

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL **CLIENTES Y PACIENTES DE SERVICIOS MÉDICOS**

En cumplimiento a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en adelante, la Ley), su Reglamento y demás normatividad aplicable en la materia, ponemos a su disposición en el presente Aviso de Privacidad la existencia y características principales del tratamiento al que serán sometidos sus datos personales, con el objeto de que usted pueda ejercer sus derechos a la autodeterminación informativa, privacidad y protección de datos personales.

Identidad y domicilio del Responsable

SANTA FE CENTRO MÉDICO INTEGRAL, S.A. DE C.V., conocido comercialmente como GRUPO SANTA FE, es el responsable del tratamiento de sus datos personales con domicilio en Calle 1 Manzana 3, Lote 5, Colonia Universal, Boulevard Vicente Guerrero y Paseo Alejandro Cervantes, Código Postal 39080, Municipio de Chilpancingo de los Bravo, Estado de Guerrero, México.

Datos Personales que recaba el Responsable

Para cumplir las finalidades previstas en el presente Aviso de Privacidad, GRUPO SANTA FE recabará las categorías de datos personales que a continuación señalamos:

1. Datos de identificación
2. Datos de contacto;
3. Datos de características personales;
4. Datos y detalles de ocupación laboral;
5. Datos financieros y/o patrimoniales;
6. Datos de circunstancias sociales, y
7. Datos sensibles (de salud y vida sexual).

¿Tratamos datos personales sensibles?

GRUPO SANTA FE puede recabar datos personales sensibles de salud, así como datos personales sensibles sobre vida y hábitos de carácter sexual, para las finalidades que se describen en el presente Aviso de Privacidad.

En caso de que debamos solicitar este tipo de información de carácter personal, recabaremos su consentimiento expreso y por escrito, a través de los medios físicos o electrónicos correspondientes.

¿Tratamos datos personales de terceros y/o menores de edad?

Si Usted proporciona a GRUPO SANTA FE datos personales de terceros para el cumplimiento de finalidades identificadas en el presente Aviso de Privacidad, deberá informarles sobre la existencia del tratamiento de sus datos personales y el contenido de este Aviso de Privacidad. Cuando Usted proporciona datos personales de terceros manifiesta con su entrega que cuenta con el consentimiento de sus titulares para proporcionar su información a GRUPO SANTA FE y que los mismos son correctos y completos.

Para las finalidades establecidas en el presente Aviso de Privacidad, GRUPO SANTA FE puede datos personales de menores de edad (personas físicas, menores de 18 años). En este entendido, GRUPO SANTA FE le informa que sólo tratará aquellos datos personales de menores de edad proporcionados por sus padres y/o tutores para finalidades relacionadas con la prestación de los servicios solicitados entre Usted y el Responsable.

Los padres y/o tutores podrán ejercer en todo momento los Derechos ARCO en nombre de sus hijos o tutelados, o bien, revocar el consentimiento para el tratamiento de los datos personales que hubiesen proporcionado a GRUPO SANTA FE para las finalidades antes indicadas, en aquellos supuestos que la legislación vigente así lo permita.

Finalidades del Tratamiento de sus Datos Personales

Tratamos sus datos personales para dos tipos de finalidades: primarias y secundarias.

En ese sentido, GRUPO SANTA FE tratará sus datos personales para las siguientes **FINALIDADES PRIMARIAS:**

1. Identificarle y contactarle por los medios de comunicación que haya proporcionado.
2. Registro, gestión, control y administración de clientes y pacientes.
3. Gestión de expedientes con reportes e información relacionada con asuntos médicos y de salud.
4. Gestión, control, procesamiento y recepción de

- pagos.
5. Para la emisión de la factura y/o comprobante fiscal cuando así lo solicite.
 6. Envío y manejo de estados de cuenta por servicios y requerimientos de pago.
 7. Para realizar cobranza extrajudicial y judicial a través de las áreas correspondientes o por terceros prestadores de servicios.
 8. Regulación del acceso físico a las instalaciones de GRUPO SANTA FE.
 9. Dar respuesta a sus dudas, comentarios y/o proporcionarle la información que solicite.
 10. Realizar la valoración médica que sea necesaria.
 11. Para atender casos que se consideren como emergencia en materia de salud.
 12. Para agendar citas y consultas, así como intervenciones quirúrgicas y/o médicas.
 13. Para proporcionarle la atención médica que requiera.
 14. Para saber su historial clínico.
 15. Para saber sus alergias, preferencias sexuales, hábitos de vida sexual, hábitos alimenticios, peso, talla, características físicas.
 16. Para recetar los medicamentos que sean necesarios para la atención y seguimiento a los tratamientos médicos que se requieran.
 17. Realizar los procedimientos, intervenciones, cirugías quirúrgicas y/o médicas que haya solicitado, o bien, que así se requieran.
 18. Para realizar consultas a través de llamadas telefónicas, videoconferencias y/o a través de cualquier otra tecnología que permita practicar la telemedicina.
 19. Realizar el análisis de resultado de estudios químicos, físicos, de imagenología, radiología y/o clínicos correspondientes.
 20. Para internarlo, asignarle un cuarto y cama, cuando las circunstancias de su salud así lo requieran.
 21. Para permitir el acceso a sus visitas y personas de compañía, cuando usted se encuentre hospitalizado.
 22. Para darlo de alta cuando haya sido hospitalizado, o bien, cuando haya concluido el

- tratamiento médico correspondiente.
- 23.** Practicar los análisis, estudios y demás procedimientos de imagenología, radiología, médicos, físicos y/o clínicos que se requieran.
 - 24.** Gestión del canal de Atención al Cliente para darlo de alta y proporcionar seguimiento a quejas, sugerencias, dudas, aclaraciones de algún servicio que haya adquirido anteriormente.
 - 25.** Entrega de resultados de los análisis, estudios y demás procedimientos médicos, físicos, clínicos y/o químicos que haya solicitado.
 - 26.** Cumplimiento de las normativas sectoriales, o bien, para atender requerimientos de autoridades competentes.
 - 27.** Asegurar el cumplimiento de obligaciones de confidencialidad, inexistencia de conflictos de interés, honorabilidad, transparencia y anticorrupción; así como de disposiciones legales sobre prevención de lavado de dinero, financiamiento al terrorismo, y otras actividades ilícitas, así como en cumplimiento de obligaciones derivadas de Reglamentos Internos, Políticas y Normas de GRUPO SANTA FE y de normativas sectoriales, mediante la implementación de procedimientos administrativos y técnicos establecidos para tales efectos, incluidas la realización de declaraciones de los interesados, auditorías internas y externas.
 - 28.** Investigación de denuncias comunicadas por cualquier medio, entre otros las que se reciban por cualquier medio establecido por GRUPO SANTA FE, incluyendo su comunicación a las autoridades competentes cuando las disposiciones legales aplicables así lo requieran.
 - 29.** Regulación del acceso físico a las instalaciones de GRUPO SANTA FE.
 - 30.** Contacto a sus familiares, dependientes económicos y/o beneficiarios en caso de emergencia.
 - 31.** Contacto para cualquier tema relacionado con la relación jurídica de prestación de servicios, o bien, respecto del presente Aviso de Privacidad.
 - 32.** Estadística y registro histórico de clientes.

Este documento es propiedad de GRUPO SANTA FE, queda prohibido cualquier uso o reproducción total o parcial para fines no autorizados

- 33.** Archivo de información sobre el uso de nuestros servicios para el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables, incluyendo la defensa de los intereses de GRUPO SANTA FE ante instancias judiciales o administrativas.

De manera adicional, si Usted no ha manifestado su oposición, GRUPO SANTA FE podrá tratar sus datos personales para las siguientes **FINALIDADES SECUNDARIAS**:

1. Efectuar comunicaciones sobre actividades de GRUPO SANTA FE y/o de sus sociedades controladoras, controladas, afiliadas, filiales, subsidiarias y/o cualquier sociedad del mismo grupo corporativo del Responsable, a través de reconocimientos, felicitaciones, invitaciones a eventos, torneos, exhibiciones, colectas, donaciones y cualquier otra comunicación corporativa asociada a usos de carácter social.
2. También para utilizar su imagen personal y física, ya sea en foto, video, redes sociales o cualquier otro medio.
3. Envío de comunicaciones comerciales, publicitarias, promocionales e informativas, con relación de los servicios y productos que comercializa GRUPO SANTA FE, o marcas de nuestros socios comerciales. Tales comunicaciones incluyen el envío de correos electrónicos, SMS, llamadas telefónicas, y otras formas de comunicación electrónica o postal.
4. Levantamiento de encuestas de satisfacción, hábitos de consumo y/o estudios para mejora de nuestros servicios.

Si cambia de opinión, Usted puede oponerse al tratamiento de sus datos personales para las finalidades secundarias antes indicadas, e incluso puede revocar su consentimiento para tales efectos. En dichos casos, podrá comunicar su decisión a través del procedimiento previsto en la sección “Derechos ARCO y/o Revocación del Consentimiento para el tratamiento de Datos Personales” del presente Aviso de Privacidad.

**¿Con quién podemos
compartir sus datos?**

Sus datos personales podrán ser transferidos dentro de México o hacia el extranjero, a las siguientes categorías de destinatarios y para las finalidades identificadas:

- a) **Empresas con Nexo patrimonial con GRUPO SANTA FE que operan bajo las mismas políticas internas en materia de protección de datos personales**, con finalidades de gestión, administración y resguardo centralizado de la información de nuestros clientes y pacientes, incluyendo acciones de control de altas, bajas y actualización de datos en su expediente; investigación de denuncias comunicadas a través de cualquier medio; cumplimiento de obligaciones informativas, de transparencia, prevención de actividades ilícitas, así como en cumplimiento de obligaciones derivadas de Políticas y Normas del Responsable y de normativas sectoriales; comunicación de informes, evaluaciones, reportes, declaraciones de los interesados, auditorías internas y externas hacia órganos de administración, así como fines estadísticos y de registro histórico de los clientes de GRUPO SANTA FE. Usted puede solicitar más información a través de la siguiente cuenta de correo electrónico: protecciondatos.santafe@gmail.com.
- b) **Bancos u otras entidades financieras**, para el cumplimiento de obligaciones de pago(s).
- c) **Compañías de seguros y agentes de seguros**, para gestionar la efectividad, vigencia y cobro de pólizas de seguros a favor de los clientes y/o pacientes.
- d) **Asesores profesionales y/o prestadores de servicios**, con la finalidad de que éstos apoyen a GRUPO SANTA FE a completar las actividades relacionadas con los servicios solicitados.
- e) **Organismos públicos; administraciones públicas federales, estatales y/o municipales; comisiones; institutos y/o entidades**

Este documento es propiedad de GRUPO SANTA FE, queda prohibido cualquier uso o reproducción total o parcial para fines no autorizados

reguladoras, así como tribunales, para el cumplimiento de obligaciones informativas, de transparencia y de prevención de actividades ilícitas; para comunicar acciones ilícitas derivadas de denuncias comunicadas a través de los canales establecidos por GRUPO SANTA FE, así como para el cumplimiento de requerimientos judiciales o administrativos emitidos por autoridades competentes.

- f) Organismos, entidades o autoridades en el extranjero,** para comunicar acciones ilícitas derivadas de denuncias comunicadas a través del canal ético establecido por el grupo corporativo de GRUPO SANTA FE y para el cumplimiento de requerimientos o solicitudes con efectos en México, o exigibles conforme a Tratados Internacionales de los que México sea parte.
- g) Terceros nacionales o extranjeros,** cuando dicha transferencia sea indispensable para la atención médica, prevención, diagnóstico, prestación de asistencia sanitaria, tratamientos médicos y/o gestión de servicios sanitarios, en los términos que establece la Ley General de Salud y demás disposiciones jurídicas vigentes aplicables.

En ese sentido, la Ley establece que las transferencias de datos personales antes indicadas no requieren de su consentimiento para poder ser efectuadas, pero sí estamos obligados a informar sobre ellas. Cualquier transferencia de sus datos personales que sí requiera de su consentimiento para efectuarse, será informada previamente, a través de la comunicación correspondiente y de la actualización al presente Aviso de Privacidad.

**Derechos ARCO y/o
Revocación del
Consentimiento para
el tratamiento de
Datos Personales**

En todos los casos legalmente procedentes, usted o su representante legal, podrá ejercer cualquiera de los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (en lo sucesivo, Derechos ARCO), así como a Revocar su Consentimiento para el tratamiento o

Este documento es propiedad de GRUPO SANTA FE, queda prohibido cualquier uso o reproducción total o parcial para fines no autorizados

transferencia de sus datos personales, por lo que en cualquier momento podrá enviar una solicitud a nuestro Departamento de Protección de Datos Personales a través del siguiente correo electrónico: protecciondatos.santafe@gmail.com.

Le recordamos que los Derechos ARCO y/o Revocación del Consentimiento sólo pueden ser ejercidos por el titular o su representante legal previa acreditación de su identidad, razón por la cual la solicitud que nos envíe debe acompañarse con la digitalización de alguna identificación oficial, como puede ser alguna de las siguientes: INE, Pasaporte o Documento Migratorio que constate la legal estancia del extranjero en el país.

Asimismo, le informamos que para que su solicitud proceda es indispensable completar toda la información que a continuación le enunciamos, misma que será utilizada para acreditar su identidad:

- **DATOS DEL TITULAR:** Nombre completo, teléfono y correo electrónico (donde se le comunicará la respuesta a su solicitud).
- **INFORMACIÓN DEL REPRESENTANTE (SÓLO SI APLICA):** Nombre completo. En caso de ser representante legal del titular deberá acompañar a su escrito el instrumento público correspondiente en original, o en su caso, carta poder firmada ante dos testigos.
- **DERECHOS ARCO:** Indicar el/los derecho(s) que desea ejercer: Acceso, Rectificación, Cancelación y/u Oposición. Asimismo se deberá hacer una descripción de los datos personales respecto de los que se busca ejercer el/los derecho(s) señalados anteriormente y/o cualquier otro comentario que nos ayude a atender mejor su solicitud.
- **OTRA DOCUMENTACIÓN NECESARIA:** Favor de acompañar la documentación que usted considere para sustentar su solicitud y nos ayude

a tramitarla convenientemente. En particular, en la solicitud de Rectificación de datos personales (dato incorrecto, dato correcto y documento que acredite su información).

En caso de que la información proporcionada en su solicitud sea errónea o insuficiente, o bien, no se acompañen los documentos de acreditación correspondientes, el Departamento de Protección de Datos Personales de GRUPO SANTA FE, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, podrá requerirle que aporte los elementos o documentos necesarios para dar trámite a la misma. Usted contará con diez (10) días hábiles para atender el requerimiento, contados a partir del día siguiente en que lo haya recibido. De no dar respuesta en dicho plazo, se tendrá por no presentada la solicitud correspondiente.

El Departamento de Protección de Datos Personales de GRUPO SANTA FE le comunicará la determinación adoptada, en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados desde la fecha en que se recibió la solicitud, a efecto de que, si resulta procedente, haga efectiva la misma dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a que se comunique la respuesta. La respuesta se proporcionará vía electrónica a la dirección de correo que se especifique en su solicitud.

Si revoca su consentimiento y dicha revocación es procedente, GRUPO SANTA FE dejará de tratar sus datos personales para las finalidades indicadas en este Aviso.

Respecto a las solicitudes de ejercicio de derecho de Cancelación, es importante señalar que no es absoluto, por favor tome en cuenta que debemos almacenar información que nos permiten cumplir con obligaciones legales. En este caso, sus datos personales permanecerán bloqueados y solamente se darán a conocer a petición de autoridades competentes cuando exista un requerimiento debidamente fundado y motivado.

Medios para limitar el uso o divulgación de sus datos Usted podrá limitar el uso o divulgación de sus datos

Este documento es propiedad de GRUPO SANTA FE, queda prohibido cualquier uso o reproducción total o parcial para fines no autorizados

Calle 1 Mz. 3 Lt. 5, Col. Universal, Blvd. Vicente Guerrero y Paseo Alejandro Cervantes, C.P. 39080, Municipio de Chilpancingo de los Bravo, Estado de Guerrero, México.

Tel: +52 747 491 38 70 / <https://hospitalsantafecmi.com>

**uso o divulgación de
sus Datos**

personales dirigiendo la solicitud correspondiente a nuestro Departamento de Protección de Datos Personales a través del correo: protecciondatos.santafe@gmail.com. Los requisitos para acreditar su identidad, así como el procedimiento para atender su solicitud serán los mismos que los señalados para el ejercicio de los derechos ARCO.

GRUPO SANTA FE cuenta con medios y procedimientos para asegurar la inclusión de algunos de sus datos en listados de exclusión propios, cuando usted solicita su inclusión en ellos de forma expresa. GRUPO SANTA FE otorgará a los titulares que soliciten su registro, la constancia de inscripción correspondiente.

Asimismo, le informamos que existen otros mecanismos para limitar el uso y divulgación de sus datos personales, mediante su inscripción al Registro Público para Evitar Publicidad, que está a cargo de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), con la finalidad de que sus datos no sean utilizados para recibir publicidad o promociones de bienes o servicios.

Para mayor información sobre dicho registro, usted puede consultar el portal de Internet de la PROFECO (<http://rpc.profeco.gob.mx>), o bien ponerse en contacto directo con el citado organismo al teléfono 01800-962-8000.

**Autoridad en materia
de Protección de
Datos Personales**

En caso de considerarlo necesario, le informamos que tiene el derecho de acudir ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), para hacer valer cualquier inconformidad relacionada con su Derecho a la Protección de Datos Personales.

**Contacto para dudas
o aclaraciones**

Nuestro Departamento de Protección de Datos Personales queda a sus órdenes para proporcionarle cualquier información adicional que requiera o, en su caso, para resolver cualquier duda que pudiera surgirle en materia de privacidad y protección de datos personales, para lo que podrá contactarnos a través del

correo electrónico:
protecciondatos.santafe@gmail.com.

Modificaciones y actualizaciones

El presente Aviso de Privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales; de nuestras propias necesidades por los servicios que ofrecemos; de nuestras prácticas de privacidad; de cambios en nuestro modelo de negocio, por lo que GRUPO SANTA FE se compromete a mantenerlo informado sobre los cambios que pueda sufrir el presente Aviso de Privacidad.

Usted podrá solicitar en todo momento este documento al Departamento de Protección de Datos Personales de GRUPO SANTA FE a la cuenta de correo electrónico: protecciondatos.santafe@gmail.com, o bien, podrá consultar su publicación en la sección “Avisos de Privacidad” y que estará disponible en la página de internet: <https://hospitalsantafecmi.com/contact.html>.

ATENTAMENTE

-GRUPO SANTA FE-

Calle 1 Manzana 3, Lote 5, Colonia Universal, Boulevard Vicente Guerrero y Paseo Alejandro Cervantes, Código Postal 39080, Municipio de Chilpancingo de los Bravo, Estado de Guerrero, México.

**Fecha de última actualización:
11 de mayo de 2022**