AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

GINESER S.C. | CONSULTORIO ZIHUACALI

Versión 1.2 | Fecha de actualización: 9 de noviembre de 2026

GINESER S.C. informa cómo tratará los datos personales de pacientes, personas que soliciten información sobre sus servicios y, cuando corresponda, sus representantes o contactos de emergencia. Este aviso describe los datos, finalidades, derechos y medios de contacto relacionados con la atención médica ambulatoria, las teleconsultas y Tele ILE en ZIHUACALI y sus canales de comunicación.

Este aviso también comprende las imágenes y el audio de pacientes, visitantes y personal captados por la videovigilancia de ZIHUACALI en el exterior, pasillos, recepción y áreas comunes, exclusivamente para seguridad y control de acceso. Este alcance no sustituye los avisos que correspondan a tratamientos de datos distintos, incluidos los de la relación laboral.

El aviso se emite con fundamento en el artículo 16, segundo párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los artículos 14 y 15, fracciones I a VI, de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP). En la integración, conservación y confidencialidad del expediente clínico se observará la NOM-004-SSA3-2012.

1. Responsable del tratamiento y contacto de privacidad

GINESER S.C. es responsable del tratamiento de los datos personales. Su domicilio como responsable es Calle Salina Cruz número 54, colonia Roma Sur, alcaldía Cuauhtémoc, código postal 06760, Ciudad de México. El consultorio ZIHUACALI se ubica en Doctor Balmis número 204, colonia Doctores, alcaldía Cuauhtémoc, código postal 06720, Ciudad de México. Teléfono de información y contacto del consultorio: 55 5105 2571.

Persona responsable de la atención de solicitudes en materia de protección de datos personales: Dra. Christian Ileana Velasco Moncada, Directora Médica de GINESER S.C., quien tendrá a su cargo la atención y seguimiento de las solicitudes relacionadas con el tratamiento de datos personales, el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO), así como la revocación del consentimiento y la limitación del uso o divulgación de datos personales, correspondientes a todos los establecimientos operados por GINESER S.C., incluido el consultorio ZIHUACALI.

Correo electrónico institucional para asuntos de privacidad y ejercicio de derechos: **derechosarco@ginesersc.mx**, habilitado para recibir y atender las solicitudes relacionadas con la protección de datos personales de todos los establecimientos de GINESER S.C.

Usted podrá presentar por escrito sus solicitudes en la recepción del consultorio ZIHUACALI, en el domicilio de Doctor Balmis número 204, dirigidas a la persona o departamento de datos personales de GINESER S.C., o enviarlas al correo institucional señalado. GINESER S.C. deberá habilitar y registrar la recepción y canalización de estas solicitudes en dicha sede. El teléfono del consultorio facilita orientación; la solicitud deberá registrarse por los medios escritos antes indicados.

La recepción presencial de solicitudes en ZIHUACALI se realizará de lunes a viernes de 14:00 a 18:00 horas, dentro del horario administrativo publicado para el consultorio. Las solicitudes electrónicas no se limitan a ese horario. GINESER registrará su fecha efectiva de recepción y entregará un acuse por el medio señalado para notificaciones; esa fecha servirá para el cómputo de los plazos legales.

2. Datos personales que podrán ser tratados

Se recabarán únicamente los datos necesarios para el servicio solicitado o la gestión que usted realice. Las categorías aplicables son las siguientes:

CATEGORÍA	DATOS Y ALCANCE
Identificación y contacto	Nombre, edad, género, fecha de nacimiento, domicilio, teléfono y correo electrónico. CURP, estado civil, ocupación y escolaridad, cuando sean necesarios para el servicio o pertinentes para la historia clínica. Documentos de identidad o representación, cuando sean necesarios para verificar al titular o a su representante.
Facturación y pagos	RFC, nombre o razón social, domicilio y demás datos fiscales requeridos para emitir comprobantes, cuando se soliciten. Concepto, monto y referencias de pago; datos bancarios estrictamente necesarios si se gestiona un reembolso.
Datos personales sensibles	Información de salud, antecedentes médicos, tipo de sangre, diagnósticos, alergias, resultados de estudios y tratamientos; vida sexual y reproductiva, inicio de vida sexual, número de parejas, anticoncepción y gestación, según el servicio. Creencias religiosas, exclusivamente si existe una necesidad clínica justificada.
Representantes y contactos	Nombre, relación con el paciente y medios de contacto de representantes legales o contactos de emergencia, únicamente en la medida necesaria para la atención y la gestión correspondiente.
Videovigilancia	Imágenes y audio de pacientes, visitantes y personal captadas en el exterior, los pasillos, la recepción y las áreas comunes del consultorio ZIHUACALI para seguridad y control de acceso, con tratamiento y conservación conforme al apartado 11.

La información de salud y de vida sexual o reproductiva es sensible y exige protección reforzada. La información se obtendrá directamente de usted, de su representante cuando proceda, o de profesionales y establecimientos de salud mediante comunicaciones legalmente permitidas. En los canales de información o agenda se solicitarán datos de contacto; cualquier obtención de datos clínicos deberá sujetarse a este aviso y al consentimiento que corresponda.

Según la atención solicitada, la información clínica podrá incluir talla, peso, hábitos alimenticios, actividad física y antecedentes de salud familiares pertinentes; información sobre identidad de género cuando sea necesaria para la consulta; resultados de colposcopia, citología, ultrasonido, estudios de laboratorio, toma de muestras, biopsias diagnósticas o patología cuando efectivamente correspondan al servicio solicitado y a la operación autorizada del consultorio. Los datos que revelen salud, vida íntima o información genética tendrán la protección y el consentimiento aplicables a datos sensibles. Los antecedentes familiares se recabarán sin identificar a otras personas cuando esa identificación no sea necesaria; en los demás casos se observará el apartado 12.

Atención médica de consulta, valoración y diagnóstico; datos de salud

Para prestar servicios de consulta médica ambulatoria, valoración, prevención, diagnóstico y seguimiento en las especialidades de ginecología y urología, GINESER S.C. podrá tratar datos de identificación y contacto, así como datos personales sensibles relacionados con la salud de la persona paciente. Según el servicio

solicitado, podrán incluir antecedentes médicos, ginecológicos, urológicos, sexuales o reproductivos; diagnósticos; síntomas; alergias; medicamentos; signos vitales; exploración clínica y resultados de laboratorio o estudios de imagen que la persona paciente proporcione o que se reciban legítimamente. ZIHUACALI no realiza partos, cesáreas, cirugía mayor ni procedimientos presenciales de interrupción del embarazo en sus instalaciones. Conforme a los servicios contratados, podrá realizar toma de muestras y estudios diagnósticos ambulatorios, con intervención de laboratorios o prestadores externos cuando corresponda.

Tele ILE. En esta modalidad de aborto médico a distancia, GINESER Zihuacali podrá tratar, previa valoración clínica, los datos de identidad, contacto y salud reproductiva necesarios para la consulta virtual, prescripción, orientación y seguimiento. También podrá recabar la ubicación de la paciente y, cuando proceda, el domicilio de entrega de medicamentos. La contratación y las autorizaciones podrán documentarse electrónicamente, sin sustituir el consentimiento informado médico ni el exigible para datos sensibles.

Estos datos se utilizarán para valorar la pertinencia y seguridad de la consulta y la atención ambulatoria; agendar y preparar citas; integrar y conservar el expediente clínico; coordinar valoración, diagnóstico, orientación, tratamiento no quirúrgico y seguimiento; solicitar estudios, laboratorios, referencias o interconsultas; identificar necesidades de atención de urgencia y canalizarlas conforme a los protocolos aplicables; cumplir obligaciones sanitarias y legales, y realizar gestiones administrativas y de cobro relacionadas con el servicio. Cuando la valoración indique la posible necesidad de una intervención quirúrgica, ZIHUACALI podrá coordinar la referencia de la persona paciente a GINESER Roma o a un hospital externo, según corresponda. La referencia no supone que el procedimiento se realice en ZIHUACALI. Se tratarán únicamente los datos necesarios para cada finalidad y bajo deber de confidencialidad.

Cuando el servicio lo requiera, los datos estrictamente necesarios podrán comunicarse a profesionales de salud, laboratorios, servicios de imagen, patología y otros establecimientos que participen efectivamente en la valoración, estudios, interconsulta o seguimiento de la persona paciente. La referencia a GINESER Roma, como establecimiento operado por la misma persona moral GINESER S.C., podrá implicar acceso interno a los datos pertinentes, sujeto a autorización y necesidad asistencial; no constituye por sí misma una transferencia a otro responsable. La referencia a hospitales externos que actúen como responsables independientes se sujetará a las condiciones de transferencia del apartado 7. La información no se entregará para publicidad ni para fines ajenos a la atención.

3. Finalidades necesarias para la atención y gestión del servicio

a) Identificar a la persona paciente, atender su solicitud de información y gestionar citas, consultas, valoraciones, estudios diagnósticos y seguimiento ambulatorio del servicio solicitado.
b) Integrar, utilizar, actualizar y conservar el expediente clínico; realizar valoración, prevención, diagnóstico, tratamiento y seguimiento de la atención médica contratada.
c) Coordinar estudios, referencias y atención con profesionales o establecimientos de salud cuando sea necesario para su asistencia. En particular, documentar la referencia de pacientes desde ZIHUACALI a GINESER Roma o a hospitales externos cuando la valoración médica así lo requiera.
d) Administrar la contratación, pagos, facturación, aclaraciones, cancelaciones, reembolsos y reclamaciones relacionados con el servicio. La gestión podrá comprender pagos electrónicos y comprobantes de las contrataciones remotas de Tele ILE, de acuerdo con las condiciones informadas y aceptadas para cada operación.
e) Cumplir obligaciones sanitarias y requerimientos legalmente procedentes, incluidos los registros epidemiológicos que resulten exigibles.

f) Revisar la calidad y seguridad de la atención. Para estadísticas internas se utilizará información disociada cuando la finalidad lo permita, evitando identificar a las personas pacientes sin necesidad.
g) Interpretar, entregar y, cuando corresponda, enviar resultados, reportes y resúmenes clínicos a la persona paciente o a quien esté legitimado para recibirlos, con verificación de identidad y del alcance de la autorización.
h) Dar seguimiento a resultados clínicos que requieran atención, dentro del servicio solicitado y con intervención del personal de salud autorizado.
i) Enviar resultados por correo electrónico o WhatsApp cuando la persona titular autorice el canal y se verifiquen identidad y destinatario, conservando la alternativa de entrega presencial.
j) Emitir facturación por servicios y productos.
k) Administrar y operar los servicios y productos ofrecidos.
l) Realizar funciones administrativas.
m) Atender quejas, sugerencias y/o felicitaciones sobre los servicios y productos.
n) Proteger la seguridad de las personas y controlar el acceso a las instalaciones mediante videovigilancia, con uso limitado de las grabaciones de imagen y audio a esa finalidad y a la atención de incidentes relacionados.

La clínica informará qué datos resultan indispensables para la gestión o atención concreta.

No se solicitarán datos ajenos a esa finalidad por la sola existencia de un formulario.

Antes de enviar información clínica se verificará el número telefónico o correo electrónico elegido y la identidad y legitimación de quien la recibirá. La autorización del canal se recabará y documentará mediante un medio que permita acreditar la voluntad de la persona titular, y podrá modificarse o revocarse para envíos posteriores por los medios del apartado 1. La inclusión de una persona como contacto de emergencia no la autoriza por sí sola para recibir resultados. Los recordatorios de citas se limitarán a la gestión del servicio; las promociones requieren la elección opcional del apartado 4.

4. Finalidades opcionales y forma de manifestar su elección

Únicamente si usted lo autoriza, su nombre y medios de contacto podrán utilizarse para enviar información promocional sobre servicios de la clínica o para invitarle a encuestas voluntarias de satisfacción no indispensables para su atención. Los datos clínicos y de vida sexual o reproductiva no se destinarán a campañas comerciales.

Puede elegir por separado estas finalidades en el apartado de preferencias que acompaña al aviso, o comunicar su negativa por los medios del apartado 1, incluso antes de proporcionar sus datos. Si no existe una autorización afirmativa, estos usos opcionales no se realizarán. Rechazarlos no condiciona la atención médica ni modifica los servicios contratados.

La publicación de su fotografía, voz, testimonio o información identificable requiere una autorización específica y separada que describa el uso y los medios de difusión. La entrega de este aviso no autoriza esas publicaciones ni finalidades de investigación no informadas.

La participación de residentes, internos o estudiantes en la atención se limitará a funciones legítimas, con supervisión y confidencialidad. Los usos docentes o de investigación ajenos a la atención deberán informarse específicamente antes de efectuarse y sujetarse a las autorizaciones aplicables. La divulgación de información clínica para docencia, investigación o fotografías que permita identificar al paciente requerirá autorización escrita y las medidas de protección de la NOM-004-SSA3-2012. Una investigación calificada como sin riesgo no queda automáticamente exenta de las obligaciones de privacidad.

5. Consentimiento para datos personales sensibles

Para tratar datos personales sensibles se recabará su consentimiento expreso y por escrito mediante firma autógrafa, firma electrónica u otro mecanismo de autenticación legalmente admisible, conforme al artículo 8 de la LFPDPPP, salvo una excepción aplicable del artículo 9 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, en adelante LFPDPPP.

La atención médica no constituye por sí misma una excepción general. Cuando se aplique una excepción, GINESER verificará y documentará sus condiciones. Recibir el aviso, consentir el tratamiento de datos y otorgar consentimiento informado para un procedimiento médico son actos distintos; el consentimiento médico se documentará en su instrumento correspondiente. En Tele ILE, las autorizaciones exigibles para datos sensibles podrán recabarse electrónicamente y por separado de la aceptación comercial y del consentimiento informado médico, conservando la constancia verificable correspondiente.

La firma de recepción del aviso o del consentimiento de privacidad no autoriza por sí misma exploraciones, pruebas diagnósticas, toma de muestras ni otros actos médicos, ni implica renuncia a derechos o exoneración de responsabilidad. El consentimiento informado del acto médico que corresponda se documentará en su instrumento aplicable.

Consentimiento para datos financieros o patrimoniales

Los datos financieros o patrimoniales se tratarán con consentimiento expreso, salvo las excepciones aplicables de los artículos 9 y 36 de la LFPDPPP, conforme a su artículo 7. Si se invoca una excepción por la relación jurídica con usted, se verificará que los datos sean necesarios para ejercer un derecho o cumplir obligaciones de esa relación. Los supuestos que requieran consentimiento expreso se documentarán mediante una manifestación específica; la recepción del aviso no la sustituye.

6. Acceso interno y personas encargadas del tratamiento

El personal y profesionistas de la salud autorizados previamente por GINESER accederán a los datos necesarios para sus funciones. La gestión administrativa y fiscal se limitará a la información requerida para esas actividades; el acceso al expediente clínico corresponderá a quienes intervengan legítimamente en la atención o cumplan una función que lo justifique. Cuando una consulta en ZIHUACALI dé lugar a una referencia a GINESER Roma, el acceso a los datos clínicos se limitará al personal autorizado de GINESER S.C. que deba intervenir en la atención, sin habilitar la consulta general de expedientes entre sedes. El acceso directo a los sistemas clínicos no se presume por pertenecer a otra sede y deberá restringirse según las funciones y finalidades autorizadas.

Los proveedores que traten datos por cuenta de GINESER y conforme a sus instrucciones actuarán como personas encargadas, cuando jurídicamente corresponda. Se deberán establecer obligaciones de confidencialidad, seguridad y tratamiento limitado al servicio encomendado. La intervención de un proveedor tecnológico, administrativo o de comunicación no autoriza que utilice los datos para fines propios.

7. Transferencias de datos personales

7.1. Cuando corresponda a la atención solicitada o exista una obligación aplicable, podrán comunicarse datos a los siguientes destinatarios, sólo con el alcance necesario y respetando la confidencialidad del expediente: En las referencias derivadas de ZIHUACALI, se distinguirá el acceso interno entre establecimientos de GINESER S.C. de la comunicación a hospitales y profesionales externos que actúen como responsables distintos.

DESTINATARIO	FINALIDAD Y CONDICIÓN
Profesionales, laboratorios y establecimientos de salud que actúen como responsables distintos	Prevención, diagnóstico, estudios, asistencia, tratamiento o gestión sanitaria. La excepción del artículo 36, fracción II, de la LFPDPPP sólo se aplicará si la transferencia es necesaria para esas finalidades; deberán observarse también las reglas sanitarias aplicables.
Autoridades sanitarias, fiscales, judiciales u otras legalmente competentes	Cumplir una disposición legal, un requerimiento procedente o las necesidades de procuración o administración de justicia, dentro de las atribuciones y supuestos aplicables del artículo 36 de la LFPDPPP.
Familiares, personas autorizadas, tutores o representantes legales	Entregar información clínica o resultados en el alcance de una solicitud o autorización específica, de la representación acreditada o de una excepción aplicable. Ser familiar o contacto de emergencia no concede acceso general al expediente. Para resúmenes o documentos se observarán las solicitudes escritas y reglas sanitarias correspondientes.
Aseguradoras o instituciones de las que la persona paciente sea beneficiaria o derechohabiente	Gestionar cobertura, autorizaciones o pago cuando intervengan en la atención solicitada. Se comunicarán únicamente datos necesarios y se verificará la excepción del artículo 36 aplicable al contrato o relación concreta; en su ausencia, se recabará consentimiento específico previo.

Las transferencias amparadas en una excepción legal no requieren consentimiento para ese acto. Una transferencia nacional o internacional distinta deberá informarse previamente, identificar a sus destinatarios y finalidades e incluir cuando sea exigible, una cláusula específica para aceptar o rechazarla. No se efectuará una transferencia que requiera consentimiento sin haberlo obtenido; el receptor deberá respetar el aviso y las obligaciones que le correspondan.

7.2. Condiciones de las transferencias exentas de consentimiento

Las transferencias nacionales o internacionales sólo quedarán exentas de consentimiento cuando el flujo concreto cumpla una excepción del artículo 36 de la LFPDPPP. GINESER verificará y documentará destinatario, datos, finalidad y supuesto aplicable; el nombre o actividad del receptor no determina por sí mismo la exención. Las remisiones a quienes traten datos por cuenta e instrucciones de GINESER se sujetarán al apartado 6.

7.3. Proveedores de servicios de GINESER

Los prestadores médicos, de diagnóstico o de apoyo operativo recibirán únicamente los datos necesarios para el servicio solicitado. Si actúan por cuenta e instrucciones de GINESER serán encargados, conforme al apartado 6; si deciden sus propias finalidades serán responsables distintos y se aplicarán las condiciones de la tabla del apartado 7.1 y los artículos 35 y 36 de la LFPDPPP.

7.4. Asesores externos

Los asesores que traten datos por cuenta e instrucciones de GINESER se sujetarán a las condiciones de encargado y confidencialidad del apartado 6. Una comunicación a un asesor que actúe como responsable distinto deberá tener finalidad y alcance necesarios, cumplir una excepción aplicable del artículo 36 o contar con consentimiento específico previo. La referencia a una relación jurídica potencial no constituye por sí sola una exención.

7.5. Establecimientos operados por GINESER S.C.

GINESER S.C. es la persona moral responsable del tratamiento de datos personales en los establecimientos que opera. La comunicación de datos entre dichos establecimientos, cuando se efectúe bajo la responsabilidad de la misma persona moral y para las finalidades informadas, constituye tratamiento interno y no una transferencia entre responsables jurídicamente distintos. Este acceso estará limitado al personal autorizado, a las funciones que desempeñe y a los datos estrictamente necesarios para la prestación, coordinación y seguimiento de los servicios médicos. Cuando intervengan hospitales, médicos u otros prestadores externos que determinen sus propias finalidades de tratamiento, se aplicarán las reglas de transferencias de este apartado.

Establecimientos y responsable comprendidos en esta organización:

a) **GINESER Roma.** Establecimiento dedicado a la prestación de servicios médicos, hospitalarios y quirúrgicos.
b) **Zihuacali.** Establecimiento dedicado a la prestación de consultas médicas, principalmente en las especialidades de ginecología y urología, así como a la valoración y canalización de pacientes a otros establecimientos, y a la atención remota Tele ILE en los términos informados.
c) **Centro Metropolitano de Oncología (CeMOI).** Establecimiento operado por GINESER S.C.
d) **GINESER Oaxaca.** Establecimiento operado por GINESER S.C.

7.6. Autoridades competentes

GINESER podrá transferir sus datos personales a autoridades competentes cuando así lo establezcan las disposiciones legales aplicables, o cuando sea necesario para el cumplimiento de obligaciones legales, requerimientos judiciales, administrativos o de cualquier otra índole emitidos por autoridades facultadas.

Por ejemplo, **GINESER** podrá compartir información con autoridades sanitarias federales o locales en cumplimiento de obligaciones relacionadas con vigilancia epidemiológica, control de enfermedades, salud pública u otras situaciones de interés general previstas en la legislación aplicable.

7.7. Médicos tratantes

En casos de diagnósticos críticos que representen un riesgo grave e inminente para la vida, la salud o la seguridad del titular, **GINESER** podrá compartir los resultados de análisis clínicos, estudios de gabinete e imagenología, así como su interpretación, con el médico tratante debidamente autorizado por la persona paciente o legitimado conforme a las disposiciones aplicables, para la prestación de asistencia sanitaria, tratamiento médico o la gestión de servicios sanitarios.

En el caso de diagnósticos no críticos, los resultados únicamente serán compartidos con el médico tratante a solicitud expresa del titular durante la prestación del servicio correspondiente.

7.8. Transferencias que requieren consentimiento previo del titular

Conforme al artículo 35 de la LFPDPPP, las transferencias a terceros que no estén amparadas en una excepción del artículo 36 requieren consentimiento previo. Se identificarán los destinatarios o categorías, los datos y la finalidad; cuando involucren datos sensibles se observará el consentimiento expreso y escrito o la excepción que corresponda.

7.8.1. Entidades empleadoras o instituciones contratantes

Si un servicio se contrata mediante convenio con un empleador, empresa o institución, GINESER distinguirá los datos administrativos necesarios para gestionar la atención de los resultados o datos clínicos que se pretenda comunicar. El financiamiento del servicio o el convenio no autoriza por sí mismo el acceso del contratante al expediente ni a resultados. Antes de una transferencia se verificará su finalidad, necesidad y excepción aplicable o se recabará el consentimiento específico exigible.

Cuando sea exigible el consentimiento, se informarán previamente la entidad destinataria, los datos, el propósito y el alcance de la transferencia y se permitirá aceptarla o rechazarla por separado, sin utilizar una autorización genérica para el expediente completo. Para datos sensibles se documentará la manifestación expresa y escrita correspondiente.

La negativa a una transferencia opcional no condicionará la atención. Si una comunicación es estrictamente necesaria para gestionar un convenio concreto, se explicarán su fundamento y efectos y, cuando proceda, las modalidades de contratación o entrega alternativas. No se presumirá la imposibilidad de prestar el servicio por rechazar una comunicación de resultados clínicos al empleador.

8. Mecanismos de seguridad y almacenamiento de datos personales

GINESER establecerá y mantendrá medidas administrativas, técnicas y físicas acordes con los riesgos, los datos tratados y su sensibilidad, para protegerlos contra daño, pérdida, alteración, destrucción, uso, acceso o tratamiento no autorizado. Su alcance se determinará y revisará conforme a la LFPDPPP y los servicios efectivamente utilizados.

8.1 Acceso restringido y control interno

El acceso se limitará al personal autorizado que lo necesite para sus funciones. GINESER deberá capacitar a quienes intervengan en el tratamiento y establecer compromisos de confidencialidad y controles de acceso; las personas autorizadas tendrán expresamente prohibido:

- a) Permitir el acceso de personas no autorizadas.
- b) Utilizar los datos para fines distintos a los establecidos en el presente aviso de privacidad.

La obligación de confidencialidad se mantiene vigente incluso después de que concluya la relación laboral o profesional del colaborador con **GINESER**.

8.2 Medidas adicionales

Los controles se definirán para preservar confidencialidad, integridad y disponibilidad, considerando las consecuencias de un acceso, alteración o pérdida, la sensibilidad de los datos y las funciones de cada persona usuaria del sistema.

Los soportes y sistemas utilizados para tratar datos personales deberán contar con controles de acceso, conservación, respaldo y comunicación segura proporcionales al riesgo. No se presumirá el acceso compartido de expedientes entre sedes ni por prestadores externos; cualquier acceso estará restringido al personal y a las finalidades autorizadas conforme a los apartados 6 y 7.

8.2.1 Criterios técnicos administrativos y físicos

Controles técnicos. Para los tratamientos electrónicos, GINESER determinará y documentará las medidas de autenticación, permisos, registro de accesos, respaldo, recuperación y protección del almacenamiento y envío que sean necesarias por el riesgo y la sensibilidad de los datos. Se evaluarán los mecanismos de cifrado, actualización y protección frente a accesos no autorizados que correspondan a los sistemas utilizados.

Controles administrativos. Se documentarán las políticas, responsabilidades y autorizaciones de acceso, la atención de incidentes y la revisión periódica de las medidas. Las deficiencias detectadas deberán corregirse y se evaluarán las condiciones de seguridad y confidencialidad de los proveedores que traten datos por cuenta de la clínica.

Controles físicos. El resguardo de expedientes, equipos y soportes se organizará para limitar el acceso a personas autorizadas, evitar su exposición o extravío y permitir su conservación y destrucción segura cuando corresponda. Los controles concretos se adecuarán a las instalaciones y a los soportes efectivamente empleados.

9. Derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO)

Usted o su representante legal podrán solicitar acceso a los datos y a las condiciones de su tratamiento, rectificación de información inexacta o incompleta, cancelación cuando proceda u oposición por las causas legales aplicables. El ejercicio de un derecho no condiciona el de los demás.

¿Necesita ejercer sus derechos ARCO?

Presente un escrito libre por los medios del apartado 1; describa su petición, indique un medio para recibir notificaciones y acredite su identidad y, cuando proceda, su representación. Puede utilizar el asunto “Solicitud de derechos ARCO”; no se exige un formato especial. Solicite el acuse de recepción para dar seguimiento. Los requisitos se detallan a continuación.

La solicitud se presentará por los medios del apartado 1 y deberá contener:

- Su nombre y domicilio o cualquier otro medio para recibir notificaciones.
- Documentos que acrediten su identidad y, si actúa un representante, su identidad y representación.
- El derecho que desea ejercer o una descripción de lo que solicita.
- Descripción clara de los datos involucrados, salvo que solicite acceso, y elementos que faciliten su localización, si cuenta con ellos.
- Para rectificación, las modificaciones solicitadas y la documentación que sustente su petición.

Acreditación de identidad y representación

La identidad podrá acreditarse mediante identificación oficial vigente, como INE o pasaporte, u otro medio de autenticación legalmente admisible que permita verificarla de forma fehaciente. En la comparecencia presencial se exhibirá el original para cotejar la copia cuando proceda; en solicitudes electrónicas se utilizará un mecanismo admisible para verificar identidad. Las personas extranjeras podrán utilizar su pasaporte u otra identificación oficial válida. Sólo se solicitarán los datos y documentos necesarios para esa verificación.

Si actúa un representante, deberá acreditarse la identidad de la persona titular y del representante, así como la representación mediante instrumento público, carta poder suscrita ante dos testigos o declaración del titular en comparecencia personal, según proceda. Para personas menores de edad se verificarán las reglas de representación aplicables al caso concreto. Se facilitarán medios accesibles y los apoyos que resulten pertinentes; la discapacidad no permite presumir por sí misma que otra persona esté facultada para actuar en nombre del titular.

Si la solicitud contiene información insuficiente o errónea o faltan documentos necesarios, GINESER podrá requerirlos por una sola vez dentro de los cinco días hábiles siguientes a su recepción. Usted contará con diez días hábiles desde el día siguiente a recibir el requerimiento para subsanar; si no responde, la solicitud se tendrá por no presentada.

El requerimiento interrumpirá el plazo de respuesta; si se atiende, éste comenzará a correr al día siguiente de aportar la información requerida, conforme a los artículos 95 y 96 del Reglamento de la LFPDPPP, en lo compatible con la ley vigente. No se exigirán datos o documentos ajenos a la identidad, representación y petición que deban acreditarse.

GINESER registrará la recepción y comunicará su determinación en un máximo de 20 días hábiles. Si procede, hará efectivo el derecho dentro de los 15 días hábiles siguientes a la comunicación de la respuesta. Cada plazo podrá ampliarse una sola vez por un periodo igual, cuando las circunstancias lo justifiquen, informando la razón correspondiente.

La determinación se comunicará por el medio señalado para notificaciones; la entrega de información se realizará con verificación de identidad y mediante consulta, copias o envío electrónico seguro, según la modalidad procedente.

El acceso podrá cumplirse mediante consulta, copias o entrega electrónica segura, previa acreditación de identidad. Cualquier negativa deberá estar fundada en una causa legal y explicar su motivo. El ejercicio de derechos es gratuito; únicamente podrán cobrarse costos procedentes de reproducción o envío en los términos de la ley. Podrá acudir a la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno si considera vulnerados sus derechos.

Puede consultar la información institucional de la Secretaría en https://www.gob.mx/buengobierno.

10. Revocación del consentimiento y limitación de uso o divulgación

Puede revocar su consentimiento sin efectos retroactivos o solicitar la limitación del uso o divulgación de sus datos por los medios del apartado 1. Identifique el consentimiento o finalidad que desea retirar y proporcione los elementos de identidad y localización que correspondan; no es necesario justificar la negativa a recibir promociones o encuestas opcionales.

Como procedimiento de atención, GINESER comunicará su determinación dentro de 20 días hábiles y, si procede, la hará efectiva en los 15 días hábiles siguientes. Estos son los plazos de atención adoptados para estas solicitudes. La revocación no extingue obligaciones legales de conservación ni tratamientos respaldados en una excepción aplicable; se le explicarán los alcances de la decisión.

Para limitar usos opcionales, la clínica registrará su preferencia de exclusión y mantendrá sólo los datos necesarios para respetarla. También podrá utilizar el mecanismo de baja que se incluya en las comunicaciones comerciales, cuando esté habilitado. La solicitud de baja no modifica las comunicaciones indispensables para citas, atención o cumplimiento de obligaciones.

También puede inscribir su número telefónico en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP), administrado por PROFECO, para limitar llamadas y mensajes publicitarios dentro del alcance de ese registro. Puede consultar la información y el registro en https://repep.profeco.gob.mx/. Esta inscripción es adicional a la exclusión que puede solicitar directamente a GINESER; no cancela los tratamientos necesarios para su atención médica.

11. Seguridad, confidencialidad y conservación

GINESER mantendrá medidas administrativas, técnicas y físicas acordes con los riesgos y la sensibilidad de los datos, así como obligaciones de confidencialidad para quienes intervengan en su tratamiento. Las vulneraciones que afecten significativamente sus derechos patrimoniales o morales se comunicarán de forma inmediata conforme a la LFPDPPP.

El expediente clínico deberá conservarse por un mínimo de cinco años a partir del último acto médico, conforme a la NOM-004-SSA3-2012, y por más tiempo cuando exista una causa legal aplicable. Los datos administrativos, fiscales y comerciales se conservarán por los periodos necesarios o legalmente exigibles; al concluir, se procederá al bloqueo y supresión cuando corresponda. La cancelación no equivale a borrar de inmediato expedientes sujetos a conservación obligatoria.

Los registros de citas y solicitudes se conservarán durante su gestión y el seguimiento necesario; si forman parte del expediente clínico, seguirán su conservación aplicable. La contratación, pagos y facturación se conservarán durante la relación y los plazos legales correspondientes. Las constancias de consentimiento y atención de derechos se conservarán como evidencia durante el tratamiento y los periodos legalmente necesarios. Los contactos opcionales dejarán de utilizarse al retirar la autorización; sólo se mantendrán los datos mínimos para respetar la exclusión y cumplir obligaciones aplicables.

Se procurará que los datos sean exactos, completos y actualizados. Usted puede informar cambios o solicitar rectificación; aportar información no libera a GINESER de sus deberes de calidad y seguridad.

Videovigilancia y conservación de grabaciones

ZIHUACALI cuenta con videovigilancia en exterior, pasillos, recepción y áreas comunes para seguridad y control de acceso y, cuando sea necesario, documentación de incidentes relacionados. El acceso se limitará al personal autorizado para fines de seguridad. Conforme a lo informado, las grabaciones no se comparten ordinariamente con terceros, salvo obligaciones legales o requerimientos de autoridad procedentes. El audio y las imágenes no se utilizarán para publicidad, testimonios ni documentación de actos médicos por la sola existencia de las cámaras.

Áreas y campo de visión: Las cámaras de videovigilancia de ZIHUACALI se encuentran ubicadas en el exterior del consultorio, los pasillos, la recepción y las áreas comunes. Su campo de visión deberá limitarse a lo necesario para cumplir las finalidades de seguridad y control de acceso, protegiendo la intimidad de las personas usuarias y evitando la captación excesiva de información. No se deben captar áreas de exploración, consulta, sanitarios ni espacios donde exista una expectativa reforzada de intimidad.

Audio: El sistema de videovigilancia registra imagen y audio únicamente para seguridad y control de acceso.

Sistema y acceso: Las grabaciones pertenecen al sistema propio de GINESER S.C. y sólo podrán consultarlas las personas autorizadas para funciones de seguridad.

Conservación y eliminación de las grabaciones: Se realizarán de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y los artículos 37 y 38 de su Reglamento, en lo compatible con la Ley vigente. Las grabaciones se conservarán durante un mes y, al concluir dicho plazo, se eliminarán de manera segura, salvo conservación legalmente justificada de los segmentos pertinentes. Si una grabación documenta un incidente o debe preservarse para cumplir una obligación legal, atender un requerimiento de autoridad o ejercer o defender derechos, se conservará únicamente el segmento pertinente durante el tiempo justificado, con acceso restringido.

La información de videovigilancia se pondrá a disposición mediante un aviso visible en los accesos a las áreas vigiladas, con identificación del responsable, finalidad y medio para consultar este integral. Las personas captadas podrán ejercer los derechos que procedan por los medios de los apartados 1 y 9; la atención de solicitudes sobre grabaciones protegerá los datos de otras personas.

12. Datos de otras personas y representación

Si proporciona datos de representantes, familiares o contactos de emergencia, facilite únicamente los necesarios para la finalidad informada. GINESER verificará la base legal de su obtención e informará a esas personas cuando corresponda. Una declaración del paciente no sustituye automáticamente sus derechos o el consentimiento que corresponda.

Cuando se traten datos de personas menores de edad o intervenga una representación, se verificará quién está legitimado para actuar en el caso concreto, conforme a las disposiciones aplicables. Se mantendrá la confidencialidad de la información clínica y se acreditará la representación necesaria para el ejercicio de derechos por un tercero.

13. Sitio web y tecnologías de obtención automática de datos

Los sitios institucionales son https://zihuacali.mx/ para ZIHUACALI y https://www.gineser.mx/ para GINESER Roma. Los datos proporcionados en formularios o medios de contacto se tratarán conforme a las finalidades de este aviso.

Cuando se utilicen medios electrónicos para contratar o pagar servicios, incluido Tele ILE, GINESER podrá tratar los datos necesarios para identificar la operación, comprobar el pago, emitir el comprobante y conservar las aceptaciones electrónicas. La información clínica será recabada por los canales asistenciales pertinentes y no se utilizará con fines publicitarios.

ZIHUACALI utiliza cookies, píxeles, etiquetas y otras tecnologías de seguimiento propias o de terceros en su sitio web. Sus funciones pueden comprender análisis de navegación, medición de campañas publicitarias, administración de etiquetas, análisis de interacciones y funcionamiento del sitio. Estas categorías son enunciativas; no se identifican proveedores por nombre.

Tecnologías automáticas: cookies de sesión y analítica, identificadores técnicos, etiquetas de medición, píxeles y herramientas de análisis de comportamiento, según la configuración del sitio.

Datos y finalidades: pueden incluir páginas visitadas, sesiones, eventos, clics, identificadores de navegador o dispositivo y ubicación aproximada para estadísticas de uso, experiencia de navegación y medición de campañas. Los periodos de conservación dependerán de cada tecnología y su configuración.

Opciones de gestión: la persona usuaria podrá bloquear o eliminar cookies desde la configuración de su navegador y, cuando esté disponible, mediante las preferencias del sitio. El bloqueo de tecnologías indispensables puede limitar ciertas funciones; las no esenciales se sujetarán a los mecanismos de elección aplicables.

Las herramientas destinadas a finalidades opcionales se sujetarán a la elección aplicable y a los medios para limitar su uso; rechazarlas no condicionará la atención médica. Su empleo no autoriza el uso de información clínica ni la elaboración de perfiles de salud o vida sexual o reproductiva para publicidad.

14. Cambios al aviso y consulta de la versión vigente

GINESER podrá actualizar este aviso por cambios en las disposiciones aplicables, en los servicios que preste, en sus políticas de privacidad o en los tratamientos que efectivamente realice. Las actualizaciones observarán el procedimiento de información y, cuando corresponda, de consentimiento previo señalado a continuación.

Las modificaciones se pondrán a disposición en la recepción de ZIHUACALI, Doctor Balmis número 204, colonia Doctores, Ciudad de México, y en la dirección electrónica en que se publique la versión vigente de este aviso. La dirección de consulta del aviso de ZIHUACALI será https://zihuacali.mx/aviso-privacidad. La versión publicada indicará fecha de actualización y número de versión. Podrá solicitar una copia por los medios del apartado 1. Cuando un cambio requiera una nueva puesta a disposición o consentimiento, se realizará antes del tratamiento correspondiente; no se entenderá autorizado por la sola publicación de una nueva versión.

Exhibición presencial y acceso inmediato al aviso integral. La versión vigente del Aviso de Privacidad Integral deberá mantenerse a la vista y disponible para consulta física inmediata de pacientes y demás titulares en la recepción de ZIHUACALI. El aviso simplificado se colocará en los puntos donde se recaben datos personales y señalará cómo consultar el integral. Esta exhibición complementa, sin sustituir, su disponibilidad en medios digitales ni los consentimientos que legalmente correspondan.

Este aviso se aplicará de conformidad con la LFPDPPP y las disposiciones sanitarias pertinentes, incluida la NOM-004-SSA3-2012 respecto del expediente clínico.