

Servicios técnicos: encuestas de clientes

Aviso de privacidad Fecha de entrada en vigencia: 12 de julio de 2018

Baxter es el controlador de datos

Este Aviso de privacidad le proporcionará información sobre cómo su entidad local de Baxter (“Baxter”), la cual puede identificarse al hacer clic en este [\[enlace\]](#) al comunicarse con nosotros escribiendo a baxter@privacy.com, recopilará, utilizará, divulgará y procesará sus datos personales y cómo usted puede ejercer sus derechos con respecto a sus datos personales.

Este Aviso de privacidad se aplica a la interacción directa que usted tuvo con el equipo de Servicio técnico de Baxter como consecuencia de una interacción de campo para realizar el mantenimiento de su equipo Baxter. Baxter puede recopilar su nombre, su número de teléfono y su dirección de correo electrónico para permitir lo siguiente:

- su participación en una encuesta de satisfacción transaccional para comprender su experiencia reciente con el servicio técnico;
- recepción de un informe de servicio que resume la actividad de campo realizada en su dispositivo Baxter (si corresponde); y
- seguimiento de los detalles de la investigación de la queja (si corresponde).

Este Aviso de privacidad controla los datos personales que Baxter recopila a través de usted como parte de la actividad descrita anteriormente.

¿Por qué recopilamos sus datos personales?

- Baxter recopilará sus datos personales a los fines de la generación de una encuesta de satisfacción transaccional que se le enviará para comprender mejor los niveles de servicio de Baxter y para saber si su problema de servicio se resolvió adecuadamente.
- Además, Baxter utilizará análisis de datos a fin de mejorar nuestro servicio técnico y nuestras relaciones, y buscar mejoras continuas de nuestros productos y procesos.
- Su información de contacto también se puede usar para comunicar investigaciones de quejas sobre dispositivos. Como parte de las investigaciones de quejas, se analizan la diligencia debida, las formas de vigilancia y la creación de tendencias. Si alguno de estos elementos requiere de más información, Baxter puede comunicarse con usted para obtener aclaraciones o comentarios.

Baxter recopilará, utilizará y procesará sus datos personales en función de nuestros intereses legítimos para resolver cualquier problema que tenga con nuestros productos, a fin de mejorar nuestros productos y procesos y responder a cualquier posible queja que pueda tener.

En caso de que usemos, divulguemos o procesemos sus datos personales para otros fines no especificados anteriormente, le informaremos sobre los propósitos específicos del procesamiento de sus datos y los fundamentos relevantes para hacerlo.

¿Quién puede recibir sus datos personales?

Sus datos personales se pueden compartir con los empleados de Baxter en los departamentos de Servicio Técnico o Calidad.

Intercambio de sus datos personales con nuestros proveedores de servicios

Baxter recurre a proveedores de servicios y otros socios comerciales para que estos nos ayuden a procesar sus datos personales. Sus datos se compartirán con un proveedor de encuestas contratado global, que es Qualtrics LLC, a fin de generar la encuesta para usted. Qualtrics protege todos los datos y cuenta con la certificación ISO 27001. Baxter mantiene acuerdos de procesamiento de datos con sus socios comerciales para asegurarse de que ellos brinden un nivel adecuado de protección para sus datos personales. Estas entidades están autorizadas a utilizar sus datos personales solo cuando sea necesario para prestarnos estos servicios a nosotros.

¿Durante cuánto tiempo conservamos sus datos personales?

Sus datos personales solo se conservarán durante el tiempo que consideremos razonablemente necesario para lograr los fines establecidos anteriormente o durante el tiempo que estemos obligados a hacerlo desde el punto de vista legal. Anonimizaremos sus datos de manera trimestral.

Transferencias de datos internacionales

Baxter es una empresa a nivel mundial y, por lo tanto, utiliza subcontratistas, sistemas y aplicaciones mundiales. Podemos transferir sus datos personales a nuestras filiales y subcontratistas ubicados fuera de la Unión Europea y en jurisdicciones que pueden proporcionar otro nivel de protección de la privacidad. Si lo hacemos, tomaremos medidas para garantizar que todos los destinatarios proporcionen un nivel adecuado de protección de datos. En el momento de transferir datos personales entre entidades corporativas, Baxter confía en varios mecanismos de transferencia legales (p. ej., cláusulas contractuales estándares o certificación de Protección de Privacidad), según el tipo de datos personales necesarios y los países involucrados. Para comunicarse con Baxter, escriba a privacy@baxter.com por cualquier pregunta que pueda tener con respecto a las protecciones vigentes para proteger sus datos personales o para solicitar copias de los acuerdos de transferencia de datos aplicables.

Sus derechos

En determinadas circunstancias, las leyes locales de protección de datos y ciertas leyes locales, incluida la Regulación sobre la Protección General de Datos (General Data Protection Regulation, GDPR), le otorgan derechos relacionados con sus datos personales. Estos derechos difieren según el país o la región de que se trate.

Dentro de estos derechos, se incluyen los siguientes:

- Si utilizamos o compartimos sus datos personales según su consentimiento, puede retirar este consentimiento en cualquier momento. Tenga en cuenta que el hecho de retirar su consentimiento no afectará la legalidad de nuestros usos ni el intercambio de esa información antes del momento en que retiró su consentimiento.

- Puede solicitar acceso a sus datos personales o copias de estos, incluido el hecho de saber si tenemos datos personales sobre usted y, en caso de ser así, de qué tipo y para qué fines. También puede solicitar información sobre quién ha recibido sus datos personales.
- Puede solicitar que corriamos sus datos personales si cree que estos son inexactos o están incompletos, o puede solicitar que borremos o eliminemos su información personal, a menos que tengamos la obligación legal de conservarla o que, de otro modo, la ley aplicable permita su retención.
- Puede solicitarnos que limitemos el procesamiento de sus datos personales, pero que no los eliminemos.
- Puede solicitar que le proporcionemos sus datos personales que obtuvimos a través de usted según su consentimiento o según un contrato para que pueda almacenarlos y volver a utilizarlos para su uso personal; también puede solicitarnos que le proporcionemos estos datos a otra entidad.

Para ejercer sus derechos, acceda al perfil de su cuenta en un sitio de Baxter específico, envíe un correo electrónico a privacy@baxter.com o comuníquese con la Oficina de Privacidad Global usando los detalles de contacto proporcionados al final de esta Declaración de privacidad.

En algunos países, también tiene derecho a objetar el hecho de que usemos y divulguemos sus datos personales para ciertos fines, incluidos nuestros intereses legítimos y los fines de comercialización directa. Puede objetar en cualquier momento el procesamiento de sus datos personales con fines de comercialización directa. Para ello, puede optar por cancelar su suscripción de las comunicaciones promocionales o de comercialización, de acuerdo con las instrucciones de cancelación de suscripción incluidas en la comunicación específica. Si no puede objetar de esta manera, envíe un correo electrónico a privacy@baxter.com o comuníquese con nosotros usando los detalles de contacto proporcionados más abajo a fin de ejercer su derecho de objeción. Si tiene preguntas sobre cómo determinamos que el procesamiento está relacionado con nuestros intereses legítimos o si desea objetar nuestro procesamiento basándose en ese fundamento, escríbanos a privacy@baxter.com o utilice los detalles de contacto proporcionados más abajo. Si cree que utilizamos, divulgamos o procesamos sus datos personales de una manera que no cumple con la ley, puede presentar una queja ante una autoridad de protección de datos de su país.

Manejaremos cualquier solicitud para ejercer sus derechos de acuerdo con la ley aplicable. Tenga en cuenta que, según las circunstancias, es posible que algunos de los derechos mencionados anteriormente no sean aplicables.

Envíe sus solicitudes para ejercer sus derechos descritos anteriormente o las preguntas que tenga relacionadas con este Aviso o el procesamiento de sus datos personales al Encargado de la protección de datos de la siguiente manera:

Por correo electrónico: privacy@baxter.com

Por teléfono: Línea directa de Ética y Cumplimiento: 1-844-294-5418

Por correo postal: Baxter Healthcare Corporation
Baxter International Inc.
ATTN: Data Protection Officer
Global Privacy Office 1 Baxter Parkway
Deerfield, IL USA 60015