



# SERVI-MED

## POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD

<i>ELABORÓ</i>	<i>REVISÓ</i>	<i>APROBÓ</i>
LIC. MARCELA FERNANDEZ MACOUZET	DRA. MACARENA FERNÁNDEZ MACOUZET	QFB. ADRIANA PAULINA RODRÍGUEZ SÁNCHEZ
194057 23012024 135	953105 23012024 470	671645 23012024 693
MEJORA CONTINUA	ENCARGADA DE CONTROL DE DOC.	DIRECTOR GENERAL

<b>OBJETIVO</b>	Mantener la confidencialidad de información no publica de <b>SERVI-MED</b> , de sus clientes y de sus proveedores, asegurando que el uso de esa información es solo para el interés de la <b>SERVI-MED</b> y no será dada a conocer salvo que se cuente con el permiso de los interesados o la ley así lo exija.
-----------------	--

<b>ALCANCE</b>	Todo el personal que labora en forma definitiva o temporal en el Laboratorio <b>SERVI-MED</b> , debe apegarse estrictamente al cumplimiento de esta política y en caso contrario <b>SERVI-MED</b> se reserva el derecho de proceder legalmente.
----------------	---

<b>REFERENCIAS NORMATIVAS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Norma ISO 9001:2015, DE-NOM-I-01.</li><li>▪ Norma ISO 15189:2022, DE-NOM-I-05.</li><li>▪ Ley Federal de Protección de Datos Personales de Posesión de Particulares, DE-NOM-N-01</li><li>▪ Código de Ética de Entidad Mexicana de Acreditación A.C.</li></ul>
-------------------------------	--

<b>ANTECEDENTES</b>	<b>SERVI-MED</b> siempre ha estado comprometido con el respeto a la confidencialidad de los pacientes, de las instituciones con las que se tienen convenios, y con la información de nuestros proveedores y nuestro propio personal.
---------------------	--

<b>CODIGO:</b> POL-SM-01	<b>EMISIÓN:</b> 04-MAY-2017	<b>REVISIÓN:</b> 03 (23-ENE-2024)	<b>PÁGINA:</b> Páginas: 1 de 6
<b>PROCESO:</b> DIRECCIÓN GENERAL			
<small><b>NOTIFICACIÓN DE PROPIEDAD DE SERVI-MED:</b> DOCUMENTO CONFIDENCIAL. TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. ESTA PUBLICACIÓN NO PUEDE SER REPRODUCIDA, NI PARCIAL NI TOTALMENTE, NI REGISTRADA O TRASMITIDA POR UN SISTEMA DE RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN, EN NINGUNA FORMA NI POR NINGÚN MEDIO, SEA MECÁNICO, FOTOQUÍMICO, ELECTRÓNICO, MAGNÉTICO, ELECTRO-ÓPTICO, POR FOTOCOPIA O CUALQUIER OTRO, SIN EL PERMISO PREVIO POR ESCRITO DEL ENCARGADO DE CALIDAD.</small>			



# SERVI-MED

## POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD

<b>DEFINICIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Bases de Datos:</b> El conjunto ordenado de datos personales referentes a una persona identificada o identificable.</li><li>▪ <b>Consentimiento:</b> Manifestación de la voluntad del titular de los datos mediante la cual se efectúa el tratamiento de los mismos.</li><li>▪ <b>Datos Personales:</b> Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable.</li><li>▪ <b>Datos Personales Sensibles:</b> Aquellos datos personales que afecten a la esfera más íntima de su titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste. En particular, se consideran sensibles aquellos que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud presente y futura, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas, preferencia sexual.</li><li>▪ <b>Encargado:</b> La persona física o jurídica que sola o conjuntamente con otras trate datos personales por cuenta del responsable.</li><li>▪ <b>Fuente de Acceso Público:</b> Aquellas bases de datos cuya consulta puede ser realizada por cualquier persona, sin más requisito que, en su caso, el pago de una contraprestación, de conformidad con lo señalado por el Reglamento de esta Ley.</li><li>▪ <b>Responsable:</b> Persona física o moral de carácter privado que decide sobre el tratamiento de datos personales.</li><li>▪ <b>Tercero:</b> La persona física o moral, nacional o extranjera, distinta del titular o del responsable de los datos.</li></ul>
---------------------	--

<b>LINEAMIENTOS</b>	
<b>1.0</b>	<b>PRINCIPIOS DE LA CONFIDENCIALIDAD</b>
<b>1.1</b>	<b>SERVI-MED</b> garantiza que se mantenga la confidencialidad de la información del paciente, como un derecho, y la respecta de forma estricta.
<b>1.2</b>	Es inherente a la esencia misma de la profesión guardar el secreto profesional como parte del respeto y dignidad del paciente.
<b>1.3</b>	<b>SERVI-MED</b> no divulgará información reservada a ningún tercero, referente a los procedimientos y resultados de pruebas y ensayos correspondientes a los clientes.

<b>CODIGO:</b> POL-SM-01	<b>EMISIÓN:</b> 04-MAY-2017	<b>REVISIÓN:</b> 03 (23-ENE-2024)	<b>PÁGINA:</b> Páginas: 2 de 6
<b>PROCESO:</b> DIRECCIÓN GENERAL			
<small><b>NOTIFICACIÓN DE PROPIEDAD DE SERVI-MED:</b> DOCUMENTO CONFIDENCIAL. TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. ESTA PUBLICACIÓN NO PUEDE SER REPRODUCIDA, NI PARCIAL NI TOTALMENTE, NI REGISTRADA O TRANSMITIDA POR UN SISTEMA DE RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN, EN NINGUNA FORMA NI POR NINGÚN MEDIO, SEA MECÁNICO, FOTOQUÍMICO, ELECTRÓNICO, MAGNÉTICO, ELECTRO-ÓPTICO, POR FOTOCOPIA O CUALQUIER OTRO, SIN EL PERMISO PREVIO POR ESCRITO DEL ENCARGADO DE CALIDAD.</small>			



# SERVI-MED

## POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD

1.4	<p>La confidencialidad se aplicará a los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Información brindada por el paciente: Nombre, fecha de nacimiento, edad, sexo, domicilio, número de teléfono, correo electrónico, registro federal de contribuyentes (RFC), firma autógrafa.</li><li>b) Información clínica: Datos de salud o sobre su vida sexual.</li><li>c) Resultados de estudios</li><li>d) Consentimientos informados</li></ul> <p>Toda la información será manejada con total confidencialidad, queriendo decir que ninguna de las actividades, proceso o situaciones anteriormente relacionadas, serán reveladas por el personal de <b>SERVI-MED</b>, salvo con su consentimiento o cuando la ley así lo exija.</p>
2.0	<b>GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>
2.1	<b>SERVI-MED</b> es responsable de gestionar la información del paciente obtenida o creada durante la realización de las actividades del laboratorio, mediante prácticas que permitan mantener la privacidad y confidencialidad de dicha información
2.2	En caso de que se pretenda poner al alcance del dominio público información confidencial, <b>SERVI-MED</b> informará al usuario y/o al paciente con antelación y dejará evidencia del informe.
2.3	Excepto por la información que el usuario y/o el paciente pone a disposición del público, o cuando se acuerdan entre <b>SERVI-MED</b> y el paciente (por ejemplo, con el propósito de responder a las quejas), cualquier otra información es considerada información del propietario y se debe considerar confidencial.
2.4	La Política de Confidencialidad, se pone en práctica desde el momento en que ingresa el paciente a <b>SERVI-MED</b> , hasta finalizar su atención, así como mientras se resguarden sus datos personales, dándole a conocer el <i>Aviso de Privacidad, POL-SM-03-R-02</i> , de acuerdo a lo establecido en la ley federal de protección de datos personales de posesión de particulares y su reglamento.
3.0	<b>LIBERACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>
3.1	Cuando <b>SERVI-MED</b> sea requerido por ley o autorizado por las disposiciones contractuales a dar a conocer información confidencial, se notificará al paciente en cuestión acerca de la información proporcionada, a menos que esté prohibido por ley.
3.2	Cuando se obtenga información acerca del paciente de fuentes diferentes del paciente (por ejemplo, a través de quejas, autoridades reguladoras) <b>SERVI-MED</b> mantendrá confidencial tanto la información, como la fuente, y no la compartirá con el paciente, a menos que se acuerde con la fuente.
3.3	<b>SERVI-MED</b> no compartirá con terceros la información personal que proporcione el usuario, ni los obtenidos a partir de su historia clínica y/o sus resultados, ni otro dato en relación con nuestros servicios si no cuenta con su consentimiento o la ley así lo exija.
3.4	Cuando <b>SERVI-MED</b> se vea obligado por ley o mandato judicial, a revelar datos de carácter personal, es obligación de <b>SERVI-MED</b> dar a conocer la información solicitada.

<b>CODIGO:</b> POL-SM-01	<b>EMISIÓN:</b> 04-MAY-2017	<b>REVISIÓN:</b> 03 (23-ENE-2024)	<b>PÁGINA:</b> Páginas: 3 de 6
<b>PROCESO: DIRECCIÓN GENERAL</b>			
<small><b>NOTIFICACIÓN DE PROPIEDAD DE SERVI-MED:</b> DOCUMENTO CONFIDENCIAL. TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. ESTA PUBLICACIÓN NO PUEDE SER REPRODUCIDA, NI PARCIAL NI TOTALMENTE, NI REGISTRADA O TRASMITIDA POR UN SISTEMA DE RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN, EN NINGUNA FORMA NI POR NINGÚN MEDIO, SEA MECÁNICO, FOTOQUÍMICO, ELECTRÓNICO, MAGNÉTICO, ELECTRO-ÓPTICO, POR FOTOCOPIA O CUALQUIER OTRO, SIN EL PERMISO PREVIO POR ESCRITO DEL ENCARGADO DE CALIDAD.</small>			



# SERVI-MED

## POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD

3.5	Para los estudios epidemiológicos, geográficos o estadísticos se separará toda identificación del paciente. Excepción a esto son los padecimientos de notificación obligatoria ante la Secretaría de Salud, siempre y cuando dicha institución solicite los datos del paciente.
4.0	<b>RESPONSABILIDAD CON EL PERSONAL</b>
4.1	Todo el personal de laboratorio <b>SERVI-MED</b> , incluido cualquier miembro del comité, contratistas, personal de organismos externos, o individuos con acceso a la información del laboratorio que actúen en nombre del laboratorio, deben mantener la confidencialidad de toda la información obtenida o generada durante la realización de las actividades del laboratorio.
5.0	<b>FINES CON LOS QUE SE UTILIZARÁN LOS DATOS PERSONALES</b>
5.1	<b>SERVI-MED</b> utilizará los datos recabados para: <ul style="list-style-type: none"><li>a) Proveer del servicio de laboratorio de análisis clínicos, incluyendo el envío de avisos para la consulta vía electrónica de los resultados de estudios.</li><li>b) Generar una base de datos que facilite la localización de sus resultados y garantice la confidencialidad de los mismos.</li><li>c) Atención a servicios administrativos.</li><li>a) Evaluación de calidad en la atención y el servicio.</li><li>b) Difusión de información relacionada con los servicios, incluyendo promociones. Si el usuario expresa que no desea seguir recibiendo este servicio, se eliminará su nombre de nuestras listas de correos y se suspenderá el envío de los mismos.</li></ul>
6.0	<b>ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>
6.1	<b>SERVI-MED</b> cuenta con procedimientos escritos para el manejo de la información de los resultados y estos procedimientos están disponibles para cuando los pacientes lo soliciten.
6.2	<b>SERVI-MED</b> observará las restricciones de acceso a las instalaciones mediante el uso de gafetes de identificación del personal y barreras físicas donde se requieran.
6.3	Para poder prestar los servicios de forma apropiada, <b>SERVI-MED</b> podrá compartir los datos personales del Usuario dentro o fuera del país con las siguientes personas, empresas, organizaciones o autoridades: <ul style="list-style-type: none"><li>a) Médico Solicitante, previa autorización del Paciente</li><li>b) Tercero designado específicamente por el Paciente</li><li>c) Empresas solicitantes del Servicio</li><li>d) Empresas o Partes relacionadas, filiales, socios comerciales y proveedores</li><li>e) Autoridades Sanitarias cuando la ley lo exija</li></ul> <p>Asimismo, le comunicamos que, únicamente en caso de presentarse algún supuesto descrito en el <i>Artículo 37 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares</i>, podremos compartir sus datos sin su consentimiento.</p>

<b>CODIGO:</b> POL-SM-01	<b>EMISIÓN:</b> 04-MAY-2017	<b>REVISIÓN:</b> 03 (23-ENE-2024)	<b>PÁGINA:</b> Páginas: 4 de 6
<b>PROCESO:</b> DIRECCIÓN GENERAL			
<small><b>NOTIFICACIÓN DE PROPIEDAD DE SERVI-MED:</b> DOCUMENTO CONFIDENCIAL. TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. ESTA PUBLICACIÓN NO PUEDE SER REPRODUCIDA, NI PARCIAL NI TOTALMENTE, NI REGISTRADA O TRASMITIDA POR UN SISTEMA DE RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN, EN NINGUNA FORMA NI POR NINGÚN MEDIO, SEA MECÁNICO, FOTOQUÍMICO, ELECTRÓNICO, MAGNÉTICO, ELECTRO-ÓPTICO, POR FOTOCOPIA O CUALQUIER OTRO, SIN EL PERMISO PREVIO POR ESCRITO DEL ENCARGADO DE CALIDAD.</small>			



# SERVI-MED

## POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD

6.4	<p><b>SERVI-MED</b> cuenta con controles para garantizar la seguridad de la información personal. Éstos son algunos de ellos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Uso de conexiones seguras del navegador de internet</li><li>b) Uso de cifrado de la información personal confidencial como nombres de usuario y contraseñas</li><li>c) Seguridad lógica de las bases de datos en las que se almacenan los datos del usuario</li><li>d) Controles de seguridad para restringir el acceso a las bases de datos en las que se almacena la información que permite identificar al usuario</li><li>e) Firma del Personal de <b>SERVI-MED</b> en sus expedientes de que aceptan acatar la Política de Confidencialidad</li></ul>
6.5	<p><b>SERVI-MED</b> cuenta con restricciones de acceso al Sistema Informático de Laboratorio (SIL) con el fin de salvaguardar la confidencialidad del usuario y está protegido contra el acceso no autorizado mediante el uso de Sesiones personales de acceso protegidas con un Usuario y una Contraseña. Además, se encuentra protegido contra la manipulación indebida o la pérdida, al limitar el permiso a determinadas acciones mediante la creación de perfiles de acceso personalizados de acuerdo al nivel de responsabilidad y funciones del personal.</p>
6.6	<p>El personal de <b>SERVI-MED</b>, está comprometido a no divulgar ninguna clase de información que se clasifique como reservada. Para garantizar que el personal de los Laboratorios de <b>SERVI-MED</b> está libre de presiones indebidas, el conducto regular de comunicación fuera de <b>SERVI-MED</b> se realizará a través de los jefes de áreas, la Dirección General, Los Gerentes y el Área de Calidad.</p>
6.7	<p>El personal de <b>SERVI-MED</b> debe preservar la información confidencial, aun después de haber dejado de laborar para la institución, y tiene estrictamente prohibido utilizar para beneficio propio o de terceros la información confidencial de otros organismos para los que hubiese laborado, o de clientes de los mismos; y que deben abstenerse en toda circunstancia de transmitirla a otros organismos u otras personas distintas de los propietarios de dicha información</p>
6.8	<p><b>SERVI-MED</b> hará lo razonablemente posible para que se observe esta política de confidencialidad y tomará las medidas correctivas oportunas tan pronto se entere de cualquier incumplimiento de ella.</p>
7.0	<b>ACCESO A LOS RESULTADOS E INFORMES</b>
7.1	<p>Los resultados de los análisis pertenecen al paciente. Serán confidenciales y se notificarán al profesional solicitante. Sólo se podrán notificar a otras partes cuando exista consentimiento del paciente o según lo requiera la ley.</p>
7.2	<p>Los Resultados e Informes generado en <b>SERVI-MED</b> se entregan de las siguientes formas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Impresos en papel y en un sobre cerrado de forma personal a la entrega del comprobante de estudios. Es responsabilidad del paciente entregar dicho comprobante a una tercera persona en caso de que no vaya a acudir personalmente a recoger sus resultados. En caso de que no se cuente con el comprobante, se solicitará al paciente una identificación oficial y se registrará en el SIL.</li><li>b) Vía electrónica al correo y/o WhatsApp del paciente, del médico o de la institución que lo envía. Además de encontrarse disponible en el microsítio de los mismos, al que pueden ingresar con clave de usuario y contraseña.</li><li>c) Vía telefónica cuando el médico referido por el paciente lo solicite de manera urgente o en casos en que los resultados se encuentren en valores críticos que pongan en peligro la salud o la vida del paciente.</li></ul>

<b>CODIGO:</b> POL-SM-01	<b>EMISIÓN:</b> 04-MAY-2017	<b>REVISIÓN:</b> 03 (23-ENE-2024)	<b>PÁGINA:</b> Páginas: 5 de 6
<b>PROCESO: DIRECCIÓN GENERAL</b>			
<small><b>NOTIFICACIÓN DE PROPIEDAD DE SERVI-MED:</b> DOCUMENTO CONFIDENCIAL. TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. ESTA PUBLICACIÓN NO PUEDE SER REPRODUCIDA, NI PARCIAL NI TOTALMENTE, NI REGISTRADA O TRASMITIDA POR UN SISTEMA DE RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN, EN NINGUNA FORMA NI POR NINGÚN MEDIO, SEA MECÁNICO, FOTOQUÍMICO, ELECTRÓNICO, MAGNÉTICO, ELECTRO-ÓPTICO, POR FOTOCOPIA O CUALQUIER OTRO, SIN EL PERMISO PREVIO POR ESCRITO DEL ENCARGADO DE CALIDAD.</small>			



# SERVI-MED

## POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD

7.3	Los registros y la información que mantenemos de nuestros clientes y usuarios están basada en registros precisos, completos y fidedignos. Observaremos las disposiciones aplicables en materia de privacidad de la información y protección a los datos personales.
8.0	<b>EJERCICIO DE DERECHOS A.R.C.O</b>
8.1	El Usuario tiene derecho a: a) <b>Acceso</b> : Conocer qué datos personales tiene <b>SERVI-MED</b> , para qué los utiliza y las condiciones del uso que se les dan. b) <b>Rectificación</b> : Solicitar la corrección de su información personal en caso de que esté desactualizada, sea inexacta o incompleta. c) <b>Cancelación</b> : Solicitar la eliminación de registros o bases de datos de su información cuando considere que la misma no está siendo utilizada adecuadamente. d) <b>Oposición</b> : Oponerse al uso de sus datos personales para fines específicos.
8.2	Para el ejercicio de cualquiera de los derechos A.R.C.O., ponemos a su disposición la siguiente dirección de correo electrónico <a href="mailto:dirección@servi-med.com.mx">dirección@servi-med.com.mx</a> en la cual deberá manifestar el derecho que desea ejercer y el motivo del mismo.
9.0	<b>REVOCACIÓN DE CONSENTIMIENTO PARA EL USO DE DATOS PERSONALES</b>
9.1	El Usuario puede revocar el consentimiento que, en su caso, haya otorgado para el tratamiento de sus datos personales. Sin embargo, es importante que tenga en cuenta que no en todos los casos podremos concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal requiramos seguir tratando sus datos personales. Asimismo, el Usuario deberá considerar que, para ciertos fines, la revocación de su consentimiento implicará que no se le pueda seguir prestando el servicio que solicitó, o la conclusión de su relación con <b>SERVI-MED</b> .

<b>CODIGO:</b> POL-SM-01	<b>EMISIÓN:</b> 04-MAY-2017	<b>REVISIÓN:</b> 03 (23-ENE-2024)	<b>PÁGINA:</b> Páginas: 6 de 6
<b>PROCESO: DIRECCIÓN GENERAL</b>			
<small><b>NOTIFICACIÓN DE PROPIEDAD DE SERVI-MED:</b> DOCUMENTO CONFIDENCIAL. TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. ESTA PUBLICACIÓN NO PUEDE SER REPRODUCIDA, NI PARCIAL NI TOTALMENTE, NI REGISTRADA O TRASMITIDA POR UN SISTEMA DE RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN, EN NINGUNA FORMA NI POR NINGÚN MEDIO, SEA MECÁNICO, FOTOQUÍMICO, ELECTRÓNICO, MAGNÉTICO, ELECTRO-ÓPTICO, POR FOTOCOPIA O CUALQUIER OTRO, SIN EL PERMISO PREVIO POR ESCRITO DEL ENCARGADO DE CALIDAD.</small>			