

Aviso de Privacidad

MÉDICA SANTA CARMEN, S.A.P.I. DE C.V. ("MSC"), con domicilio fiscal ubicado en Paseo Jurica 109 int. 5, Colonia Jurica, C.P. 76100, Santiago de Querétaro, Querétaro, México, es responsable del tratamiento de sus datos personales, en cumplimiento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (vigente a partir del 21 de marzo de 2025, la "Ley") y, de manera supletoria y en lo que no se le oponga, el Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares de 2011 (el "Reglamento"), mientras se expide el reglamento correspondiente a la nueva Ley. MSC se compromete a actualizar el presente Aviso de Privacidad en cuanto entre en vigor el nuevo reglamento.

Derivado de la prestación de nuestros servicios médicos, MSC tendrá acceso y dará tratamiento a sus datos personales, incluyendo aquéllos considerados como sensibles, recabados a través de este sitio web, de nuestros perfiles en redes sociales, de las cámaras de videovigilancia instaladas en nuestras instalaciones, o directamente a través de nuestro personal, bajo las siguientes condiciones.

Confidencialidad

MSC utilizará las medidas técnicas, administrativas y físicas de protección necesarias para preservar la confidencialidad de todos los datos personales y datos personales sensibles que recabe, tales como acceso restringido a los datos sólo al personal autorizado y calificado, firewalls y conexiones seguras. Dicha información no podrá ser revelada a terceros, salvo en los casos previstos en el presente Aviso y en la Ley. Las áreas videovigiladas cuentan con información visible que remite al presente Aviso de Privacidad.

¿Qué datos personales recopilamos y utilizamos?

- ***Cuando usted nos los proporciona directamente:*** nombre completo, domicilio, teléfono, edad, sexo, estado civil, correo electrónico, y en su caso, cuestiones médicas con fines de diagnóstico y/o plan de tratamiento (ver "Datos personales sensibles"). En cuanto a los datos de tarjeta de crédito o débito (únicamente para el cobro de servicios), véase el apartado específico a continuación.



- **Cuando visita este sitio web o nuestros perfiles en redes sociales:** nombre, teléfono, correo electrónico, edad y, en su caso, domicilio. Utilizamos cookies, web beacons y otras tecnologías similares que usted puede deshabilitar desde la configuración de su navegador. Para más información puede escribirnos a info@santacarmen.mx.
- **De otras fuentes permitidas por la ley,** tales como directorios telefónicos: nombre, teléfono y domicilio.
- **Videovigilancia:** con la finalidad de salvaguardar la seguridad de nuestros pacientes, visitantes, personal e instalaciones, contamos con cámaras de videovigilancia (circuito cerrado) en las áreas comunes de nuestros establecimientos. Las imágenes captadas constituyen datos personales, se utilizan exclusivamente para fines de seguridad y prevención de incidentes, el acceso a las grabaciones está restringido al personal del área de vigilancia de MSC. Las grabaciones podrán ponerse a disposición de las autoridades competentes cuando la ley lo requiera y se conservarán por 30 días naturales, salvo que exista una investigación en curso que amerite un plazo mayor, tras lo cual serán eliminadas de forma segura conforme al procedimiento interno de destrucción documentada.

Datos de tarjeta de crédito o débito

Los datos de tarjeta de crédito o débito son recabados únicamente para el cobro de los servicios médicos contratados. MSC no almacena el número completo de la tarjeta; el procesamiento del pago se realiza a través de HSBC, Banorte, Banamex y Mercado Pago, proveedor certificado bajo el estándar PCI-DSS, quien actúa como encargado del tratamiento. MSC únicamente retiene los últimos cuatro dígitos del instrumento de pago con fines de aclaración o reembolso.

Datos personales sensibles

Los datos personales sensibles que MSC recaba directamente de usted son: antecedentes heredo-familiares, antecedentes personales no patológicos y patológicos, padecimientos actuales, hábitos alimenticios, respuestas a interrogatorios sobre el estado de aparatos y sistemas del cuerpo humano, datos anatómicos y del estado de salud resultado de exploraciones físicas, resultados de estudios de laboratorio, información sobre tratamientos médicos o no médicos, nutrición, diagnósticos, síntomas y notas médicas sobre su estado de salud, conforme a la Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012 del Expediente Clínico.

Estos datos son considerados sensibles en términos del artículo 3, fracción VI de la Ley y serán tratados con especial diligencia. MSC obtendrá su consentimiento expreso y por escrito antes de

proceder a su tratamiento, conforme a lo establecido en la sección “*Consentimiento en este sitio web*”.

Tratamiento de datos de menores de edad y personas en estado de interdicción

Cuando el paciente sea menor de edad o se encuentre bajo tutela o interdicción, el consentimiento para el tratamiento de sus datos personales y datos personales sensibles deberá ser otorgado por alguno de los padres o tutor legal. El representante deberá acreditar su identidad mediante identificación oficial vigente y, en su caso, el vínculo con el titular mediante acta de nacimiento, resolución judicial de tutela u otro documento equivalente.

MSC verificará dicha acreditación de forma presencial antes de iniciar la prestación del servicio médico. El representante legal asume plena responsabilidad por la veracidad de los datos proporcionados en nombre del menor o del incapaz.

Finalidades del tratamiento

De acuerdo con la Ley, distinguimos a continuación las finalidades que son necesarias para la relación que usted establece con MSC de aquéllas que no lo son.

Finalidades primarias (necesarias). Sus datos personales y datos personales sensibles se utilizan para poder brindarle los servicios que solicite relacionados con la prevención, detección, diagnóstico y/o tratamiento de enfermedades del riñón y especialidades relacionadas (medicina general, medicina interna, diabetes, hipertensión, cardiología, angiología y otras), así como para el cobro de dichos servicios, la comunicación con usted sobre su atención y el cumplimiento de obligaciones legales aplicables. Estas finalidades son indispensables para la relación jurídica que usted establece con MSC; si se opone a ellas, no podremos prestarle el servicio solicitado.

Finalidades secundarias (no necesarias). Adicionalmente, y sólo si usted no manifiesta su negativa, MSC podrá utilizar sus datos personales para: evaluar la calidad del servicio; realizar estudios internos y estadísticas sobre hábitos y estado de salud; fines de estadística, tamizaje, mercadotecnia, publicidad y prospección comercial; comunicarle promociones, cotizaciones y nuevos productos o servicios; y permitir su participación en eventos, talleres, concursos o

encuestas. Su negativa a estas finalidades secundarias no afecta ni condiciona la prestación del servicio médico solicitado. Le informamos que sus datos personales (nombre, domicilio, teléfono) no se utilizarán para protocolos de investigación ni estadísticas de programas de prevención y detección de padecimientos; para esos fines sólo se utilizan datos personales sensibles.

Si desea oponerse al tratamiento de sus datos para las finalidades secundarias, puede hacerlo en cualquier momento enviando un correo a info@santacarmen.mx o presentándose en el área de Atención Integral de cualquiera de nuestras sucursales.

Transferencias de datos personales

MSC podrá transferir sus datos personales y datos personales sensibles, sin necesidad de su consentimiento, en los supuestos previstos en el artículo 37 de la Ley, a los siguientes destinatarios:

- Laboratorios clínicos externos, cuando sea necesario para la interpretación o procesamiento de estudios.
- Instituciones aseguradoras, para la gestión de coberturas y reembolsos vinculados al servicio prestado.
- Autoridades sanitarias federales y locales (COFEPRIS, IMSS, Secretaría de Salud y otras), en cumplimiento de obligaciones derivadas de vigilancia epidemiológica, control de enfermedades y salud pública.
- Autoridades judiciales y administrativas, cuando sea requerido por mandato legal o judicial.

Para cualquier otra transferencia no comprendida en los supuestos anteriores, MSC solicitará su consentimiento expreso, salvo que exista una excepción legal aplicable.

Información que no constituye datos personales

Para fines estadísticos, y como obligación derivada de su pertenencia al Sistema Nacional de Salud, MSC podrá recabar información de carácter no personal, la cual, por su grado de desagregación, no podrá utilizarse para identificarlo ni contactarlo, como información demográfica no asociada a su nombre u otros datos identificativos.

Cookies y tecnologías de rastreo

Al navegar en www.medicasantacarmen.com MSC utiliza las siguientes categorías de cookies y tecnologías similares:

- *Estrictamente necesarias:* esenciales para el funcionamiento del sitio; identifican al usuario y mantienen la sesión segura. No pueden desactivarse desde nuestra plataforma.
- *De preferencias:* recuerdan configuraciones del usuario (idioma, región). Pueden desactivarse sin afectar las funciones esenciales.
- *De análisis:* miden el tráfico y el comportamiento de navegación con fines estadísticos de mejora del sitio. Su uso es opcional y sujeto a su consentimiento.
- *De mercadotecnia:* permiten mostrar contenido personalizado y medir el alcance de campañas publicitarias. Sólo se activan con su consentimiento expreso.

Asimismo, utilizamos web beacons (etiquetas de seguimiento) que nos permiten verificar si accedió a contenido específico, medir el tráfico y generar estadísticas de uso.

Usted puede gestionar sus preferencias de cookies a través del panel de configuración disponible en nuestro sitio web, o bien, deshabilitarlas desde la configuración de su navegador. La desactivación de cookies no esenciales no afecta la prestación del servicio médico. Para más información puede escribirnos a info@santacarmen.mx

Opciones y medios para limitar el uso o divulgación de sus datos

Si desea limitar el uso de sus datos personales (por ejemplo, para dejar de recibir mensajes o promociones), presente su solicitud por escrito en el área de Atención Integral de nuestro establecimiento o envíe un correo a info@santacarmen.mx

Asimismo, puede inscribirse en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) administrado por PROFECO, el cual le permite limitar el uso de sus datos para fines de publicidad y promoción por parte de terceros.

Medios y procedimiento para ejercer sus derechos ARCO

ARCO significa Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición. Para ejercer cualquiera de estos derechos, envíe su solicitud por escrito a info@santacarmen.mx o preséntela directamente en el área de Atención Integral de cualquiera de nuestras sucursales, incluyendo:

- Nombre completo del titular.
- Forma de contactarlo (correo electrónico, domicilio y/o teléfono).
- Descripción clara de los datos personales y del derecho que desea ejercer.
- Documento que acredite su identidad o, en su caso, la representación legal.

Nuestra área Responsable de Privacidad dará respuesta a su solicitud dentro de los plazos previstos en la Ley (con posibilidad de una prórroga por causa justificada), a saber:

- *Acuse de recibo:* dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.
- *Respuesta:* dentro de los 20 días hábiles siguientes a su recepción.
- *Subsanación:* si la solicitud es incompleta, se notificará al titular dentro de los 5 días hábiles posteriores; el titular tendrá 10 días hábiles para corregirla; de no hacerlo, se tendrá por no presentada.
- *Ejecución:* si la solicitud resulta procedente, MSC dispondrá de 15 días hábiles adicionales para hacerla efectiva.
- *Prórroga:* los plazos anteriores podrán ampliarse una sola vez por un período igual, cuando así lo justifiquen las circunstancias del caso.

Revocación del consentimiento

Usted podrá revocar en cualquier momento el consentimiento que nos haya otorgado para el tratamiento de sus datos personales y/o datos personales sensibles, presentando su solicitud por escrito en el área de Atención Integral o enviando un correo a info@santacarmen.mx Para ello, siga el mismo procedimiento descrito en la sección de Derechos ARCO.

Le informamos que la revocación del consentimiento para el tratamiento de datos necesarios para la prestación del servicio médico implicará la imposibilidad de continuar brindándole dicho servicio.

Consentimiento en este sitio web

El uso de este sitio web y de nuestras redes sociales, así como la navegación posterior a haber tenido acceso al presente Aviso de Privacidad, implica su **consentimiento tácito** para el tratamiento de sus datos personales no sensibles conforme a las finalidades aquí descritas, salvo que usted manifieste su oposición por los medios señalados en este documento.

Tratándose de **datos personales sensibles** (por ejemplo, información relacionada con su estado de salud), la Ley exige que MSC obtenga su **consentimiento expreso y por escrito**. Este consentimiento no se recaba a través de este sitio web: se solicitará directamente en nuestras instalaciones, mediante documento firmado, o a través de un mecanismo electrónico que permita identificarlo de manera fehaciente (por ejemplo, firma electrónica), previo al tratamiento correspondiente.

Cambios al presente Aviso de Privacidad

MSC podrá modificar o actualizar este Aviso de Privacidad en cualquier momento. Las modificaciones estarán disponibles a través de: (i) un anuncio visible en nuestros establecimientos, y (ii) su publicación en este mismo sitio web, indicando la fecha de la última actualización.

Autoridad de protección de datos

Si usted considera que su derecho a la protección de datos personales ha sido lesionado, podrá interponer la queja correspondiente ante la **Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno (SABG)**, autoridad que, a partir de la desaparición del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) el 21 de marzo de 2025, asumió las funciones de vigilancia y cumplimiento en materia de protección de datos personales en posesión de particulares. Para mayor información, consulte el portal oficial del Gobierno de México (<https://transparencia.gob.mx/home.html>, CONECTA).

¿Cómo contactarnos?

Domicilio fiscal: Paseo Jurica 109 int. 5, Colonia Jurica, C.P. 76100, Santiago de Querétaro, Querétaro, México.

Correo electrónico: info@santacarmen.mx

Sitio web: www.medicasantacarmen.com

Teléfonos: 442-167-1860, 442 218 1100, 442 218 0282

Última actualización: 23 de septiembre de 2026

