

Prestaciones RACC Medic RACC Medic Family

Junio 2023



RACC
Mobility
Club

Estamos para ayudar

ÍNDICE

1. MODALIDADES

3

2. CONDICIONES DE USO Y CÓMO SOLICITAR ASISTENCIA

3

3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS RACC MEDIC Y RACC MEDIC FAMILY

4

3.1. Servicio de Orientación Médica

4

3.2. Servicio de Orientación Médica: especialidades

5

3.3. Servicio de Asesor Nutricional

5

3.4. Programa "Ponte en forma"

6

3.5. Modalidades que tienen derecho

6

4. TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

6

4.1. Tratamiento de datos de carácter personal RACC Medic y RACC Medic Family

6

4.2. Tratamiento de datos de carácter personal del socio RACC

7

5. EXCLUSIONES Y LIMITACIONES

8

6. OBLIGACIONES Y DEBERES DEL SOCIO

9

1. MODALIDADES

El RACC ofrece a sus socios y clientes diferentes modalidades (conjunto de prestaciones y servicios) según sus necesidades e intereses.

Para disfrutar de las prestaciones, los socios y clientes deberán ser residentes en España o Andorra, encontrarse en situación de alta en la base de datos del RACC y estar al corriente de pago de la cuota anual.

Las garantías establecidas en estas prestaciones para los socios y clientes del Reial Automòbil Club de Catalunya (RACC) están vigentes a partir del 1 de julio de 2023. Las mismas no constituyen contrato y pueden ser modificadas a criterio del RACC, siendo de aplicación las vigentes en cada momento, que se encuentran a disposición de los socios en cualquiera de las delegaciones o a través de la página web del Club.

Los servicios recogidos en el presente documento son prestados por TELADOC HEALTH INTERNATIONAL, SOCIEDAD ANÓNIMA UNIPERSONAL, con CIF A-62.103.999 y domicilio social en Via Augusta, 252-260 (2ª planta), 08017, Barcelona.

2. CONDICIONES DE USO Y CÓMO SOLICITAR ASISTENCIA

Para tener derecho a las prestaciones descritas en este documento, el socio/cliente del RACC deberá encontrarse al corriente de pago de su cuota de socio o servicio contratado. El impago de las cuotas, ya sea total o parcial, conllevará la suspensión temporal de los derechos del Socio RACC vinculados a las prestaciones y coberturas descritas. Cualquier solicitud de servicio durante ese periodo conllevará el pago del mismo.

¿Cómo se activa el servicio RACC Medic o RACC Medic Family?

1. Para acceder y activar el servicio el socio titular deberá registrarse como usuario principal en la [web www.raccmedic.es](http://www.raccmedic.es), cumplimentando los datos requeridos por Teladoc Health.
2. Una vez cumplimentados los datos, el socio titular recibirá un *email* en la dirección de correo electrónico facilitada en el formulario de registro para validar la contraseña y proceder a la activación del servicio contratado.

La utilización del servicio RACC Medic o RACC Medic Family requiere de registro previo a través de la web www.raccmedic.es, siendo necesaria antes de su utilización la aceptación de las *Condiciones de uso* de Teladoc Health International, en el portal de RACC Medic, por parte del socio titular y, en su caso, de los usuarios beneficiarios del servicio.

Cuando un socio requiera realizar una consulta médica telemática cubierta por las prestaciones, siempre deberá tramitarla a través de:

■ www.raccmedic.es

En caso de incidencia con el servicio, podrá ponerse en contacto con Teladoc Health International a través del teléfono:

■ + 34 93 259 34 86 (de lunes a viernes de 9 a 21 h)

A continuación, puede consultar la disponibilidad y el horario de los servicios:

		Orientación médica	Orientación pediátrica	Orientación médica: especialidades (dermatología, traumatología, ginecología)	Asesor nutricional	Programa "Ponte en forma"
Disponibilidad		Teléfono 24/7/365 Videollamada: LU-DO de 9 a 21 h Chat: LU-DO de 9 a 21 h	LU-DO de 9 a 21 h	CMB: de 9 a 20 h Videollamada: Dermatología: LU-VI de 16 a 19 h y MA y JU de 10:30 a 13 h Traumatología: LU y VI de 14 a 15 h y MI de 13 a 14 h Ginecología: LU-VI de 12 a 14 h y LU-JU de 16 a 17 h	LU-VI de 9 a 21 h	-
Medio de realización de la consulta	Videollamada agendada	Sí	No	Sí	Sí	No
	Llamada telefónica saliente, no agendada	Sí	No	Sí	Sí	Sí
	Chat	Sí	Sí	No	No	No
Canal de solicitud del servicio	Web / Portal	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS RACC MEDIC Y RACC MEDIC FAMILY

3.1. Servicio de Orientación Médica

Descripción:

El Servicio de Orientación Médica permite al usuario realizar una consulta a un médico de familia para abordar cuestiones relativas a atención primaria.

En las consultas de atención primaria se cubren cuestiones de primer nivel muy variadas de algunas especialidades, entre ellas (a modo de ejemplo, pero no limitativo): traumatología, otorrinolaringología, vacunas internacionales, información al viajero, alergología, análisis clínicos, sistema digestivo, etc.

Protocolo de actuación en casos clasificados de alto riesgo:

Se excluyen aquellas patologías clasificadas como de alto riesgo, teniendo tal consideración aquellas en las que los usuarios refieran cualquiera de los síntomas mencionados a continuación. En estos casos el profesional sanitario remitirá al usuario directamente a un servicio de urgencias:

- Dolor en el pecho
- Disnea (falta de aire / dificultad respiratoria)
- Confusión / debilidad / mareos
- Pérdida de conciencia / síncope o convulsión
- Trauma: sin examen difícil de evaluar
- Migraña persistente
- Dolor abdominal
- Hemorragias: melena, hematemesis, rectorragias
- Diarrea con sangre
- Accidente cerebrovascular, así como cualquier síntoma neurológico relacionado con el accidente cardiovascular
- Pensamientos e ideas suicidas
- Cualquier otra condición relevante en la que el médico llegue a la conclusión de que el usuario no puede ser explorado de manera segura a través de la atención virtual

Como regla general, en los casos que se describen a continuación los profesionales sanitarios aconsejarán al usuario que proceda a una consulta presencial, salvo que bajo su criterio médico entiendan que la consulta telemática es adecuada:

- Usuarios con edad superior a 85 años
- Abuso de sustancias / intoxicación
- Barreras por el idioma
- Desórdenes psicóticos
- Múltiples comorbilidades y polimedicados (especialmente diabetes mellitus, inmunosupresión, procesos neoplásicos malignos)

Otras características:

La consulta de atención primaria permite:

- Agendar una videollamada, solicitar una llamada telefónica con un médico de familia o hablar con un médico de familia a través de chat.
- Registrar el caso médico en el historial del usuario (historia clínica del paciente). El uso y acceso a la historia clínica cumplirá con lo dispuesto en 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.
- En su caso, tras el correspondiente diagnóstico, a criterio médico y de conformidad con el protocolo de prescripciones aplicable en cada momento, emitir recetas electrónicas privadas y prescribir pruebas complementarias. Teladoc Health informa de lo siguiente: (i) cuando se prescriben pruebas complementarias no se obliga al usuario a acudir a ningún centro sanitario o consulta particular y no se gestiona la reserva ni el pago de la prueba complementaria; (ii) el coste de los medicamentos y de las pruebas complementarias no está cubierto por los servicios.
- Adjuntar y descargar imágenes o archivos tanto por el usuario como por el médico que le atiende. Las imágenes que adjunte el usuario serán fotografías o informes de que disponga. No se tendrán en cuenta, a los efectos de la atención médica, las imágenes de pruebas médicas realizadas al usuario, solo el informe de resultados derivado de dichas pruebas.
- Recibir notas médicas que están disponibles en su área privada de la aplicación móvil y/o web, que incluyen: síntomas identificados; diagnóstico, tratamiento sugerido, medidas preventivas e información adicional necesaria; resumen de receta médica (si corresponde) y sugerencia de seguimiento (si corresponde).

La prescripción de medicamentos, si se considera oportuna, se hace siempre a criterio del médico y cumpliendo con la regulación vigente (en concreto, la regulación en cuanto a la prescripción, dispensación, plazos de validez, etc.) y las políticas de prescripción de Teladoc Health, que se resumen a continuación. Se podrá emitir una receta médica electrónica para cualquier medicamento salvo para los siguientes: (i) medicamentos para enfermedades crónicas que deben ser monitorizados regularmente; (ii) medicamentos narcóticos, sedantes o hipnóticos; (iii) medicamentos controlados como morfina y analgésicos opioides y benzodiazepinas; (iv) barbitúricos; (v) medicamentos de uso diagnóstico hospitalario y (vi) antipsicóticos. La prescripción se realiza mediante recetas electrónicas privadas emitidas a través de medios tecnológicos de sofisticación y seguridad como la plataforma REMPE u otras de características equivalentes. Cualquier tipo de prueba diagnóstica o análisis que considere el médico (sin límite de pruebas).

3.2. Servicio de Orientación Médica: especialidades

Descripción:

El Servicio de Orientación Médica: especialidades permite al usuario realizar una consulta a un médico especialista de entre las especialidades siguientes:

- Pediatría (solo disponible para RACC Medic Family)
- Ginecología
- Dermatología
- Traumatología

Los usuarios recibirán atención asistencial de un equipo de médicos licenciados, especialistas en la disciplina correspondiente, con conocimientos actualizados (state-of-the-art), los cuales revisarán la sintomatología del usuario para ofrecer diagnóstico y tratamiento o, en el caso de que ya tenga un diagnóstico, comentarán la mejor opción terapéutica para el correspondiente diagnóstico. En el caso de que el usuario no tenga un diagnóstico todavía, y que con la anamnesis no sea suficiente para llegar al mismo, el especialista podrá indicarle la realización de pruebas diagnósticas o exploraciones complementarias para poder elaborar un diagnóstico. En el caso de que tras la anamnesis y el estudio cuidadoso de las exploraciones complementarias no haya información suficiente para establecer un diagnóstico, el especialista deberá remitir al usuario a un centro para realizar las exploraciones físicas que sean necesarias.

Protocolo de actuación en casos clasificados de alto riesgo:

El mismo que consta para la consulta de atención primaria.

Otras características:

- Agendar una videollamada o solicitar una llamada telefónica con un médico especialista para las especialidades de ginecología, dermatología o traumatología.
- Hablar con un pediatra a través del chat para la especialidad de pediatría.
- Registrar el caso médico en el historial del usuario (historia clínica del paciente). El uso y acceso a la historia clínica cumplirá con lo dispuesto en 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.
- En su caso, tras el correspondiente diagnóstico, a criterio médico y de conformidad con el protocolo de prescripciones aplicable en cada momento, emitir recetas electrónicas privadas y prescribir pruebas complementarias.
- Adjuntar y descargar imágenes o archivos tanto por el usuario como por el profesional sanitario. Las imágenes que adjunte el usuario serán fotografías o informes de que disponga. No se tendrán en cuenta, a los efectos de la atención médica, las imágenes de pruebas médicas realizadas al usuario, solo el informe de resultados derivado de dichas pruebas.
- Recibir notas médicas que están disponibles en su área privada de la aplicación móvil y/o portal web, que incluyen: síntomas identificados; diagnóstico, tratamiento sugerido, medidas preventivas e información adicional necesaria; resumen de receta médica (si corresponde) y sugerencia de seguimiento (si corresponde).

3.3. Servicio de Asesor Nutricional

Descripción:

El Servicio de Asesor Nutricional se configura como un soporte al usuario por parte de un equipo de especialistas en nutrición y dietética.

El equipo de especialistas contactará con el usuario y realizará una entrevista nutricional en base a la cual enviará un informe con recomendaciones sobre nutrición y dietética. Tras la primera entrevista nutricional y el envío de la información inicial, el usuario tendrá la posibilidad de contactar de nuevo con el equipo de especialistas para realizar un seguimiento.

Áreas de consulta más frecuentes:

- Consejos sobre nutrición y alimentación equilibrada
- Consejos para la alimentación infantil
- Dietas para pacientes con alergias e intolerancias alimentarias
- Dietas para pacientes con problemas de salud que necesitan un abordaje nutricional
- Recomendaciones generales para personas que quieran perder peso

Protocolo de actuación en casos clasificados de alto riesgo:

En caso de que el profesional sanitario identifique que el usuario puede padecer algún trastorno alimenticio, ansiedad, depresión o afección similar, se sugiere que contacte con un profesional en salud mental.

Acceso y disponibilidad:

El servicio puede llevarse a cabo por vía telefónica o videollamada programada.

El equipo de nutrición y dietética se encuentra disponible en horario de lunes a viernes, entre las 9 y las 21 horas (hora peninsular).

3.4. Programa “Ponte en forma”

Descripción:

El programa “Ponte en forma” (de ahora en adelante, “programa”) consiste en un programa *online* orientado a la promoción de la salud y la prevención de determinadas enfermedades mediante la realización de una dieta específica y el seguimiento de una rutina de actividad física adaptada a las necesidades de salud del usuario, con el objetivo de perder de peso. El programa ha sido diseñado por un equipo de nutricionistas y médicos especialistas en medicina deportiva.

Registro:

Para darse de alta en el programa, el usuario deberá responder a un cuestionario *online* de salud cuyo objetivo es la pérdida de peso. En el cuestionario hay definidas unas variables que determinarán la entrada o no en el programa y el tipo de programa en el que el usuario quedará inscrito (4 u 8 semanas).

Seguidamente, aparecerá un calendario en donde el usuario podrá elegir el día de inicio de su programa. Ese día recibirá un *email* recordándole que “Hoy empieza su programa”.

No obstante, en algunos casos, aunque el usuario se encuentre en un IMC (Índice de Masa Corporal) adecuado para iniciar el programa, este se desaconsejará y lo llevará a la exclusión (y a contactar con un nutricionista). Por ejemplo, en caso de embarazo y lactancia, enfermedad relevante (una de las preguntas del cuestionario lo pregunta), diabetes insulino dependiente y menores de 18.

Alta en el programa:

Si el usuario ha sido “aceptado” en el programa, le aparecerá un mensaje donde se le dará la bienvenida y se le informará de que en su *email* habrá recibido los documentos que le permitirán empezar el programa el día elegido por él/ella en el calendario. En el caso de que en el cuestionario haya respondido afirmativamente a alguna de las preguntas sobre alergia al gluten y/o intolerancia a la lactosa, se le enviará el documento de recomendaciones correspondientes para que pueda adaptar el menú.

Funcionamiento del programa:

Durante las 4-8 semanas que dure el programa, el usuario recibirá alternativamente información con ejemplos de platos o un test de seguimiento para que el equipo de nutricionistas pueda valorar la evolución y seguimiento de la dieta y el plan de ejercicio pautado. Al finalizar el programa, el usuario recibirá un *email* con el Test de finalización para valorar el programa y comentar el resultado.

Asimismo, el programa incluye la posibilidad de consultar con un nutricionista para realizar un plan personalizado y su seguimiento cuando el usuario no pueda realizar el programa *online* por circunstancias médicas.

Casos no cubiertos: programas de entrenamiento específicos, dietas de aumento de peso y objetivos deportivos distintos de la pérdida de peso.

Duración del programa:

El programa dura 4 u 8 semanas. La decisión sobre la duración depende de la preferencia del usuario y/o de criterios médicos: por ejemplo, usuarios con IMC específicos pueden ser guiados solo a través de un programa de 4 semanas.

3.5. Modalidades que tienen derecho

- RACC Medic: cobertura para un único usuario (socio titular designado en la base de datos del RACC) con acceso a todas las coberturas salvo el acceso al servicio de pediatría.
- RACC Medic Family: cobertura familiar para el socio titular, su cónyuge (adulto adicional) y un máximo de 4 hijos menores de edad (menores de 18 años). Tienen acceso a todas las coberturas de RACC Medic y, además, al servicio de pediatría.

Tipos de usuarios del servicio según la modalidad contratada:

- Socio titular o usuario principal: aquel que contrata el servicio y que gestiona la utilización del mismo por parte del resto de usuarios. El usuario principal podrá gestionar el alta y baja de los demás usuarios (adulto adicional y menores) y hará frente a las obligaciones expuestas en las presentes prestaciones. Para poder dar de alta al adulto adicional y a los menores, tendrá que proporcionar una dirección electrónica para enviar la invitación de registro en el portal www.raccmedic.es. El socio titular solo accederá a los datos de nombre y dirección electrónica del otro adulto adicional registrado en el servicio. En relación con los menores, para poder darlos de alta deberá cumplimentar el formulario habilitado a tales efectos. Para realizar la baja del servicio contratado, el socio titular deberá dirigirse a cualquier punto de venta del RACC o llamar al 900 242 242.
- Adulto adicional (exclusivo para RACC Medic Family): cónyuge mayor de edad, conviviente con el usuario principal y facultado para utilizar RACC Medic Family a través del portal web www.raccmedic.es, con acceso a las prestaciones del servicio contratadas por el socio titular. Al igual que el socio titular, el cónyuge también podrá gestionar el alta de menores cumplimentando el formulario habilitado a tales efectos.
- Menores: personas menores de edad dependientes del socio titular y/o del cónyuge adicional designadas por estos y facultadas para utilizar RACC Medic Family, con acceso a las prestaciones contratadas por el socio titular. Sus datos (incluida la información relativa al uso del servicio) podrán ser conocidos por ambos usuarios del mismo (el socio titular y el cónyuge). Los menores dependientes no podrán gestionar el servicio ni hacer uso directo del portal web www.raccmedic.es.

4. TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

4.1. Tratamiento de datos de carácter personal RACC Medic y RACC Medic Family

El tratamiento de los datos facilitados por el socio en la activación y el desarrollo de los servicios solicitados es realizado por TELADOC HEALTH INTERNATIONAL, SOCIEDAD ANÓNIMA UNIPERSONAL, con CIF A-62.103.999 y domicilio social en Vía Augusta, 252-260 (2ª planta), 08017, Barcelona.

La política de tratamiento de sus datos está disponible en la web www.raccmedic.es/privacidad.

El tratamiento de sus datos como socio del RACC es el que consta en www.raccmedic.cat/privacidad.

4.2. Tratamiento de datos de carácter personal del socio RACC

El RACC tiene el compromiso irrevocable con sus socios de respetar su derecho fundamental a la protección de sus datos personales. El RACC tratará los datos personales de sus socios a los efectos de dar cumplimiento a los objetivos, a las finalidades y a las actividades que le son propias: mantener y gestionar su relación como miembros e informarles sobre beneficios y ventajas inherentes a su condición.

¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?

- Identidad: Reial Automòbil Club de Catalunya (RACC o el Club), con NIF: G-08.307.928.
- Dirección postal: avenida Diagonal, 687, 08028, Barcelona.
- Teléfono: 900 357 357.
- Correo electrónico: inforacc@racc.es.
- Contacto del delegado de Protección de Datos del RACC: dporacc@racc.es.

¿Con qué finalidad tratamos sus datos?

En el RACC tratamos los datos que nos proporcione, en cualquier momento de su relación con el Club, con las siguientes finalidades:

1. Finalidades relacionadas con la relación contractual u orgánica que le une al RACC

- Gestionar su condición de socio del RACC.
- Comunicarle los beneficios y ventajas que disfruta como socio del RACC.
- Prestarle los servicios contratados como cliente o socio del RACC.
- Recibir la información solicitada.

Este tratamiento es necesario para formalizar su condición de socio del RACC o para prestarle el servicio que nos solicita. En caso de que se oponga al tratamiento de sus datos relacionados con su alta en el Club o con la contratación de cualquier producto o servicio, ello comportará la baja inmediata de su condición de socio o la no prestación del producto o servicio contratado.

2. Finalidades basadas en el interés legítimo del RACC

- Ofrecer o recomendarle servicios o productos del RACC que puedan ser de su interés.
- Elaborar un perfil comercial que nos permita optimizar la finalidad anterior. En ningún caso se tomarán decisiones automatizadas en base a dicho perfil con una finalidad distinta de la indicada. En particular, el perfil comercial no servirá en ningún caso para finalidades de scoring.
- Comunicar sus datos a empresas del Grupo RACC (véase www.racc.es/quienessomos) con fines administrativos o para dar cumplimiento a obligaciones legales, tales como la prevención de blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

3. Finalidades que requieren su consentimiento expreso

Ofrecer o recomendarle servicios o productos del RACC que puedan ser de su interés con posterioridad a su baja como socio, o a la prestación de los servicios contratados o por los que ha mostrado interés. Este tratamiento se realizará únicamente si usted ha prestado su consentimiento a través de la casilla habilitada al efecto. La falta de consentimiento a cualquiera de las finalidades indicadas no comportará consecuencia alguna en la relación contractual u orgánica que mantiene con el RACC.

Le recordamos que, en cualquier momento, podrá oponerse al tratamiento de sus datos, especialmente en el caso del envío de ofertas comerciales. El envío de cualquier información, oferta o recomendación se podrá realizar por cualquier medio, tanto físico como telemático (correo electrónico, fax, SMS, redes sociales, aplicaciones móviles, etc.).

¿A qué destinatarios se comunicarán sus datos?

Sus datos se comunicarán al Grupo RACC. La relación de empresas del Grupo RACC podrá encontrarla en www.racc.es/quienessomos. La comunicación de sus datos se realizará con las siguientes finalidades:

- Ofrecer o recomendarle servicios o productos del Grupo RACC que puedan ser de su interés.
- Cumplir obligaciones legales. El RACC comunicará sus datos a los organismos públicos y judiciales competentes cuando tenga la obligación legal de hacerlo.
- Con fines administrativos internos, tales como facilitar la contratación de productos y servicios de otras entidades del Grupo RACC.

Asimismo, le informamos que determinados proveedores de servicios del RACC, nacionales e internacionales, pueden tener acceso a sus datos y tratarlos en nombre y por cuenta del Club en el marco de su prestación de servicios (asesoramiento jurídico, empresas de servicios informáticos, empresas de seguridad, centro de llamadas, etc.).

¿Cuáles son sus derechos al facilitarnos sus datos?

Usted podrá ejercer sus derechos de acceso, portabilidad, rectificación, supresión, limitación y oposición a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado. Asimismo, usted podrá revocar en cualquier momento el consentimiento prestado.

- El derecho de acceso le permite conocer y obtener gratuitamente la información sobre sus datos de carácter personal sometidos a tratamiento.

- El derecho de portabilidad le permite solicitar la entrega de sus datos en un formato estructurado de uso común y de lectura mecánica e interoperable o, siempre que la tecnología lo permita, que transmitamos directamente sus datos a otro responsable.
- El derecho de rectificación le permite corregir errores, modificar los datos que resulten ser inexactos o incompletos y garantizar la certeza de la información objeto de tratamiento.
- El derecho de supresión le permite solicitar que se supriman, sin perjuicio del deber de bloqueo, los datos objeto de tratamiento.
- El derecho de limitación le permite, en determinados supuestos previstos por la ley, solicitar que sus datos se bloqueen y se limite su acceso únicamente a efectos de la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones, la protección de los derechos de otra persona física o jurídica, o por razones de interés público.
- El derecho de oposición le permite solicitar que no se lleve a cabo el tratamiento de sus datos de carácter personal o que se cese en el mismo.
- El derecho a no ser objeto de una decisión basada únicamente en medios automatizados, si la decisión produce efectos jurídicos en usted o le afecta significativamente de modo similar.

Para ejercer los derechos especificados podrá utilizar los formularios puestos a su disposición en www.racc.es/LOPD. También podrá ejercer cualquiera de estos derechos dirigiéndose al delegado de Protección de Datos del RACC, mediante el envío de un correo electrónico a dporacc@racc.es; o por correo postal dirigiéndose a la avenida Diagonal, 687, 08028, Barcelona (A/A. Delegado de Protección de Datos del RACC). Usted deberá aportar copia de su DNI o documento oficial que le acredite. También tiene derecho a presentar reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. Dispone de la información necesaria en www.agpd.es.

¿Cómo hemos obtenido sus datos?

Sus datos provienen de la información que usted nos facilita cuando contrata y mantiene productos o servicios con nosotros, tanto de forma directa como indirecta (por ejemplo, a través de consultas, solicitudes de información, etc.). En el caso de no habernos facilitado directamente sus datos, le informamos que sus datos nos han sido facilitados por el socio que ha contratado la modalidad correspondiente.

En particular, los datos que trataremos incluyen, en su caso, las siguientes categorías: datos de carácter identificativo, datos económicos y financieros, datos de salud, datos referentes a sus características personales y circunstancias sociales e información comercial.

¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos?

Los datos personales que nos proporcione se conservarán mientras sean necesarios para la finalidad para la cual fueron recabados. En todo caso, una vez sea cursada su baja en el Club, por cualquier motivo, sus datos se cancelarán automáticamente transcurridos 5 años. Usted también podrá revocar su consentimiento en cualquier momento, en cuyo caso procederemos, asimismo, a la cancelación de sus datos. La cancelación de sus datos se realizará por bloqueo. Con este método, el RACC no tendrá acceso a sus datos y solo los tratará para su puesta a disposición de las autoridades o judiciales y para la atención de las posibles responsabilidades relacionadas con el tratamiento de los datos, en particular para el ejercicio y defensa de reclamaciones ante la Agencia Española de Protección de Datos. Conservaremos sus datos bloqueados durante los plazos previstos en las disposiciones aplicables o, en su caso, en las relaciones contractuales mantenidas con el RACC, procediendo a su supresión física una vez transcurridos dichos plazos.

5. EXCLUSIONES Y LIMITACIONES

El RACC, en todo momento, facilitará los datos de aquellos proveedores que considere en mejor disposición de prestar el servicio requerido por el socio y que él no preste directamente.

En aquellos casos en que el RACC se limita a facilitar los datos de un proveedor del servicio, el RACC no será responsable de la prestación del servicio que dicho profesional efectúe. El RACC queda eximido, por tanto, de las responsabilidades derivadas de la actuación de cualquiera de los profesionales cuyo contacto haya sido facilitado, a los que corresponderá en todo caso la dirección del servicio a efectuar.

Sobre los servicios contratados:

Como usuario principal de RACC Medic y/o RACC Medic Family, debe saber y entender que los servicios NO son/implican:

- Un servicio sanitario de emergencias. En caso emergencia, el usuario deberá contactar con el servicio de emergencia territorial que le corresponda.
- Un servicio sanitario de atención domiciliaria.
- Un servicio sanitario que incluya la totalidad de las prestaciones sanitarias que un usuario pueda necesitar. En cualquier caso, el profesional sanitario de Teladoc Health que le atienda le orientará sobre qué servicios sanitarios podría necesitar aun cuando estos queden fuera de este servicio sanitario.
- Un servicio que sustituye necesariamente la consulta presencial con su médico ni que satisfaga totalmente sus necesidades sanitarias en todos los casos. Usted sabe y entiende que los servicios sanitarios en remoto pueden tener sus limitaciones según el caso. El profesional sanitario de Teladoc Health, en caso de considerarlo conveniente para un adecuado diagnóstico, le indicará cuándo debe dirigirse a otros profesionales sanitarios para la realización de pruebas de diagnóstico o para una exploración física, o, en general, cuándo acudir a una consulta presencial con un profesional sanitario.

Como regla general, los servicios se prestarán (i) al usuario en territorio español, sin perjuicio de que el usuario pueda encontrarse de manera puntual en el extranjero (p.ej.: viaje de ocio o de trabajo), y (ii) dentro del horario y calendario acordado para cada servicio y detallado en el punto 2 de estas condiciones.

Sobre la tecnología para la prestación de los servicios:

Para una correcta prestación de los servicios a través de las plataformas, concretamente en los supuestos de acceso y disfrute mediante el portal web y/o la aplicación móvil, el usuario debe disponer de un dispositivo con conexión a datos y de al menos una versión de navegador a la que todavía dé apoyo su fabricante para acceder a la web.

La duración del servicio será de 6 meses a contar desde la fecha de alta.

6. OBLIGACIONES Y DEBERES DEL SOCIO

- Los servicios de asistencia se prestarán al socio o al cónyuge con carnet a través del portal www.raccmedic.es, facilitado en el punto 2.
- El domicilio del socio, del cónyuge y del hijo menor de edad será aquél facilitado por el socio titular como residencia habitual para la base de datos del RACC. El domicilio del socio, del cónyuge y del hijo menor de edad deben coincidir, así como la domiciliación bancaria. Asimismo, el socio titular del carnet notificará al RACC cualquier cambio de domicilio y de domiciliación bancaria.
- En el momento en que el socio facilita al RACC un número de cuenta bancaria para la domiciliación de su cuota de afiliación al Club, autoriza expresamente al RACC a que el cobro de la mencionada cuota se realice anualmente en la misma, mientras no se produzca su baja como socio del Club.
- El impago de la cuota anual por parte del socio dará lugar a la suspensión temporal de sus derechos y, consecuentemente, a la suspensión del derecho a obtener las prestaciones de los servicios descritos en este documento, tanto por parte del socio como del beneficiario. En caso de solicitar algún servicio mientras dure el impago, el titular deberá abonar el importe del mismo y, una vez regularizada la situación, solicitar su reembolso.
- El carnet del RACC es a título personal e intransferible.
- El abono de la cuota del servicio supone por parte del socio la aceptación de todas las condiciones incluidas en este documento.
- Para conocer las tarifas actualizadas de las diferentes modalidades, podrá informarse en cualquier delegación o acceder a la página web del Club, donde podrá consultar las tarifas vigentes en cada momento.

PRESTADOR DE SERVICIOS SANITARIOS Y/O DE PROMOCIÓN DE LA SALUD: TELADOC HEALTH

Teladoc Health es un centro sanitario autorizado para prestar, entre otros, servicios asistenciales de telemedicina. Está inscrito en el Registro de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios de Cataluña con código de registro sanitario E08680878. Teladoc Health tiene su domicilio en Via Augusta, 252-260 (2ª Planta), 08017, Barcelona (España), y CIF A-62.103.999.