

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA PACIENTES

En el Hospital Country 2000, tu privacidad es nuestra prioridad. Este Aviso de Privacidad explica cómo manejamos tus datos personales y tus derechos relacionados con ellos. Te invitamos a leer y comprender este documento.

Este Aviso de Privacidad está dirigido a todas las personas que adquieren nuestros servicios de salud y se convierten de manera directa o indirecta en nuestros pacientes.

1. Responsable de tus Datos Personales

Identidad del Responsable: Hospital del Country, S.A. de C.V.

Actividades: Nos dedicamos a la prestación de servicios para la salud.

Para todos los asuntos relacionados al tratamiento de tus datos personales, puedes contactar a nuestro Departamento de Protección de Datos Personales:

Domicilio: Av. Jorge Álvarez Castillo 1542, Colonia Chapultepec Country, C.P. 44620, Guadalajara, Jalisco, México.

Teléfono: +52 33 3819 3400

Correo electrónico: comercializacion@hcountry.com.mx

Página web: www.hospitalcountry2000.com

Departamento de Protección de Datos: Oficina de comercialización.

2. Obtención de tus Datos Personales

Recabamos tus datos al interactuar con nosotros, al solicitar información, adquirir servicios o productos, o al iniciar una relación comercial o jurídica. También podemos obtener tus datos a través de terceros que soliciten nuestros productos y servicios a tu nombre. Es importante que sepas que también podremos recabar tus datos por medio terceros que actuarán a nuestro nombre.

Si compartes datos personales de terceros con nosotros, garantizas que tienes su consentimiento para hacerlo. Además, te comprometes a informarles que nos has proporcionado sus datos y a indicarles en dónde pueden consultar este aviso de privacidad.

3. Datos Personales que Utilizaremos

Para brindarte nuestros servicios y productos de manera correcta, necesitaremos tratar los siguientes datos personales:

- 1) Datos de identificación.

- 2) Datos de contacto.
- 3) Datos sobre características físicas.

También necesitaremos datos de especial protección, para los cuales requerimos tu consentimiento expreso y por escrito:

- 1) Datos financieros y patrimoniales: información fiscal, cuentas bancarias, seguros, fianzas, entre otros.
- 2) Datos biométricos.
- 3) Datos sensibles: estado de salud pasado, presente y futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, entre otros.

Si algún dato de los mencionados anteriormente no fuera necesario, no te lo vamos a pedir, pero aquellos que sean expresamente solicitados debes de dárnoslos, ya que, en caso de no contar con esta información, no estaríamos posibilitados de brindarte nuestros servicios y productos de manera correcta, por ello, aceptas que no tendremos ningún tipo de responsabilidad por un posible incumplimiento a la relación que nos une. También aceptas que, en caso de no darnos correctamente tus datos, tampoco tendremos ningún tipo de responsabilidad derivada de este supuesto.

4. Datos de Menores de Edad e Incapaces

Para tratar datos de menores o incapaces, obtendremos el consentimiento de sus padres, tutores o representantes legales, verificando su autenticidad con la documentación apropiada, solicitando como medida preventiva y por seguridad, alguna de la siguiente documentación:

- Identificación oficial que coincida con los apellidos del menor de edad o incapaz;
- Identificación con fotografía del menor de edad o incapaz;
- Validación de los datos de registro contenidos en el Acta de Nacimiento como pueden ser: nombre completo de los de padres, nombre completo de los de la persona que registro el acta de nacimiento, CURP, fecha de nacimiento, entidad de nacimiento, nacionalidad.
- Sentencia que otorgue la tutoría sobre el menor de edad o incapaz;
- Escritura pública donde conste el poder de representación;
- Poder simple, firmado ante dos testigos con copia de identificación del apoderado y de los testigos.

5. Uso de tus Datos Personales

Finalidades esenciales.

Utilizaremos tus datos para:

- 1) Validar tu identidad.
- 2) Identificarte en cualquier relación comercial o jurídica con nosotros.

- 3) Contactarte respecto a cualquier relación comercial o jurídica que tengamos.
- 4) Cumplir con obligaciones legales y fiscales derivadas de nuestra relación.
- 5) Permitir el ejercicio de tus derechos ARCO.
- 6) Proporcionarte nuestros servicios de manera adecuada.
- 7) Ofrecerte nuestros productos de manera adecuada.
- 8) Proporcionar atención al cliente y soporte técnico.
- 9) Venderte nuestros productos y servicios (sin prospección comercial).
- 10) Gestionar nuestras operaciones internas.
- 11) Ordenar y almacenar tus datos en nuestros sistemas y archivos.
- 12) Implementar medidas de seguridad para la protección de datos personales.
- 13) Gestionar facturación, cobros y pagos.
- 14) Solicitar autorizaciones de pago y cobro a entidades autorizadas.
- 15) Emitirte facturas y comprobantes de pago.
- 16) Realizarte y recibir transferencias electrónicas interbancarias.
- 17) Cumplir con obligaciones legales ante autoridades.
- 18) Verificar las referencias personales que nos has proporcionado.
- 19) Contactar a tus referencias personales para temas de cobros y pagos, especialmente aquellos que ya estén vencidos, y conocer si ellos tienen información al respecto.
- 20) Realizarte cobros vencidos, judicial o extrajudicialmente.
- 21) Reportarte a sociedades de información crediticia en caso de incumplimiento financiero.
- 22) Prevenir fraudes y suplantación de identidad.
- 23) Gestionar la seguridad y el acceso a nuestras instalaciones y de quienes se encuentren en ellas.
- 24) Gestionar pagos y autorizaciones con tu compañía de seguros.
- 25) Contactar a tus contactos de emergencia para informar sobre tu estado de salud.
- 26) Realizarte exámenes y estudios médicos.
- 27) Someterte a procedimientos médicos.
- 28) Someterte a procedimientos quirúrgicos.
- 29) Elaborar tu valoración clínica y médica.
- 30) Administrar tu expediente clínico, ya sea electrónico o físico.
- 31) Coordinar citas y recordatorios médicos.
- 32) Gestionar programas de seguimiento y monitoreo de la salud.
- 33) Facilitar la comunicación entre los distintos profesionales de salud que te atienden.
- 34) Gestionar y coordinar servicios de emergencia.
- 35) Coordinar la entrega de medicamentos y suministros médicos.
- 36) Facilitar la interoperabilidad de datos entre diferentes sistemas de salud.
- 37) Crear y administrar tu cuenta de usuario en nuestras plataformas y sistemas digitales.

En caso de no aceptar estas finalidades, no estaríamos posibilitados de brindarte nuestros servicios y productos, por ello, aceptas que no tendremos ningún tipo de responsabilidad por un posible incumplimiento a la relación que nos une.

Finalidades secundarias

Además, podremos utilizar tus datos para las siguientes finalidades que son secundarias, es decir, que no son estrictamente necesarias, pero nos ayudan a darte un mejor servicio:

- 1) Contactarte y ofrecerte productos y servicios adicionales a los que nos hayas contratado.
- 2) Evaluar y calificar la calidad de los servicios y productos que te brindamos.
- 3) Realizarte encuestas de satisfacción y calidad del servicio.
- 4) Crear un registro de tus datos para análisis de satisfacción, intereses y necesidades, y así brindarte un mejor servicio y ofrecerte nuevos productos y/o servicios.
- 5) Enviarte avisos y notificaciones con fines de mercadotecnia, publicidad, información de novedades, noticias, boletines, ofertas de productos y promociones, utilizando medios como correo electrónico, notificaciones push y mensajes de texto, WhatsApp y similares.
- 6) Elaborar estudios y encuestas para identificar tus hábitos de consumo, gustos y preferencias, y ofrecerte productos acordes a tus intereses.
- 7) Invitarte a participar en eventos, concursos, sorteos, promociones y actividades en redes sociales, página web, establecimientos físicos, tienda en línea y plataformas digitales o en cualquier otro medio que utilicemos.
- 8) Proporcionarte información sobre programas de salud y bienestar.
- 9) Proporcionarte información sobre nuevos servicios y tratamientos de salud.
- 10) Evaluar la efectividad de los tratamientos médicos que te hayamos administrado.
- 11) Realizar estudios de investigación médica.

Si no deseas que tus datos personales sean tratados para estas finalidades secundarias, puedes manifestar tu rechazo desde ahora, para hacerlo, pídenos el documento correspondiente. Si no manifiestas tu rechazo, entenderemos que nos has otorgado tu consentimiento para estos usos.

Negarte al uso de tus datos para finalidades secundarias no será motivo para negarte nuestros servicios y productos, ni para ser objeto de discriminación.

6. Uso de Cookies y Web Beacons para la Gestión y Análisis de la Navegación Web

Nuestro sitio web cuenta con un sistema de encriptación Secure Socket Layer (SSL) para asegurarte una navegación segura y proteger tus datos.

Es posible que encuentres enlaces de terceros en nuestro sitio web. Ten en cuenta que no somos responsables del tratamiento de datos que realices con ellos.

En nuestra página web no utilizamos cookies, web beacons u otras tecnologías para monitorear tu comportamiento como usuario de Internet.

7. Grabación de Audios y Captura de Imágenes y Vídeos

Podemos grabar audios y capturar imágenes durante nuestras interacciones, siempre relacionadas con nuestra relación comercial. Si no estás de acuerdo, puedes manifestar tu rechazo.

Estas grabaciones de audio, las imágenes y vídeos capturados los podremos usar para evaluar y calificar la calidad de los servicios y productos que te brindamos, para efectos de seguridad tuya y nuestra, así como para cumplir con obligaciones legales y fiscales derivadas de nuestra relación.

Tus consultas médicas podrán ser audiograbadas, fotografías o videograbadas para la debida integración de tu expediente clínico.

8. Almacenamiento de tus Datos

Conservaremos tus datos hasta por 10 años después de nuestro último contacto o relación, a menos que solicites su eliminación antes, pues entendemos que, mientras no ocurra esto, sigues interesado en mantener una relación con nosotros, con independencia de que tu relación con nosotros pueda verse interrumpida durante un período de tiempo. Después de este periodo o de tu solicitud de eliminación, tus datos serán bloqueados y posteriormente suprimidos.

Mientras tus datos estén bloqueados, estos solo estarán disponibles a solicitud de autoridades (ejemplo: tribunales, autoridades fiscales, etc.), y estarán así durante el plazo de prescripción que la ley nos obligue, para posteriormente ser suprimidos conforme a la normativa aplicable.

No almacenamos tus datos de pago, como el número completo de tu tarjeta, estos datos se eliminan inmediatamente después de su uso.

9. Transferencia de Datos Personales a Terceros

Para cumplir con nuestras obligaciones y brindarte nuestros servicios, podremos transferir tus datos, ya sea dentro o fuera de México. Quienes reciban tus datos solo recibirán aquellos que sean estrictamente indispensables para realizar sus actividades.

Contamos con proveedores que, bajo nuestras instrucciones, actúan como Encargados del Tratamiento de tus datos personales a nuestro nombre y representación, algunos pueden estar ubicados dentro o fuera de México.

No transferiremos tus datos para fines distintos a los señalados a en el presente aviso de privacidad. En ninguna circunstancia, venderemos tus datos personales.

Casos de Transferencias sin tu Consentimiento

Ciertas transferencias las podremos realizar sin necesidad de obtener de tu consentimiento, por ejemplo:

- 1) Transferencias previstas en leyes.
- 2) Transferencias necesarias para atención médica.
- 3) Transferencias a empresas de nuestro mismo grupo.
- 4) Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato celebrado o por celebrar en interés tuyo, nuestro o de un tercero.
- 5) Transferencias requeridas para proteger intereses públicos o para la administración de justicia.
- 6) Transferencias necesarias para ejercer derechos en procesos judiciales.
- 7) Transferencias para mantener o cumplir una relación jurídica entre tú y nosotros.

Algunas de estas transferencias son:

| Receptor de tus datos personales | Finalidad de la transferencia | Necesidad de tu Consentimiento |
|--|--|--------------------------------|
| Autoridades administrativas y judiciales | Cumplimiento de nuestras obligaciones legales frente a autoridades. | No |
| Autoridades sanitarias | Para fines estadísticos, de investigación y de interés público. | No |
| Empresas de nuestro mismo grupo | Para lograr las finalidades ligadas a nuestro objeto social y comercial. | No |

Casos de Transferencias con tu Consentimiento

Para otras tantas transferencias, necesitamos de tu consentimiento expreso. Si prefieres no autorizar estas transferencias, puedes manifestar tu negativa mediante el documento correspondiente que nos puedes solicitar. Si no manifiestas tu rechazo, entenderemos que nos has otorgado tu consentimiento para estas transferencias.

| Receptor de tus datos personales | Categoría del dato | Finalidad de la transferencia | Tipo de Consentimiento |
|--|-----------------------------|---|------------------------|
| Instituciones de seguros y fianzas | Financieros y patrimoniales | Para poder contactar con tu seguro, así como realizarle a este la gestión de cobros y pagos a nuestro favor. | Expreso |
| Tus referencias personales | Financieros y patrimoniales | Para conocer el estado de tus pagos pendientes y/o vencidos, así como solicitar su apoyo para la gestión del pago de estos. | Expreso |
| Médicos tratantes, hospitales, laboratorios, centros de salud y profesionistas de la salud | Sensibles de salud | Para que estos puedan prestarte correctamente sus servicios de salud y atenderte en tu calidad de paciente. | Expreso |

| | | | |
|--|-----------------------------|--|---------|
| Terceros que paguen o soliciten nuestros productos o servicios a tu nombre | Sensibles de salud | Para entregarle tus resultados médicos cuando hayan sido pagados y solicitados por esta. | Expreso |
| Terceros | Sensibles de salud | Entregarle tus resultados médicos, resúmenes, así como tu expediente clínico a quien tú nos indiques expresamente y por escrito. | Expreso |
| Tus referencias personales | Sensibles de salud | Contactarlos para para informarles sobre tu estado de salud. | Expreso |
| Tus referencias personales | Financieros y patrimoniales | Para conocer el estado de tus pagos pendientes y/o vencidos, así como solicitar su apoyo para la gestión del pago de estos. | Expreso |

En caso de no aceptar algunas de estas transferencias, no estaríamos posibilitados de brindarte nuestros servicios y productos, por ello, aceptas que no tendremos ningún tipo de responsabilidad por un posible incumplimiento a la relación que nos une.

10. Tus Derechos ARCO y Cómo Ejercerlos

Tus Derechos ARCO.

Tienes derecho a:

- 1) Acceso: conocer que datos tenemos de ti y saber cómo los utilizamos.
- 2) Rectificación: corregir tus datos si son incorrectos o están incompletos.
- 3) Cancelación: eliminar tus datos de nuestras bases de datos.
- 4) Oposición: oponerte al uso de tus datos para fines específicos.

Procedimiento de la Solicitud de Derechos.

Para ejercer tus derechos ARCO, presenta una solicitud por escrito a nuestro departamento de protección de datos personales. Te responderemos en un máximo de 20 días hábiles, y si procede, efectuaremos la acción solicitada en los siguientes 15 días hábiles. Estos plazos los podremos duplicar una sola vez, según las circunstancias de tu caso.

Si solicitud es insuficiente o errónea, te lo haremos saber en un máximo de 5 días hábiles desde el día siguiente a la fecha en que recibimos tu solicitud, y contarás con 10 días hábiles para atender nuestro requerimiento. Si no cumples dicho requerimiento, se tendrá por no presentada tu solicitud, pero en caso de que sí lo cumplas, el plazo de 20 días para que te respondamos empezará a contar al día siguiente de que hayas atendido el requerimiento.

Entrega de Datos (Acceso).

Para solicitudes de acceso a tus datos personales, la entrega se realizará en nuestras instalaciones para garantizar la seguridad de tu información. Necesitarás acreditar tu identidad o la de tu representante legal.

Si requieres una copia de tus datos, una copia digital anual es gratuita y una copia física generará costos administrativos autorizados por la ley.

Reclamaciones con la Autoridad de Datos.

Si consideras que hemos vulnerado tus derechos, puedes acudir al Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI). Sin embargo, te pedimos que primero contactes a nuestro departamento protección de datos personales, que siempre estará dispuesto a ayudarte.

11. Revocación de tu Consentimiento

Puedes revocar el consentimiento que nos hayas otorgado para el tratamiento de tus datos personales en cualquier momento. Para hacerlo, contacta a nuestro departamento de protección de datos y presenta la solicitud correspondiente.

Ten en cuenta que revocar tu consentimiento para ciertos fines puede implicar que no podamos seguir prestándote el servicio solicitado o que se concluya tu relación con nosotros, sin que esto nos genere responsabilidad alguna.

12. Limitar el Uso o Divulgación de tus Datos

Para limitar el uso o divulgación de tus datos personales, puedes:

- Inscribirte en el Registro Público para Evitar Publicidad de PROFECO en www.repep.profeco.gob.mx, para evitar recibir publicidad o promociones de empresas de bienes o servicios. Para más información, ponte en contacto directo con PROFECO.

13. Medidas de Seguridad

Te garantizamos la protección de tus datos personales con medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas, evitando accesos no autorizados o cualquier forma de daño a tus datos.

14. Cambios al Aviso de Privacidad

Nos reservamos el derecho de modificar este aviso de privacidad en cualquier momento. Los cambios estarán disponibles en nuestro domicilio y página web. Si continúas utilizando

nuestros servicios tras ser informado de los cambios, significa que aceptas los nuevos términos, excepto en caso de nuevas finalidades en las que necesitemos tu consentimiento expreso.

15. Consentimiento al Aviso de Privacidad

Consentimiento Tácito.

Al conocer a este Aviso de Privacidad y no manifestar oposición, entenderemos que consientes el tratamiento de tus datos personales. Si no nos proporcionaste tus datos directamente, cuentas con 5 días hábiles para expresar tu oposición; de lo contrario, asumiremos que aceptas las condiciones establecidas.

Declaración de Conocimiento

Al entregarnos tus datos, confirmas haber leído y comprendido este Aviso de Privacidad. Tu falta de oposición por escrito implica tu conformidad con los términos aquí descritos. Si no estás de acuerdo, te pedimos abstenerse de proporcionar cualquier dato personal.

Casos de Tratamiento sin tu Consentimiento

Existen situaciones donde tu consentimiento no es requerido para el tratamiento de tus datos personales, por ejemplo:

- 1) Una ley lo establece.
- 2) Los datos están en fuentes de acceso público.
- 3) Los datos se modifiquen previamente para que no puedan ser asociados contigo (disociación).
- 4) Mantener o cumplir una relación jurídica entre tú y nosotros
- 5) Hay una emergencia que pueda dañar a una persona o sus bienes.
- 6) Sean necesarios para tu atención médica y no estés en condiciones de consentirlo.
- 7) Una autoridad competente lo ordene.

Casos de Tratamiento con tu Consentimiento Expreso

Para utilizar y transferir tus datos personales sensibles, requerimos tu autorización y consentimiento expreso y por escrito. Puedes otorgarlo mediante este Aviso de Privacidad o el formato de consentimiento que te proporcionaremos, siempre previo al tratamiento de tus datos.

| Para la correcta prestación de servicios para la salud | Autorizas | |
|---|-----------|----|
| | Sí | No |
| El tratamiento de los datos de salud para recibir servicios médicos. | | |
| El tratamiento de los datos de salud que puedan recibir de terceros, como médicos tratantes, laboratorios y otros prestadores de servicios para la salud, para asegurar la continuidad de la atención médica. | | |

| | | |
|--|--|--|
| La transferencia de los datos de salud a médicos tratantes, hospitales, laboratorios y otros profesionales de la salud para la correcta prestación de sus servicios. | | |
|--|--|--|

| Si tienes seguro de gastos médicos | Autorizas | |
|--|-----------|----|
| | Sí | No |
| El tratamiento de los datos financieros y patrimoniales: información fiscal, cuentas bancarias, seguros, fianzas, entre otros, para la gestión de cobros y pagos con la aseguradora. | | |
| La transferencia de los datos financieros y patrimoniales: información fiscal, cuentas bancarias, seguros, fianzas, entre otros, para la gestión de cobros y pagos con la aseguradora. | | |
| La transferencia de los datos de salud para la gestión de cobros y pagos con la aseguradora. | | |

| Para conocer el estado de los pagos pendientes y/o vencidos, así como solicitar su apoyo para la gestión del pago de estos | Autorizas | |
|--|-----------|----|
| | Sí | No |
| La Transferencia de los datos financieros y patrimoniales: información fiscal, cuentas bancarias, seguros, fianzas, entre otros. | | |

Si. deseas. que. compartamos. tus. resultados. o. que. alguien. más. tenga. acceso. a. tu. información.médica?indícanos.sus.nombres.completos¿

Firma de Consentimiento

Al firmar, otorgas tu consentimiento para el tratamiento de tus datos personales conforme a lo establecido en este Aviso de Privacidad.

Nombre y Firma del Titular

Este Aviso de Privacidad fue elaborado el día 19 de septiembre del 2024.