEL MONTERO USERO
Identificación Fiscal	NIF: 48977125M
Acreditación Sanitaria	Fisioterapeuta Colegiado Nº 9066 (Ilustre Colegio de Fisioterapeutas de Andalucía)
Domicilio Profesional	Calle Manantial 5, 18569 Montillana (Granada), España
Contacto Directo	Teléfono: +34 677 175 554 Email: fisiobriut@gmail.com

1. Legislación Aplicable y Jurisdicción Competente

Las relaciones de carácter técnico, comercial o asistencial derivadas del uso de este portal web se rigen estrictamente por la legislación española. Con renuncia expresa a cualquier otro fuero de naturaleza procesal que por ley pudiera corresponderles, el titular y el usuario se someten formalmente a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de **Granada** para la resolución de cualquier litigio, controversia o reclamación derivada de la interpretación o ejecución de las presentes condiciones contractuales y legales.

2. Condiciones de Uso y Exención de Responsabilidad

El acceso y navegación por el sitio web atribuye la condición de Usuario e implica la aceptación plena de las disposiciones aquí reflejadas. El usuario queda expresamente informado de que la mera navegación en esta web no constituye, bajo ningún concepto, el inicio de una relación contractual, comercial o clínica con el profesional. El titular no asume responsabilidad alguna por las opiniones, contenidos o informaciones clínicas difundidas por colaboradores o terceros externos en secciones dinámicas del portal. Asimismo, se reserva la facultad de modificar, actualizar o suprimir los contenidos y el diseño técnico del portal sin necesidad de previo aviso, atendiendo a criterios internos de optimización, rentabilidad y adaptación de servicios.

3. Propiedad Intelectual e Industrial

Todos los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre el software, códigos fuente, diseño gráfico, interfaces de navegación, textos científicos, metodologías clínicas, marcas comerciales y logotipos integrados en la web pertenecen en exclusiva a EZEQUIEL MONTERO USERO (Fisiobriut) o a sus legítimos licenciantes. Queda terminantemente prohibida cualquier modalidad de reproducción, copia, distribución, comunicación pública, transformación o explotación de estos elementos sin la previa, expresa y rigurosa autorización por escrito del titular responsable.

4. Política de Enlaces (Links)

Los enlaces salientes que puedan constar en el portal web tienen una función de carácter estrictamente informativo. Fisiobriut no ostenta control alguno sobre dichos portales externos ni asume responsabilidad por la veracidad, licitud o disponibilidad técnica de sus contenidos.

II. POLÍTICA DE COOKIES

Este sitio web utiliza cookies técnicas propias e indispensables para posibilitar la navegación segura del usuario, así como cookies analíticas de terceros destinadas al cómputo de visitas y optimización de la experiencia de usuario, sin que en ningún caso se asocien los datos técnicos a perfiles de identidad identificables.

Régimen de Consentimiento Expreso: En riguroso cumplimiento de las directrices actualizadas de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) y el Comité Europeo de Protección de Datos (CEPD), este portal web tiene bloqueadas por defecto todas las cookies no esenciales (analíticas, publicitarias o de personalización). Dichos archivos de seguimiento no se descargarán ni se almacenarán en el dispositivo del usuario a menos que este preste un **consentimiento activo, inequívoco y afirmativo** mediante la interacción directa con nuestro panel de configuración. El usuario conserva en todo momento la facultad de revocar dicho consentimiento y configurar o bloquear la gestión de cookies a través de las opciones técnicas de privacidad de su navegador de internet.

III. POLÍTICA DE PRIVACIDAD

De conformidad con las exigencias del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD - UE 2016/679) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD), se detalla la gobernanza de los datos recabados en este sitio web:

1. Finalidades del Tratamiento de Datos

Los datos de carácter personal facilitados por los usuarios serán procesados bajo las siguientes finalidades legítimas:

- Gestión y resolución de consultas, peticiones de información y soporte asistencial solicitados activamente por el usuario a través de los canales corporativos habilitados.
- Tramitación y gestión integral, automatizada o manual, de citas previas, reservas, modificaciones y cancelaciones de sesiones de fisioterapia y asistencia sanitaria en el centro clínico.

- Remisión de comunicaciones de carácter técnico, organizativo o comercial relacionadas con los servicios asistenciales de la clínica, siempre que medie la correspondiente base de legitimación legal.

2. Conservación de Datos Clínicos y Fiscales

En el supuesto de que el usuario adquiriera la condición de paciente efectivo de la clínica, sus datos identificativos, de facturación e historias clínicas se conservarán de manera segura durante un plazo mínimo de **5 años**, contados a partir de la fecha de finalización de cada proceso asistencial, en estricto cumplimiento de 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, así como de la normativa tributaria española aplicable. Para consultas genéricas de usuarios que no deriven en tratamientos clínicos, los datos se suprimirán de forma inmediata una vez resuelta la comunicación.

IV. TRATAMIENTO DE DATOS EN CANALES AUTOMATIZADOS CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA)

Con el objetivo de optimizar la eficiencia operativa, garantizar la escalabilidad en la atención al paciente y asegurar una respuesta ágil de gestión, Fisiobriut integra sistemas automatizados basados en Inteligencia Artificial en sus vías de comunicación directa:

A. Recepción de Llamadas Telefónicas (Asistente de Voz IA)

Para la recepción automatizada de consultas telefónicas y la estructuración de la agenda clínica, se implementa el servicio técnico de Recepcionista IA de IONOS. Este software procesa los flujos conversacionales mediante el uso de tecnologías avanzadas de reconocimiento de voz automático («Speech-to-Text»), análisis semántico mediante Procesamiento de Lenguaje Natural (NLP) y síntesis de voz a texto («Text-to-Speech»).

Las conversaciones e interacciones de voz podrán ser registradas, transcritas o documentadas de forma textual para la correcta formalización de la cita. El usuario es informado de forma previa, obligatoria y explícita al inicio de la llamada telefónica mediante una locución automatizada. Si el usuario decide continuar con la llamada, estará autorizando dicho procesamiento. El usuario mantiene en todo momento el derecho a finalizar la conexión para impedir el tratamiento automatizado de sus datos.

B. Canal de Mensajería Automatizada (Chat de WhatsApp con IA)

La clínica dispone de una línea interactiva de atención en la plataforma de mensajería WhatsApp corporativa conectada a un Asistente Virtual programado con modelos de Inteligencia Artificial propios. Este asistente procesa mensajes escritos, notas de audio y archivos adjuntos con la finalidad exclusiva de interpretar intenciones de agenda, resolver dudas de horarios y gestionar o anular citas en tiempo real.

Al iniciar de forma voluntaria la comunicación en este canal, el sistema procesa el número de teléfono origen, el nombre público de usuario de la plataforma y cualquier dato de índole personal o clínica que el paciente comunique voluntariamente durante la conversación. El usuario dispone en todo momento de la facultad de interrumpir la automatización o exigir de forma expresa la derivación y atención directa por parte de un agente humano.

1. Bases Jurídicas de Legitimación

El tratamiento automatizado de los datos en estos canales de Inteligencia Artificial se fundamenta estrictamente en los siguientes pilares del RGPD:

- El **consentimiento explícito del interesado** (Artículo 6.1.a y, críticamente, el **Artículo 9.2.a del RGPD** para categorías especiales de datos de salud), el cual es recabado de manera previa, clara y obligatoria mediante la locución telefónica inicial o el mensaje interactivo de bienvenida en WhatsApp antes de que el sistema procese información clínica relevante.
- La **ejecución de medidas precontractuales o contractuales** (Artículo 6.1.b del RGPD), resultando indispensable el tratamiento técnico de los datos para la formalización del calendario de citas y asignación de recursos asistenciales solicitados por el propio paciente.
- El cumplimiento de obligaciones legales en el ámbito sanitario (Artículo 9.2.h del RGPD), habilitando la gestión técnica y organizativa de los servicios e instalaciones de salud de la clínica bajo estricto secreto profesional.

2. Destinatarios y Transferencias Internacionales de Datos

Los datos procesados en los canales automatizados no se cederán a terceros ajenos a la actividad clínica salvo imperativo legal. No obstante, para la operatividad técnica de las herramientas de Inteligencia Artificial, almacenamiento en la nube e interconexión mediante interfaces (API), se recurre a la infraestructura de subproveedores tecnológicos especializados, incluyendo a Meta Platforms Ireland Ltd. y IONOS SE, actuando estrictamente bajo nuestra instrucción en calidad de *Encargados de Tratamiento* mediante la firma de correspondientes Acuerdos de Procesamiento de Datos (DPA).

En el supuesto de que estos proveedores dirijan flujos de datos técnicos o metadatos hacia servidores localizados en los Estados Unidos (EE.UU.), dichas transferencias internacionales de datos se ejecutan en estricto cumplimiento del Artículo 45 del RGPD, bajo el amparo de la Decisión de Adecuación de la Comisión Europea (Marco de Privacidad de Datos UE-EE. UU. / *Data Privacy Framework*) o, subsidiariamente, mediante la suscripción formalizada de Cláusulas Contractuales Tipo (SCCs) validadas por la Comisión Europea conforme al Artículo 46.2.c del RGPD, garantizando medidas complementarias de seguridad organizativa y de cifrado técnico.

3. Derechos de los Usuarios y Garantía de Supervisión Humana

Los usuarios ostentan los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición sobre sus datos personales. De igual modo, en virtud del **Artículo 22 del RGPD**, el interesado ostenta el derecho fundamental a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos que produzca efectos jurídicos o le afecte significativamente de modo similar, garantizándose plenamente el derecho a exigir e intervenir mediante una **supervisión y revisión humana** por parte de la dirección de la clínica ante cualquier anomalía o disconformidad en la gestión de los bots.

Para el ejercicio formal de cualquiera de estos derechos regulados, el interesado podrá dirigir una comunicación por escrito acompañada de documento que acredite su identidad ante las siguientes vías oficiales:

- **Dirección Postal:** Calle Manantial 5, 18569 Montillana (Granada), España.
- **Dirección Electrónica:** fisiobriut@gmail.com

Asimismo, si el interesado considera que el tratamiento de sus datos infringe la normativa de privacidad vigente o que sus derechos no han sido plenamente satisfechos, ostenta la legitimación para interponer una reclamación formal de tutela ante la autoridad de control estatal competente: la **Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)** a través de su sede electrónica oficial (www.aepd.es).

Documento redactado de conformidad con la normativa de privacidad europea y española.

Fisiobriut © 2026. Todos los derechos reservados.