

# Preguntas frecuentes (FAQ)



Este documento pretende responder a las dudas más habituales que pueden surgirle al colegio sobre el uso de la aplicación SNAPP y el servicio en general de esta, de una forma resumida, sobre todo en lo relativo al tratamiento de los datos personales que se realiza, obligaciones y fines tanto si el colegio es cliente de SchoolNurses (proveemos del personal sanitario) o el colegio ya dispone de su propio personal y es sólo usuario de SNAPP, y que se pueden plantear debido a la sensibilidad de los datos tratados.

Educación para la Salud s.l.  
SCHOOLNURSES  
SNAPP.care

## ¿Por qué utilizar SNAPP?

**Seguridad y Confidencialidad.** La información relativa al menor y a su salud, es una información muy delicada y por tanto deben cumplirse los máximos criterios de seguridad, trazabilidad y garantías, específicas y de aplicación obligatoria, para este tipo de datos personales. Con SNapp, el colegio y su personal sanitario pueden garantizar el cumplimiento y evitar así que la información se pueda traspapelar, perder o ser accesible sin control.

**Portabilidad e historial.** Es la única plataforma sanitaria pensada por y para personal sanitario, y que además de permitir el correcto control y gestión de las intervenciones a los menores/pacientes, permite cumplir con el derecho de portabilidad de los datos y acceso al historial detallado; es decir, el día que su hijo cambie de colegio, el tutor legal del menor puede solicitar que su historial sea facilitado al personal de ese centro, con seguridad, encriptación y control.

**Registro de autorizaciones.** Las autorizaciones para administrar un medicamento, plan de cuidados, etc. por Ley deben ser facilitadas al colegio o su personal sanitario responsable de su custodia y aplicación, se debe adjuntar receta, prescripción médica o protocolo de cada niño y este debe ser registrado y almacenado. En SNapp el padre podrá validar el consentimiento, solicitar que se le administre la medicación pautada, subir los documentos de forma sencilla y controlada, revisar si se le ha dado o no, etc. Evitando así que esa documentación se extravíe o no llegue y teniendo total visibilidad de qué se ha hecho.

**Cumplir obligaciones legales.** Permite cumplir a todas las partes implicadas (padres, tutores legales, colegio, tutores escolares, personal sanitario y alumnos) con las obligaciones en materia de niveles de seguridad, RGPD y registro de consentimientos, normativa sanitaria y de velar y asegurar los derechos del menor, específicos para este tipo de servicios, contenidos y forma de tratamiento.

**Comunicación segura,** ya que no se envía ningún detalle por correo electrónico; es solo el padreo tutor usuarios verificados de SNAPP o personal autorizado y bajo control de acceso, con sus propios usuarios único, personales y seguros, los que accederán en SNapp a ver o gestionar el detalle de cada visita de sus hijos a la enfermería, estableciendo así una vía de comunicación segura.

**Seguridad para sus hijos.** El personal sanitario, tanto si su hijo tiene o no alguna patología, debe tener todo el detalle posible para garantizar la seguridad y bienestar de los alumnos. SNapp al estar especializada, recoge esta información de forma ordenada para que sea posible planificar, prevenir, ampliar o actuar con diligencia por el personal que trabaja en su centro escolar.

---

### ¿Los datos de mis hijos o los míos son utilizados para publicidad?

Un rotundo NO, y para siempre. SCHOOLNURSES nunca utilizará sus datos con fines publicitarios, NUNCA cederá ningún dato personal ni perfil de usuario o paciente a terceros para fines distintos de la prestación de los servicios sanitarios y cuidado del menor. Esta obligación, además de por imperativo legal, viene recogida por varios frentes y contratos entre las partes, ya que el rol que asume SCHOOLNURSES respecto de esta información es de ENCARGADO DE TRATAMIENTO, lo que significa que trata los datos por cuenta del responsable (el colegio), para un fin muy concreto y según las directrices que a tal fin proporcione.

Su información es sólo suya y el personal que tiene acceso a ella, se obliga igualmente a cumplir con estas obligaciones y nuestra Política de Seguridad y Privacidad.

### ¿Puede la enfermera tratar datos de los alumnos?

Resulta inevitable para que pueda desempeñar correctamente su labor profesional. Necesita disponer del máximo de información que le pueda suministrar el colegio. Adicionalmente, el personal sanitario se rige además de por la normativa RGPD/LOPD, por lo que se le ha exigido una confidencialidad como empleada, que se suma a los códigos de conducta o deontológicos que le obligan como profesional colegiado a acatar una serie de normas de custodia, secreto, registro, archivo y comunicación que están cubiertas así mismo por normativas específicas nacionales y comunitarias.

### Si como colegio permito el acceso a esta información, ¿qué normativa legal me cubre?

Para entender la relación entre el colegio y SchoolNurses debe partirse de la diferencia entre RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO, previsto en el art. 4 del Reglamento Europeo de Protección de datos de carácter personal,

**Responsable del tratamiento es la persona física o jurídica (...) que, solo o junto con otros, *determine los fines y medios del tratamiento;***

**Encargado del tratamiento es la persona física o jurídica (...) que trate datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.**

La diferencia radica en el hecho de que el Responsable del tratamiento es quien tiene el “poder” de decidir sobre las finalidades, mientras que el Encargado del tratamiento, que no tiene este poder, sólo interviene para tratar la información por cuenta del responsable, es decir, según sus instrucciones y para los fines que se le hayan indicado.

En el caso que nos ocupa, el Colegio es el responsable del tratamiento y, SchoolNurses, el encargado del tratamiento.

SchoolNurses en ningún momento se hace “dueño” de la información que trata, ya que el colegio NO CEDE los datos, sino que únicamente le permite acceder a la información que necesita para prestar el servicio de enfermería contratado. Por ello, SCHOOL NURSES no puede usar estos datos para una finalidad distinta de la gestión de la enfermería.

---

---

### **¿Puede la enfermera/o tratar datos de los padres?**

Si el colegio tiene los datos de los padres y permite a SCHOOLNURSES que acceda a ellos para la prestación del servicio, el personal sanitario podrá usarlos únicamente en lo que atañe al servicio de enfermería.

Se pueden pactar otros modos de comunicación, pero, lo más adecuado es permitir este contacto directo, ya que en ocasiones puede ser necesario comprobar y contrastar la información suministrada por el centro en relación a un alumno.

### **¿Puede el colegio prohibir que la enfermera/o contacte con los padres?**

Se dará el caso de Colegios que prefieran, y están en su derecho, a que dicha comunicación sea realizada vía otro personal del centro, otros medios de comunicación. En estos casos, la enfermera cumplirá con su obligación de comunicación, en tanto y cuanto comunique a dichos interlocutores autorizados o solicite de estos que recaben información adicional. En estos casos la responsabilidad de realizar dichas comunicaciones es del centro escolar, y deberá darse instrucciones a su personal sanitario específicas en dicho sentido.

### **¿SNapp siempre manda emails a los padres?**

NO, si el colegio así lo configura o solicita, SNAPP no enviará ningún aviso a los padres (nunca se envía por correo electrónico ninguna información de carácter personal o sanitario). Incluso si los datos de los padres (emails incluidos) figurasen en SNAPP, si el colegio, el padre o la enfermera así lo configuran.

### **¿Cuándo puede mandar Snapp email a los padres?**

Lo que SI se puede hacer es que el colegio notifique a estos por las vías que estimen conveniente, (comunicado-tipo donde puede aprovechar para remitir instrucciones y aclaraciones como estas) con el [CODIGO UNICO](#) de dicho centro, para que sean los padres y tutores quienes directamente desde dicho acceso en SNAPP, den su consentimiento y se validen libremente, además de completar/verificar los datos que ya figurasen en SNAPP o si no existen o no existen alumnos creados aun en la plataforma, los puedan dar de alta ellos mismos.

### **¿Cómo se cubren contractualmente las obligaciones mutuas?**

- a. COLEGIO-SNAPP. El tratamiento está regulado por un contrato o licencia realizado entre SchoolNurses y el Centro Escolar para la prestación de dicho servicio y uso de la plataforma. En este contrato se regulan también las relaciones entre las partes como Responsable del Tratamiento el colegio y Encargado del tratamiento SNAPP.
  - b. COLEGIO-SNAPP. El colegio como usuario también debe aceptar los Términos y Condiciones de uso directamente en SNAPP.
  - c. P.SANITARIO-SNAPP. El usuario de perfil sanitario usuario de la aplicación, debe igualmente aceptar los Términos y Condiciones de uso directamente en SNAPP. -
  - d. P.SANITARIO-SCHOOLNURSES. El usuario de perfil sanitario si subcontratado con Schoolnurses, además de los requisitos legales de contratación en materia laboral, está obligado a firmar un compromiso de confidencialidad adicional, un compromiso de velar por los intereses del menor, así como acatar unos protocolos y buena praxis que garanticen la seguridad y confidencialidad.
  - e. P.SANITARIO-COLEGIO. El usuario de perfil sanitario si contratado directamente por el colegio, tendrá con este firmadas unas obligaciones similares a las anteriores.
  - f. COLEGIO-PADRES. El colegio como tutor legal del alumno mientras este está en sus dependencias, está obligado a su salvaguarda y se rige por las normativas nacionales y regionales que regulan dicha relación.
-

- g. COLEGIO-PADRES. Está deberá haber notificado y recabado la autorización previa de estos para la atención sanitaria, en su caso, del alumno. Siendo este un requisito que puede ser opcional, incluso si los padres NO hubiesen dado su consentimiento expreso, el colegio y el personal sanitario que esté en sus instalaciones está obligado por el deber de socorro a atender cualquier eventualidad o urgencia que acontezca, primando el derecho del alumno a ser socorrido en caso de urgencia.
- h. COLEGIO-PADRES. Si el colegio quiere que SNAPP envíe notificaciones o almacene datos personales de dichos padres o tutores (no de alumnos, ya que dichos datos es potestad del centro almacenarlos de la forma más segura que estime conveniente), o bien ha recabado previamente el obligatorio consentimiento expreso de estos, para realizar dicho tratamiento de datos por parte de los padres/tutores legales de los alumnos; o bien, ha remitido a estos el CODIGO UNICO para que éstos den su consentimiento expreso directamente en SNAPP.
- i. SNAPP-PADRES. Incluso si el colegio ya hubiese recabado el consentimiento de los padres para la prestación de los servicios sanitarios, se les pide nuevamente a estos que marquen dicho consentimiento en SNAPP para tener dicho consentimiento registrado también en SNAPP.
- j. SNAPP-PADRES. Estos también deben aceptar los Términos y Condiciones de uso directamente en SNAPP, y dicha aceptación queda digitalizada en SNAPP.
- k. SNAPP-PADRES. Indistintamente de que se hubiese recabado por parte del colegio los consentimientos expresos para tratamiento de datos personales, seles solicitará a dichos usuarios que acepten la cláusula específica en SNAPP, ya que éstos podrán ser encargados de proporcionar la información relativa a su hijo/s en SNAPP.

### **¿Puede un padre/tutor legal oponerse al consentimiento del tratamiento de los datos de su hijo/s?**

En este contexto podemos encontraros con dos opciones:

1. El padre/tutor legal no quiere hacer uso del servicio de enfermería escolar (DUE) proporcionado por SchoolNurses.
2. El padre/tutor legal no quiere utilizar la plataforma segura (Snapp), para el control, gestión e información de los procedimientos e incidencias médicas de su hijo/s en el Centro Escolar, aunque si quiere hacer uso del servicio de un DUE.

En ambos casos, el padre/tutor legal estaría en su derecho en ambas opciones, pero teniendo en cuenta ciertas excepciones.

#### **Excepción 1**

Como se ha mencionado en el punto g) anterior, en el caso de que existiera una urgencia médica, el DUE estará obligado y autorizado legalmente como autoridad competente, a actuar sin un consentimiento previo si hay una urgencia sanitaria que lo justifique como se establece en la Ley Básica Reguladora de la Autonomía del Paciente, Art.9.

#### **Excepción 2**

El DUE, en cumplimiento de sus competencias, tiene la OBLIGACIÓN de registrar todas sus actuaciones (en cualquier soporte), como consta en la Ley Básica Reguladora de la Autonomía del Paciente, Art.23 y además se establece en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) en el Artículo 9. Por tanto, aunque el padre no quiera hacer uso de SNAPP como usuario, el personal sanitario podrá almacenar digitalmente en dicho soporte seguro, toda la información

---

que le sea suministrada o que en el ejercicio de su actividad deba dejar constancia.

Adicionalmente, es obligación del padre/tutor legal, y lo contrario sería una irresponsabilidad, el comunicar al Centro Escolar, cualquier problema médico relevante o que deba ser tenido en cuenta (alergias alimenticias o medicamentosas, u otras que requieran de una actuación de rescate o Protocolo específico de actuación), ante la inexistencia de dicha información el centro escolar y el personal sanitario deberán actuar conforme a protocolos de actuación en caso de emergencia.

Se asumirá en estos casos, que el Alumno no tiene ninguna patología relevante o que el padre/tutor legal considere relevante compartirlo. Si el personal sanitario detectase que pueda existir algún riesgo o patología que debería ser ratificada por los padres, pero estos se negasen a compartir o dar información, es conveniente indicarlo por escrito o dejar constancia de que se le ha solicitado a éstos dicha información para que la responsabilidad quede clara.

### **¿Durante qué período de tiempo los datos son confidenciales?**

El secreto profesional es de obligado cumplimiento por el personal de Schoolnurses que tenga acceso a los datos del alumno. Incluso cuando la relación que vincule a las partes haya finalizado. Adicionalmente los Términos y Condiciones entre las partes obligan a salvaguardar toda la información de forma confidencial.

### **¿Durante cuánto tiempo se guardarán los datos?**

Por ley (Artículo 17.1 de la Ley 41/2002 de 14 noviembre), se establecen dos supuestos:

1. Plazo de conservación de al menos cinco años contados desde el alta de cada proceso asistencial.
2. Conservación de los datos a efectos judiciales y cuando existan razones epidemiológicas, de investigación o de organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Salud. Su tratamiento se hará de forma que se evite en lo posible la identificación de las personas.

Por tanto, cuando un alumno sea dado de baja del Centro Escolar, no se puede proceder a eliminar sus datos ya que existe una obligación de custodia de la historia clínica.

Igualmente ocurriría en el caso de que el padre/tutor solicitara la cancelación de sus datos. Estos no podrían ser cancelados, si no que quedarían debidamente bloqueados.

### **¿Pueden utilizarse los datos para fines de investigación?**

Aunque se especifica en los Términos y Condiciones, no es necesario un consentimiento expreso para utilizar los datos para fines de investigación si se realiza un procedimiento de anonimización de los mismos, de forma que no exista la posibilidad de que el paciente pueda ser identificado.

Schoolnurses garantiza, y es uno de los fines por los que se utiliza SNAPP, que los datos anonimizados se utilizarán solo de forma agregada y a efectos estadísticos para evaluación de mejoras, evidencia científica y promoción de la salud.

---