

## **AVISO DE PRIVACIDAD COMPLETO.**

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 16 párrafo segundo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; los artículos 1, 2, 3 fracciones I, IV, V, VI, XVII; artículos 6, 8 párrafo segundo, 10 fracción X, 15, 16, 17 de la Ley Federal de Protección de Datos en Posesión de los Particulares publicada el 5 de julio de 2010 en el Diario Oficial de la Federación en sus artículos 1, 3, 4 párrafos Tercero y Cuarto, del Reglamento de la Ley referida; SANTIAGO PONCE ARRIOLA EN LO SUCESIVO "LIFELINE", CON DOMICILIO EN LA CALLE DE VERMONT NUMERO 17 INTERIOR 502 EN LA COLONIA NAPOLES, DELEGACION BENITO JUAREZ, MEXICO, DISTRITO FEDERAL CÓDIGO POSTAL 03810; es responsable de la protección y tratamiento de sus datos personales; donde nos comprometemos a que sus datos serán tratados bajo las más estrictas medidas de seguridad que garanticen su confidencialidad.

### **OFICINA DE PRIVACIDAD.**

Para cualquier duda, comentario, aclaración, ejercicio de sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, y/u Oposición (ARCO) hacemos de su conocimiento el domicilio de la Oficina de privacidad que se encuentra en la calle de Vermont numero 17 interior 502 en la colonia Nápoles, delegación Benito Juárez, México, Distrito Federal, Código postal 03810

### **ENCARGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**

Para cualquier duda, comentario, aclaración, ejercicio de sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, y/u Oposición (ARCO) hacemos de su conocimiento que la persona designada para atender todo asunto relacionado con sus datos personales, datos personales sensibles, la protección de los mismo es:

**SANTIAGO PONCE ARRIOLA.**

### **MEDIOS DE CONTACTO.**

Para cualquier duda, comentario, aclaración, ejercicio de sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, y/u Oposición ponemos a su disposición los siguientes medios de contacto:

**Teléfonos Fijo:** 01 (55) 5543 4000. La atención en un horario de 9:00 a 15:00 en días hábiles

**Teléfono Móvil:** 4 ID:

**Sitio de Internet:** [www.lifelinemexico.com](http://www.lifelinemexico.com)

**Correo electrónico:** [santiago@lifelinemexico.com](mailto:santiago@lifelinemexico.com)

### **IDENTIFICACIÓN**

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 16 fracción I de la Ley nos identificamos ante Usted:

**SANTIAGO PONCE ARRIOLA CON REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES POAS771102NG8 EN LO SUCESIVO "LIFELINE"** con la personalidad jurídica que le reconoce la ley aplicable y como persona física con actividad empresarial adquiere la calidad de Responsable de la protección de sus datos personales y del tratamiento de sus datos personales ello con fundamento en lo dispuesto por los artículos 2 y 6 de la Ley.

### **FINALIDADES.**

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 16 fracción II de la Ley Federal de Protección de Datos en Posesión de los Particulares Sus datos personales serán utilizados para las siguientes finalidades:

1.- Identificar y proveer los servicios de atención Médica Prehospitalaria y/o traslado en nuestras ambulancias; lo anterior se realiza en el caso de que si Usted tiene una póliza de seguro de auto, gastos médicos mayores, o tiene un contrato con alguno de los hospitales o clientes con los cuales nosotros tenemos celebrado un contrato de prestación de servicios; o en su caso fuimos contratados por usted o un familiar para brindar nuestros a usted y con ello damos cumplimiento de las obligaciones contraídas con nuestro cliente ya que al brindar el servicio lo hacemos en cumplimiento a una relación jurídica celebrada de la que se deriva el brindar atención médica a los lesionados que se nos designe.

2.- Evaluar la calidad del servicio brindado, en su caso podemos realizar llamadas telefónicas a su número fijo o móvil, escribir un correo electrónico o cartas, para realizar una serie de preguntas relacionadas con la calidad de nuestros servicios y recabar información derivada de la prestación que nos indique la forma en que nos desempeñamos y

oportunamente sus comentarios que nos harán realizar las modificaciones necesarias para estar a la altura de sus necesidades.

3.- Generar una base de datos; en ocasiones a los pacientes se les puede proveer más de un servicio sencillo o servicio de emergencia de primer contacto; si no que también se pueden proveer servicios de traslado recurrentes en caso de requerirlo y/o ser autorizados, y para ello necesitamos de sus datos personales que nos ayudaran a tener un contacto permanente y lograr la coordinación, mientras Usted requiera de nuestros servicios.

4.- Con sus datos personales y los datos personales sensibles hacemos una transferencia; en primer lugar al hospital receptor al cual se le deja en posesión una copia de nuestro formato<sup>1</sup> quien así nos lo solicita; después hacemos una transferencia a nuestros clientes de quienes puede derivar el servicio brindado ya sea compañías aseguradoras, asistenciadoras, hospitales u otros con los cuales Usted tiene un Contrato celebrado; con los cuales tenemos contratos de prestación de servicios celebrados y somos proveedores en cuyo caso nos fue designado usted como beneficiario de nuestros servicios y a los cuales después de 8 días de haber prestado el servicio hacemos la transferencia con la finalidad de que éstos terceros hagan la identificación del paciente que recibió la atención y cerciore de la existencia del siniestro o evento que dio origen a la prestación de nuestro servicios se genere nuestro pago.

**Por lo tanto es responsabilidad directa del titular conocer los avisos de privacidad de los terceros involucrados en el tratamiento de sus datos.**

5.- Podrá recibir mensajes promocionales exclusivamente de nuestros servicios por teléfono fijo o celular, correo electrónico, a su domicilio por medio del servicio postal mexicano o en su caso a través de empresas de envío.

6.- Informar los cambios en el presente aviso de privacidad

7.- Informar sobre cambios o nuevos servicios que estén relacionados con el contrato por el cliente;

8.- Para elaboración de la factura correspondiente de nuestros servicios.

### **OBTENCION DE LOS DATOS PERSONALES**

Para las finalidades señaladas en el presente aviso de privacidad, recabamos sus datos personales y datos personales sensibles de distintas formas:

#### **EN FORMA DIRECTA DEL TITULAR:**

- a) Al momento de brindar nosotros un servicio médico de atención prehospitalaria, nosotros elaboramos un formato denominado "Parte de Servicio" que es la forma escrita en que recaba la información concerniente al servicio y donde la parte central de este formato consiste en recabar los datos personales de Usted.
- b) Cuando visita nuestro sitio de Internet o utiliza nuestros servicios en línea en el vínculo de contacto.
- c) Cuando por medio telefónico fijo o móvil Usted solicita informes y/o servicios que brindamos, nuestros asistentes telefónicos recaban datos personales.
- d) Cuando acude personalmente a nuestras oficinas o sucursales.

#### **EN FORMA INDIRECTA:**

La forma en que recabamos Datos personales de forma indirecta de un Titular son las siguientes:

- a) Cuando el servicio es solicitado por un tercero a su ruego en su nombre del Titular.
- b) Cuando al brindar la atención medica prehospitalaria el paciente se encuentra en alguna de las siguientes hipótesis que impiden el uso de sus facultades físicas y psicológicas:
  - Estado de Inconciencia (perdida del estado de despierto);

---

<sup>1</sup> (si no se realiza el traslado no se hace ninguna transferencia a hospital o el cumplimiento de nuestra relación jurídica del contrato no interviene ningún tercero de nuestros clientes de compañías aseguradoras, asistenciadoras, hospitales u otros y fuimos contratados en forma directa por Usted o un familiar de Usted, nosotros no hacemos ninguna transferencia)

- El paciente es menor de edad (los datos son proporcionados por quien tiene en ese momento la calidad de garante o legitimación activa del menor);
- El paciente se encuentra consiente; sin embargo, por el evento que produjo la lesión y/o enfermedad y/o en su caso tiene un enfermedad crónica y/o por razón de su avanzada edad, ya tiene una afectación a las en el uso de sus facultades físicas y psicológicas y en consecuencia tiene afectadas las esferas de ubicación como los son persona, tiempo y lugar, y no hacen confiable los datos proporcionados.
- Es una persona con capacidades mentales diferentes y/o se encuentra la declaratoria del Estado de Interdicción.

### **DATOS PERSONALES QUE SE RECABAN**

Los datos que obtenemos por este medio pueden ser, entre otros:

Nombre(S) Completo, Edad, Género, Domicilio, Números Telefónicos Fijos Y Móviles, Correo Electrónico.

Datos personales que recabamos a través de otras fuentes

Podemos obtener información de usted de otras fuentes permitidas por la ley, tales como los directorios telefónicos o laborales.

### **DATOS PERSONALES SENSIBLES**

Le informamos que para cumplir con las finalidades previstas en este aviso de privacidad, serán recabados y tratados datos personales sensibles, como aquéllos que refieren a:

1. Padecimientos previos a la lesión y/o enfermedad que presenta y por la cual fue solicitada la intervención de nuestros servicios;
2. Hábitos de Higiene y Seguridad que el paciente tenga en su persona y para con su enfermedad.
3. La medición cualitativa y cuantitativa de Signos Vitales como lo son: Tensión Arterial, Frecuencia Cardiaca, Frecuencia Respiratoria, Llenado capilar, Glucometría, Oximetría de pulso, Capnografía, y otros relacionados con el servicio proporcionado.

Todos los datos personales y personales sensibles nos comprometemos a que los mismos serán tratados bajo las más estrictas medidas de seguridad que garanticen su confidencialidad.

De conformidad con lo que establece el artículo 9 de la Ley mencionada y los artículos 9 fracción II, 11, 12 al 20 del Reglamento de la Ley en cita, requerimos de su consentimiento expreso para el tratamiento de sus datos personales sensibles, por lo que le solicitamos indique si acepta o no el tratamiento.

Por lo que deberá el Titular o su representante legal, o en su caso quien actué a su ruego y en su nombre colocar su nombre y firma autógrafa con lo cual manifiesta que conoce el aviso de privacidad de "LINELIFE"; que conoce la forma en que serán tratados y transferidos sus datos personales y datos personales sensibles, las finalidades con las que se recaban, los medios para limitar el uso y la divulgación, los medios para ejercer sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y/u Oposición, así como del medio y procedimiento para que conozca de los cambios en el presente aviso de privacidad; y que está garantizado el derecho de autodeterminación informativa en función al derecho de intimidad y privacidad; por lo que con fundamento en lo dispuesto por los artículos 8 y 9 de la Ley; Otorgo el más amplio consentimiento que en derecho corresponda para que el Responsable haga el respectivo tratamiento y/o transferencia correspondiente; y en caso de no ser el titular el que firma el que actué a su ruego y en su nombre adquiere la obligación de hacer de su conocimiento el presente aviso de privacidad.

## **LIMITACION AL USO Y DIVULGACION**

Usted puede dejar de recibir mensajes promocionales por teléfono fijo o celular siguiendo los siguientes pasos:

- Deberá entregar personalmente una solicitud en la Oficina de Privacidad cuyo domicilio se encuentra en el apartado de Oficina y estar dirigida al encargado de protección de datos personales y cuyo contenido indique claramente que no desea recibir más promocionales de nuestra parte colocando su nombre y firma.

Nosotros de forma a más tardar en 2 días hábiles daremos contestación a su solicitud en forma escrita y en la misma se le indicará el tiempo en que debe de dejar de recibir nuestros promocionales; respuesta que tendrá que recoger en forma personal o por su representante legal; en caso de no hacerlo se entenderá que sigue autorizando y consintiendo el tratamiento de sus datos para las finalidades recabadas.

### **COMO EJERCER SUS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN.**

En todo momento, usted podrá revocar el consentimiento que nos ha otorgado para el tratamiento de sus datos personales, a fin de que dejemos de hacer uso de los mismos y/o Usted tiene derecho de acceder a sus datos personales que poseemos y a los detalles del tratamiento de los mismos, así como a rectificarlos en caso de ser inexactos o incompletos; cancelarlos cuando considere que no se requieren para alguna de las finalidades señaladas en el presente aviso de privacidad, estén siendo utilizados para finalidades no consentidas por Usted o haya finalizado la relación contractual o de servicio de la que derivó el tratamiento, o bien, oponerse al tratamiento de los mismos para fines específicos.

- a) Los mecanismos que se han implementado para el ejercicio de dichos derechos los puede hacer de la siguiente forma:

Deberá presentar en la Oficina de Privacidad a más tardar 24 horas después de haberse prestado el servicio, cuyo domicilio se encuentra en el principio del este aviso, una solicitud en forma escrita.

Su solicitud deberá contener la siguiente información:

\*Fecha de elaboración de la solicitud.

\*Debe estar dirigida al Encargado de la Protección de sus Datos.

\*La manifestación expresa, clara y concisa de cuál es el derecho de Acceso, Rectificación, Cancelación, u Oposición desea ejercer.

\*Colocar nombre y firma.

Conforme al artículo 32 de la Ley los plazos para atender su solicitud son los siguientes:

En un plazo máximo de 20 días hábiles atenderemos su petición y le informaremos sobre la procedencia de la misma a través de una respuesta escrita debiendo acudir personalmente a recibirla, para el caso de no continuar con el trámite, es decir de recibir en forma personal su respuesta, se entenderá que deja sin efectos la revocación y que sigue autorizando y consintiendo el uso y tratamiento de sus datos personales.

En el caso de los derechos de Acceso y Rectificación, los puede ejercer desde el inicio del servicio con nuestro personal ya que ellos le facilitarán la lectura de nuestro formato (parte de servicio) debiendo dejar razón de que ha ejercido estos derechos.

En el caso del derecho de cancelación puede ejercerlo en la forma prevista en el inciso a) de este apartado, sin embargo hacemos de su conocimiento que por la actividad que desarrollamos no estamos obligados a cancelar del todo los datos por virtud de que frecuentemente nos encontramos en los supuestos que marca el artículo 26 de la ley de la materia, pero inmediatamente haremos el bloqueo correspondiente.

En el caso de ejercicio del derecho de Oposición al tratamiento de sus datos personales, Usted podrá revocarlo en forma inmediata a través de nuestro personal; sin embargo, hacemos de su conocimiento que no requerimos de su otorgamiento expreso si estamos en algunos de los supuestos que marcan los artículos 10 y 37 de la ley, pero si omitiremos la transferencia de datos personales y únicamente haremos uso de los números de poliza, siniestro, contrato, o cualquier otro número que le identifique a Usted con el tercero en el tratamiento, pues es de hacer saber que este número no forma parte de sus datos personales, ya que fue le otorgado como control de identificación por la compañía de la que somos proveedores, por lo tanto al hacer uso de este número no afectamos sus derechos (ARCO) y los mismos no tienen alcance o dominio de Usted; que no limita a hacer ejercicio de este derecho posterior al servicio para lo cual solicitamos lo ejerce en la forma prevista en el inciso a) de este apartado.

## **TRANSFERENCIA**

Sus datos personales pueden ser transferidos y tratados, por personas distintas a esta empresa, en ese sentido, su información puede ser compartida con la compañía (Aseguradora, asistenciadora, hospital, cliente, con la que tenemos un contrato celebrado de prestación de servicios y nos ha designado brindar un servicio a Usted; si este no es su caso y fuimos contratados directamente por Usted no hacemos ninguna transferencia de sus datos), que son necesarios para nosotros poder hacer la facturación debida.

El procesamiento que debrá seguir para impedir la transferencia se encuentra descrito en el inciso a) del apartado de ejercicio de los derechos de Acceso, rectificación, CANCELACION y/u Oposición.

En caso de que se haya hecho la transferencia de sus datos personales anterior a la fecha de la presentación de la solicitud, le informaremos en forma escrita, únicamente al titular o a su representante legal, a quién, cómo y cuándo se le transfirió sus datos para que acuda a ejercer sus derechos; sin embargo, nosotros también enviaremos su solicitud para que el tercero al que le fue transferida la información haga lo mismo.

**SIN EMBARGO, HACEMOS SABER AL TITULAR O REPRESENTANTE LEGAL, QUE UNA VEZ RECIBIDA LA RESPUESTA, ES RESPONSABILIDAD TOTAL Y COMPLETAMENTE DEL TITULAR CONOCER LOS AVISOS DE PRIVACIDAD DE TODOS AQUELLOS INVOLUCRADOS EN EL TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES, ASI COMO EJERCER SUS DERECHOS ANTE LOS MISMOS.**

Le reiteramos que nos comprometemos a no transferir su información personal a terceros sin su consentimiento expreso, salvo las excepciones previstas en el artículo 10 y 37 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, así como a realizar esta transferencia en los términos que fija esa ley.

Si usted no manifiesta su oposición para que sus datos personales sean transferidos, se entenderá que ha otorgado su consentimiento para ello.

## **MODIFICACIONES AL AVISO DE PRIVACIDAD**

Nos reservamos el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones o actualizaciones al presente aviso de privacidad, para la atención de novedades legislativas, políticas internas o nuevos requerimientos para la prestación u ofrecimiento de nuestros servicios o productos.

Estas modificaciones estarán disponibles al público a través de los siguientes medios:

Folletos disponibles en nuestros establecimientos o centros de atención a clientes, ambulancias;  
En nuestra página de Internet sección "aviso de privacidad completo"; En su caso se las haremos llegar al último correo electrónico que nos haya proporcionado.

## **USO DE COOKIES Y WEB BEACONS**

Las cookies son archivos de texto que son descargados automáticamente y almacenados en el disco duro del equipo de cómputo del usuario al navegar en una página de Internet específica, que permiten recordar al servidor de Internet algunos datos sobre este usuario, entre ellos, sus preferencias para la visualización de las páginas en ese servidor, nombre y contraseña.

Por su parte, las web beacons son imágenes insertadas en una página de Internet o correo electrónico, que puede ser utilizado para monitorear el comportamiento de un visitante, como almacenar información sobre la dirección IP del usuario, duración del tiempo de interacción en dicha página y el tipo de navegador utilizado, entre otros

Le informamos que utilizamos cookies y web beacons para obtener información personal de usted, como la siguiente:

- Su tipo de navegador y sistema operativo.
- Las páginas de Internet que visita.
- Los vínculos que sigue.
- La dirección IP.
- El sitio que visitó antes de entrar al nuestro.
- Estas cookies y otras tecnologías pueden ser deshabilitadas.

Usted puede limitar nuestro uso de este tipo de tecnologías siguiendo el procedimiento descrito en el inciso a) apartado de ejercicio de sus derecho de Acceso, rectificación, Cancelación y/u Oposición.

Por ultimo; Si usted considera que su derecho de protección de datos personales ha sido lesionado por alguna conducta de nuestros empleados o de nuestras actuaciones o respuestas, presume que en el tratamiento de sus datos personales existe alguna violación a las disposiciones previstas en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, podrá interponer la queja o denuncia correspondiente ante el IFAI, para mayor información visite [www.ifai.org.mx](http://www.ifai.org.mx)