

REGLAMENTO DE ATENCION AL CLIENTE

EMPIREO Diagnóstico Molecular en su afán por prestarle un **servicio muy personalizado** se ha dotado del presente Reglamento de Atención al Cliente. Contamos con profesionales que están en contacto con las últimas novedades que se producen en investigación, lo que posibilita que se le pueda proporcionar a vd. la mejor información disponible: responder a sus dudas sobre prácticas de riesgo, avances en la investigación biomédica y tratamientos actuales.

Por otra parte, tenemos una máxima: **confidencialidad en un entorno agradable**. En **EMPIREO** no se enjuicia, se informa: no solo le realizamos las pruebas que vd. nos solicite y le entregamos el resultado con la mayor rapidez, diligencia y confidencialidad; sino que le orientamos y redirigimos al mejor especialista que sepa entender su preocupación.

INFORMACION SOBRE TIPO DE PRUEBAS

La información que se le facilitará sobre cada prueba será adecuada, clara y completa. Para facilitar la información que se le preste y poder orientarle mejor sobre el tipo de prueba adecuada a su caso, se le podrán realizar preguntas sobre su estilo de vida y prácticas de riesgo (a las que vd. no está obligado a contestar). Toda la información facilitada será estrictamente confidencial, no quedará registrada en ningún tipo de soporte: ya sea papel, archivo electrónico, etc. y su fin es únicamente ayudarle a tomar la decisión sobre el tipo de prueba que desee realizarse. Todo ello queda amparado por el anonimato de la prueba realizada.

Con la información y orientaciones suministradas por los especialistas en Biología Molecular de **EMPIREO**, quedará a su libre elección el tipo de pruebas que desea contratar. El personal de **EMPIREO** que le atiende no tiene la capacidad de prescribir tratamiento alguno, si bien, si le podrá dirigir al especialista o facultativo adecuado para su tratamiento.

CONFIDENCIALIDAD Y ANONIMATO DE LAS PRUEBAS

Para preservar al máximo la confidencialidad y el anonimato de las pruebas que vd. se realice, no se le tomará ningún dato de carácter personal. Se dará de alta una ficha de cliente con un código de cliente alfanumérico (único y personal) que le será entregado en una tarjeta junto con una clave de usuario. Cada prueba que vd. se realice será asociada automáticamente a su código de cliente y quedará codificada por una secuencia de letras y números (única e irrepetible) que hace referencia al día, hora, minutos y segundos en que le fue tomada la muestra.

Únicamente, como forma de contacto, se le pedirá un número de teléfono o dirección de correo electrónico; el único fin es poder contactar con vd. en caso de tener que repetir la prueba por circunstancias ajenas a nuestra voluntad (corte de luz, fallo mecánico, degradación de la muestra, etc.)

TOMA DE MUESTRAS. CONSENTIMIENTO INFORMADO

Según el tipo de prueba se le tomará una muestra biológica, ya sea sangre o exudado de cualquier tipo, que será usada de manera exclusiva en la elaboración de la prueba diagnóstica previamente solicitada por vd. A la conclusión de la prueba diagnóstica, los restos sobrantes de su muestra biológica serán destruidos inmediatamente. A tal efecto, en aquellas pruebas que sea estrictamente necesario, se le recabará su Consentimiento Informado atendiendo a la legislación vigente (VER ANEXO).

La toma de muestras se realizará con material desechable estéril de un solo uso, el cual será desprecintado en presencia del cliente. El técnico de laboratorio que le extraiga la muestra, lo hará con diligencia y con las máximas garantías utilizando guantes y/o mascarilla (según los casos). En todo el procedimiento de laboratorio la muestra tomada será analizada y procesada con material desechable de uso exclusivo para esa prueba.

EMISION DE RESULTADOS. FORMAS DE ENTREGA

Para cada prueba se emitirá un informe donde quedará identificado el número de prueba, el código de cliente, la fecha, tipo de prueba realizada y resultado de la misma; así como una breve descripción de la técnica realizada para la emisión del resultado.

Para acceder a sus resultados tendrá varias opciones (que deberá elegir en el momento de contratar la prueba):

- 1- En persona, previa identificación con la tarjeta de usuario que se le entregó al contratar la prueba.
- 2- En nuestra página web www.empireo.es, accediendo a su página personal mediante el código de usuario y clave que figuran en la tarjeta de cliente que se le entregó al contratar la prueba. Desde ahí podrá acceder a su ficha de cliente y borrar el teléfono de contacto, dirección de correo electrónico o cualquier otro dato que nos hubiera facilitado.
- 3- Por teléfono, para ello deberá llamarnos desde el mismo teléfono que nos facilitó como forma de contacto e identificarse con el código de cliente y clave que le fueron facilitados. Para preservar su confidencialidad y anonimato, no serán entregados resultados por teléfono si vd. no lo indicó expresamente al contratar la prueba.

En cualquier momento posterior a la emisión del resultado podrá ponerse en contacto con nuestros especialistas (ya sea en persona o por teléfono) para aclararle todas las dudas que tenga en cuanto a la interpretación de los resultados. En cada caso se le podrá orientar sobre el especialista médico que deba prescribirle el tratamiento adecuado a sus necesidades.

PROTECCION DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL. ATENCION AL CLIENTE

EMPIREO, S.L. garantiza la absoluta confidencialidad de los datos personales de los usuarios de www.empireo.es e informa al usuario de la existencia de un fichero de datos de carácter personal creado con la finalidad de administrar la relación de **EMPIREO, S.L.** y www.empireo.es con aquellos usuarios que faciliten sus datos personales.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal usted podrá en todo momento ejercitar los derechos que la ley le confiere relativos al acceso, rectificación, cancelación y oposición a la cesión de sus datos al fichero de propiedad exclusiva de **EMPIREO, S.L.**. Si tiene cualquier consulta o desea rectificar, cancelar o incluir sus datos en el fichero, por favor póngase en contacto con nuestro departamento de atención al cliente y responsable del fichero a través del número de teléfono **+34 91 591 63 13** o correo electrónico info@empireo.es o diríjase a la dirección **EMPIREO, S.L. C/ Sagasta, 7, 1º-izda. 28004 - Madrid.**

EMPIREO, S.L. y www.empireo.es se comprometen al cumplimiento de su obligación de secreto de los datos de carácter personal y de su deber de guardarlos, y adoptará las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, de acuerdo con lo establecido por el reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, aprobado por el Real Decreto 994/1999, de 11 de julio.

EL CONSEJO DE ADMINISTRACION

EMPIREO, S.L.

ANEXO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

D....., con DNI Nº....., accedo por voluntad propia a las instalaciones de EMPIREO S.L. con la intención de realizarme una prueba de, asumiendo las siguientes condiciones:

I. La muestra biológica que se me tomará será usada de manera exclusiva en la elaboración de la prueba diagnóstica previamente indicada, no dando mi consentimiento para su utilización con cualquier otra finalidad.

II. A la conclusión de la prueba diagnóstica, los restos sobrantes de mi muestra biológica serán destruidos, no dando mi consentimiento para su almacenaje.

III. Consiento que EMPIREO S.L. transporte mi muestra biológica al laboratorio de referencia que elabora estas pruebas, asumiendo que es EMPIREO S.L. el responsable de su custodia y de hacer cumplir las dos primeras cláusulas.

De todo lo cual he sido pertinentemente informado,

Y para que así conste, firmo el presente consentimiento

En Madrid a de de 200

EMPIREO, S.L. garantiza la absoluta confidencialidad de los datos personales de los usuarios de empireo.es e informa al usuario de la existencia de un fichero de datos de carácter personal creado con la finalidad de administrar la relación de EMPIREO, S.L. y empireo.es con aquellos usuarios que faciliten sus datos personales.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal usted podrá en todo momento ejercitar los derechos que la ley le confiere relativos al acceso, rectificación, cancelación y oposición a la cesión de sus datos al fichero de propiedad exclusiva de EMPIREO, S.L.. Si tiene cualquier consulta o desea rectificar, cancelar o incluir sus datos en el fichero, por favor póngase en contacto con nuestro departamento de atención al cliente y responsable del fichero a través del número de teléfono +34 91 591 63 13 o correo electrónico info@empireo.es o diríjase a la dirección EMPIREO, S.L. C/ Sagasta, 7, 1º-izda . 28004 - Madrid.

EMPIREO, S.L. y empireo.es se compromete al cumplimiento de su obligación de secreto de los datos de carácter personal y de su deber de guardarlos, y adoptará las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, de acuerdo con lo establecido por el reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, aprobado por el Real Decreto 994/1999, de 11 de julio