



Aviso de Privacidad para pacientes y usuarios



AVISO *de* PRIVACIDAD PARA PACIENTES Y USUARIOS.

Meddisoft, S.A.P.I. de C.V. (en lo sucesivo, “Meddi”), reconoce que la salud es un aspecto íntimo y fundamental en la vida de sus pacientes y usuarios. Por ello, en estricto apego a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en lo sucesivo, la “LFPDPPP”), el Responsable emite el presente Aviso de Privacidad Integral para Pacientes y Usuarios. Su propósito es garantizar el derecho a la autodeterminación informativa del Titular, informándole de manera clara y transparente sobre el tratamiento de sus datos personales y sensibles. De esta forma, el Titular podrá tomar decisiones informadas y mantener el control sobre su información mientras interactúa con el ecosistema de salud digital, telemedicina y medicina preventiva de Meddi.

1. Identidad y Domicilio del Responsable

1.1. Identidad. Meddi es el responsable de la obtención, uso, divulgación, almacenamiento y, en general, del tratamiento de los datos personales y datos personales sensibles de los Titulares.

1.2. Domicilio. Para efectos del presente Aviso de Privacidad Integral, el Responsable señala como su domicilio el ubicado en calle Cuauhtémoc número 65, colonia La Villa, en Zapopan, Estado de Jalisco, código postal 45100.

2. Alcance y Perfiles de Titulares

2.1. Alcance. El presente Aviso de Privacidad está dirigido de manera exclusiva a las personas físicas que interactúan con las plataformas de Meddi en su calidad de receptores de servicios de salud, bienestar y medicina preventiva.

2.1.1. Nota de Exclusión. En caso de que el Titular sea un Profesional de la Salud (médico, enfermero o psicólogo) o un Administrador de una cuenta corporativa que actúe en representación de una persona moral, el tratamiento de los datos personales se registrará por el Aviso de Privacidad para Profesionales de la Salud o el Aviso de Privacidad Corporativo, según corresponda. Dichos documentos se encuentran disponibles en el apartado legal de las plataformas de Meddi.

2.2. Perfiles de Titulares. Para efectos de este documento, se consideran “Usuarios” o “Pacientes” a los Titulares que se ubiquen en cualquiera de los siguientes supuestos:

2.2.1. Usuarios Directos. Personas físicas que, por cuenta propia, descargan aplicaciones de Meddi o acceden a su portal web para gestionar su salud, consultar su expediente clínico, recibir telemedicina o participar en programas de medicina preventiva. Cabe destacar que los Pacientes interactúan con los servicios de manera exclusiva a través de una aplicación móvil independiente, mientras que el expediente médico electrónico es gestionado por los profesionales de la salud a través de una plataforma web separada.

2.2.2. Beneficiarios de Programas Corporativos. Colaboradores o empleados de empresas aliadas que reciben acceso a Meddi como una prestación laboral o beneficio de bienestar (en lo sucesivo, “Wellness”), y que utilizan la plataforma para monitorear sus hábitos de salud y metas personales.

2.2.3. Personas Representadas (menores y personas bajo tutela). En caso de que el servicio sea utilizado por menores de edad o personas en estado de interdicción, el titular de los datos será el paciente, pero el ejercicio de sus derechos y el otorgamiento del consentimiento se realizará en términos de la legislación civil aplicable. La información clínica del menor recabada y almacenada dentro del Expediente Médico Electrónico quedará expresamente vinculada a la cuenta de dicho tutor o responsable legal.

2.2.4. Pacientes de la Red Médica. Personas que acuden a consultas presenciales con profesionales de la salud integrados en la red de Meddi y cuyos datos son capturados en el Expediente Clínico Electrónico de la plataforma.

3. Datos Personales Sometidos a Tratamiento

3.1. Categorías de Datos Personales. Meddi recaba y somete a tratamiento las siguientes categorías de datos, asegurando que sean los mínimos necesarios para la prestación de sus servicios de salud, bienestar y medicina preventiva:

3.2. Datos No Sensibles

3.2.1. Identificación y Contacto. Nombre completo, Clave Única de Registro de Población (en lo sucesivo, “CURP”), número telefónico, correo electrónico, comprobante de domicilio, así como datos demográficos necesarios para la segmentación clínica como sexo y edad.

3.2.2. Identificadores Electrónicos y Conectividad. Dirección IP del proveedor de servicios de internet (ISP), protocolo, fecha y hora de ejecución, e información general del dispositivo. Meddi no recaba datos de geolocalización precisa en tiempo real; la información de ubicación que pudiera inferirse a partir de la dirección IP tiene una precisión baja y no permite identificar la ubicación exacta del usuario.

3.2.3. Gestión de Videoconsultas. Para garantizar la calidad y seguridad del servicio de telemedicina, Meddi gestiona metadatos de la conexión (duración, hora de inicio o fin y calidad de señal, entre otros) y registros de validación de identidad del paciente o usuario y cédula profesional del médico.

3.2.3.1. Monitoreo. Bajo protocolos de privacidad, Meddi no almacena grabaciones de video ni audio de las consultas, protegiendo la confidencialidad visual y auditiva, salvo en servicios específicos de monitoreo autorizados expresamente por el Titular.

3.2.4. Tecnologías de Rastreo. Las plataformas de Meddi utilizan cookies y componentes técnicos estrictamente necesarios para la operación básica del sistema y asegurar la persistencia de la sesión del usuario. Meddi no integra librerías o archivos destinados al seguimiento del comportamiento del usuario, ni realiza transferencia de datos a proveedores externos con fines analíticos, publicitarios o de mercadotecnia.

3.3. Datos Sensibles

- 3.3.1. Historial Clínico Digital.** Diagnósticos médicos (crónicos, agudos y preexistentes), planes de tratamiento, recetas digitales interoperables, historial de alergias, antecedentes quirúrgicos, hospitalizaciones previas y resultados de estudios auxiliares de diagnóstico (laboratorio, gabinete e imagenología).
- 3.3.2. Monitoreo de Signos Vitales y Biometrías.** Registro de parámetros fisiológicos (presión arterial, frecuencia cardíaca, glucosa), datos antropométricos (peso, talla, IMC) y aquellos datos biométricos necesarios para la validación de identidad o monitoreo clínico.
- 3.3.3. Salud Preventiva y Wellness.** Información sobre hábitos de salud (tabaquismo, consumo de alcohol/sustancias), calidad del descanso (sueño), niveles de estrés, actividad física diaria y métricas de progreso en programas de bienestar o retos corporativos.
- 3.3.4. Salud Mental y Emocional.** Notas derivadas de consultas de tele-psicología, registros de trastornos (ansiedad, depresión, burnout, duelo), así como autoevaluaciones de estado de ánimo y bienestar emocional.
- 3.3.5. Vida Sexual y Salud Reproductiva.** Información sobre vida sexual activa, métodos anticonceptivos, prácticas de riesgo, antecedentes gineco-obstétricos (ciclos menstruales, embarazos, abortos) y tratamientos de fertilidad.
- 3.3.6. Identidad y Creencias.** Identidad de género y orientación sexual (para protocolos de atención especializada), restricciones médicas por motivos religiosos o ideológicos (ej. rechazo a transfusiones), así como información sobre el entorno familiar y posibles situaciones de vulnerabilidad o violencia doméstica.
- 3.3.7. Estilo de Vida Privado.** Decisiones relativas al consumo de sustancias y otras conductas que forman parte de la autonomía y privacidad del usuario.
- 3.4. Consentimiento Expreso para el Tratamiento de Datos Sensibles.** De conformidad con el artículo 8 de la LFPDPPP y dada la naturaleza de los datos previamente descritos, Meddi requiere el consentimiento expreso y por escrito del Titular para el tratamiento de los mismos. Por consiguiente, para que Meddi pueda prestar sus servicios de salud, se solicitará al Titular que manifieste haber leído y comprendido el presente Aviso de Privacidad Integral para Pacientes y Usuarios. Al momento de emitir su aceptación a través del mecanismo correspondiente, el Titular otorgará su consentimiento expreso para el tratamiento de sus datos de salud, vida íntima, estado mental y creencias, conforme a las finalidades primarias descritas, reconociendo que la prestación de los servicios depende estrictamente de dicha información.
- 3.4.1. Mecanismo de Aceptación.** Para formalizar lo anterior, el consentimiento del Titular se recabará a través de su firma electrónica, firma autógrafa digitalizada o mediante los mecanismos de autenticación (reconocimiento facial, huella dactilar o NIP) integrados en la aplicación móvil de Meddi. Dichos mecanismos se ejecutarán de forma posterior a la lectura de este apartado y cuentan con plena validez legal para acreditar la voluntad del Titular en el momento de la aceptación.

4. Finalidades del Tratamiento de los Datos Personales

4.1. Finalidades Primarias. Meddi tratará los datos personales del Titular para las finalidades que dan origen y son necesarias para la existencia, mantenimiento y cumplimiento de la relación jurídica entre Meddi y el Titular, las cuales consisten en:

4.1.1. Prestación de Servicios de Salud Digital y Presencial. Gestión técnica y clínica de telemedicina (videoconsultas), agendamiento de citas presenciales y mantenimiento integral de su Expediente Clínico Electrónico, garantizando la continuidad de su atención médica bajo los estándares de las normas NOM-004-SSA3-2012 y NOM-024-SSA3-2012.

4.1.2. Interoperabilidad con la Red Médica. Compartir de forma segura y estructurada la información clínica del Titular con laboratorios, farmacias, hospitales y médicos especialistas para asegurar la validez de sus recetas digitales, la correcta interpretación de estudios de diagnóstico y una atención coordinada.

4.1.3. Gestión de Programas de Medicina Preventiva y Wellness. Operación de los “Retos de Salud” y programas de bienestar, incluyendo el seguimiento de las metas de actividad física, hidratación, peso y hábitos de estilo de vida del Titular, ya sea de forma individual o como parte de programas corporativos.

4.1.4. Validación de Identidad y Seguridad. Procesos de autenticación (incluyendo biometría y validación de CURP) para prevenir el robo de identidad y garantizar que solo el Titular o su médico autorizado tengan acceso a información sensible de salud.

4.1.5. Atención de Emergencias. Utilizar los datos de contacto y salud del Titular para facilitar la atención inmediata en caso de una crisis médica detectada durante el uso de las plataformas.

4.2. Procesamiento Automatizado, Analítica Avanzada e Inteligencia Artificial. Meddi utiliza procesos de tratamiento automatizado que no necesariamente requieren la valoración de una persona física para las siguientes finalidades necesarias para la existencia, mantenimiento y cumplimiento de la relación jurídica entre Meddi y el Titular:

4.2.1. Modelos de Inteligencia Artificial (IA) y Tratamiento Automatizado. Meddi utiliza procesos de tratamiento automatizado apoyados por modelos de Inteligencia Artificial con fines estrictamente operativos dentro del flujo clínico. Específicamente, se emplea un agente de procesamiento de lenguaje (basado en Google Gemini) para la transcripción de audio a texto (speech-to-text), el cual asiste en la generación de una estructura de datos para el prellenado de la nota de consulta médica. Este uso no implica la segmentación de usuarios (profiling) con fines comerciales, no utiliza los datos para el entrenamiento de modelos de IA propios, ni comparte información con terceros para investigación científica o estadística.

4.3. Finalidades Secundarias. Adicionalmente a las finalidades primarias, Meddi podrá tratar los datos personales del Titular para las siguientes finalidades secundarias, las

cuales, si bien no son indispensables para la prestación de los servicios de salud contratados, permiten a Meddi mejorar la experiencia del usuario y fortalecer la calidad de sus servicios:

4.3.1. Mercadotecnia y Publicidad. Envío de información promocional, boletines de salud, noticias, ofertas comerciales de los socios de negocio de Meddi y comunicaciones sobre nuevos servicios o productos relacionados con el sector salud que Meddi considere de interés para el Titular.

4.3.2. Mejoras de Experiencia de Usuario. Análisis estadístico del comportamiento de uso de la aplicación para optimizar funciones, diseño e interfaces de las plataformas.

4.4. Mecanismo para manifestar la negativa para Finalidades Secundarias. En caso de que el Titular no desee que sus datos personales sean tratados para las finalidades secundarias descritas en el apartado que antecede, el Titular puede manifestarlo en cualquier momento mediante el envío de un correo electrónico a atención@meddi.mx o marcando la siguiente casilla:

No consiento que mis datos personales se utilicen para las finalidades secundarias.

4.5. Plazo de conservación de los Datos Personales. La temporalidad de la autorización del manejo y uso de los datos personales será de 5 años a partir de la fecha en que usted los proporcionó a la responsable a través de cualquier medio impreso y/o electrónico, y este periodo se renovará anualmente conforme usted continúe el uso de Meddiapp. En todo momento la responsable informará al titular sobre cualquier cambio en el presente aviso de privacidad.

5. Transferencias de Datos Personales y Ecosistema Tecnológico

5.1. Ecosistema de Proveedores. Para el óptimo funcionamiento de sus plataformas, Meddi se apoya en el siguiente ecosistema de proveedores de infraestructura y servicios externos (en lo sucesivo, “Encargados”), los cuales participan en el tratamiento de los datos personales del Titular de forma limitada y exclusivamente para funciones técnicas y operativas específicas del sistema. Dichos Encargados tienen acceso a datos del Titular única y exclusivamente para prestar los servicios que Meddi los ha contratado. Al ser una remisión de datos amparada por un contrato, no se requiere del consentimiento del Titular.

5.1.1. Infraestructura y Bases de Datos. Meddi utiliza los servicios en la nube de Google Cloud Platform (GCP) para hosting, procesamiento y almacenamiento, así como MongoDB para la gestión de bases de datos. Dicha infraestructura se encuentra alojada en la región US-CENTRAL1 en los Estados Unidos de América, constituyendo una transferencia internacional para fines de alojamiento técnico bajo estrictos estándares de seguridad.

5.1.2. Servicios de Salud Digital. Integración con Medikit para remitir la información estrictamente necesaria del paciente y del médico para la generación de recetas electrónicas.

5.1.3. Gestión Financiera y de Pagos. Uso de Métricas.io para la gestión de tarjetas, así como Stripe y Mercado Pago como pasarelas para el procesamiento de transacciones.

5.1.4. Comunicaciones y Notificaciones. Uso de Twilio para el envío de comunicaciones operativas y SendGrid para la gestión de correos electrónicos transaccionales.

5.2. Transferencias que No Requieren Consentimiento. De conformidad con el Artículo 36 de la LFPDPPP, Meddi podrá transferir los datos personales del Titular, incluyendo los datos sensibles, sin necesidad de obtener el consentimiento del Titular en los siguientes casos:

5.2.1. Ministerio de Ley. Cuando la transferencia esté prevista en una ley o tratado del que México sea parte.

5.2.2. Tratamiento médico o Servicios Sanitarios. Cuando la transferencia sea necesaria para la prevención o el diagnóstico médico, la prestación de asistencia sanitaria, tratamiento médico o la gestión de servicios sanitarios.

5.2.3. Interés Público. Cuando la transferencia sea exigida para salvaguardar un interés público, o para la procuración o administración de justicia.

5.2.4. Emergencia Médica. En caso de una emergencia médica que ponga en peligro la vida o salud del Titular.

5.2.5. Partes Relacionadas. Sociedades controladoras, subsidiarias o afiliadas que formen parte del consorcio conocido como Grupo BAL, que operen bajo los mismos procesos y políticas internas.

5.3. Transferencias que Requieren Consentimiento. Para finalidades distintas a las mencionadas anteriormente, Meddi requiere de su consentimiento expreso para transferir sus datos personales o datos personales sensibles a los siguientes terceros:

TERCERO RECEPTOR	DATOS A TRANSFERIR	FINALIDAD DE LA TRANSFERENCIA
Compañías aseguradoras	Datos de identificación, contacto y de salud.	Para el trámite, validación, dictamen y pago de siniestros, reembolsos o coberturas de pólizas de gastos médicos.
Socios comerciales	Datos de identificación, contacto y de salud.	Para ofrecer programas de apego a tratamientos, descuentos en medicamentos o invitación a protocolos clínicos.

5.4. Otorgamiento del Consentimiento para Transferencias. Dado que las transferencias mencionadas en la sección 5.3 involucran datos personales sensibles, el Titular debe indicar si autoriza la transferencia de sus datos:

5.4.1. Para compañías aseguradoras:

Sí consiento la transferencia de mis datos personales sensibles para las finalidades mencionadas.

No consiento la transferencia de mis datos personales sensibles para las finalidades mencionadas.

5.4.2. Para socios comerciales:

Sí consiento la transferencia de mis datos personales sensibles para las finalidades mencionadas.

No consiento la transferencia de mis datos personales sensibles para las finalidades mencionadas.

6. Opciones y Medios para Limitar el Uso o Divulgación de los Datos

6.1. Mecanismo. Con el fin de garantizar el derecho a la autodeterminación informativa, el Titular podrá enviar un correo electrónico dirigido al Departamento de Protección de Datos Personales de Meddi a la dirección atención@meddi.mx. En dicho correo, deberá especificar qué datos desea limitar y para qué fines. Meddi emitirá la respuesta correspondiente en los plazos establecidos por la ley.

7. Mecanismos y Procedimientos para Ejercer los Derechos ARCO

7.1. Ejercicio de Derechos ARCO. El Titular podrá ejercer, en cualquier momento, los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (en lo sucesivo, “Derechos ARCO”), así como la revocación del consentimiento otorgado para el tratamiento de sus datos personales, sin que se le atribuyan efectos retroactivos.

7.1.1. Procedimiento y Canales de Atención. Para dar trámite a cualquier solicitud, el Titular deberá acreditar su identidad o la de su representante legal, enviando el "Formulario Único para el Ejercicio de Derechos ARCO" (disponible para su descarga en ***) debidamente requisitado a la dirección: atención@meddi.mx. Para garantizar la seguridad de la información, las solicitudes enviadas por esta vía deberán provenir de la dirección de correo electrónico asociada a la cuenta del Titular en Meddi. En caso de que la solicitud sea para el ejercicio del derecho de Rectificación, el Titular deberá indicar las modificaciones a realizarse y adjuntar evidencia documental que lo sustente.

7.1.2. Plazos de Respuesta y Requerimientos. Una vez recibida la solicitud, Meddi seguirá el siguiente proceso:

7.1.2.1. Insuficiencia de Información. Si la solicitud es incompleta o errónea, Meddi requerirá al Titular, dentro de los 5 cinco días hábiles siguientes, que aporte los elementos necesarios. El Titular contará con 10 diez días hábiles para atender dicho requerimiento; de lo contrario, la solicitud se tendrá por no presentada.

7.1.2.2. Resolución. Meddi comunicará al Titular la determinación adoptada en un plazo máximo de 20 veinte días hábiles contados desde la fecha de recepción de la solicitud completa.

7.1.2.3. Ejecución. Si la solicitud resulta procedente, Meddi la hará efectiva dentro de los 15 quince días hábiles siguientes a la fecha en que se comunique la respuesta. Estos plazos podrán duplicarse una sola vez cuando las circunstancias del caso lo justifiquen.

7.2. Autoridad de Supervisión y Defensa de Derechos. Si el Titular considera que su derecho a la protección de datos personales ha sido vulnerado por alguna acción u omisión de Meddi, o presume que el tratamiento de su información contraviene las disposiciones legales aplicables, podrá interponer la queja o denuncia correspondiente ante la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno o la autoridad federal que en su momento ejerza las atribuciones de tutela de datos personales en posesión de particulares. No obstante, Meddi invita al Titular a contactar primeramente a su Departamento de Protección de Datos Personales para resolver cualquier inquietud de manera ágil y directa antes de acudir a la instancia administrativa.

8. Modificaciones al Aviso de Privacidad

8.1. Modificaciones. Meddi se reserva el derecho de efectuar, en cualquier momento y bajo su exclusiva discreción, cambios, modificaciones, adiciones o eliminaciones al presente Aviso de Privacidad Integral para Pacientes y Usuarios. Dichas actualizaciones se realizarán para atender novedades legislativas, políticas internas o nuevos requerimientos para la prestación de los servicios de salud y el funcionamiento de la plataforma. En caso de que ocurra una modificación sustancial, Meddi lo comunicará al Titular de manera generalizada a través de los siguientes medios:

8.1.1. Plataforma Digital. Mediante avisos informativos o ventanas emergentes (pop-ups) al ingresar a las aplicaciones de Meddi.

8.1.2. Correo Electrónico. A través de la dirección de correo electrónico que el Titular haya asociado a su cuenta.

8.1.3. Sitio web. En la sección permanente denominada “Avisos de Privacidad” dentro del portal institucional de Meddi.

8.2. Recomendación. Meddi recomienda al Titular consultar periódicamente el presente documento para mantenerse informado sobre los términos vigentes. El uso continuado de las plataformas de Meddi tras la publicación de cualquier cambio constituye la aceptación de los nuevos términos por parte del Titular.

9. Dudas y Aclaraciones

9.1. Dudas y Aclaraciones. Para cualquier asunto, duda o comentario relacionado con el tratamiento de sus datos personales o el alcance del presente Aviso de Privacidad, el Titular podrá contactar al Departamento de Protección de Datos Personales de Meddi a través del correo electrónico: atención@meddi.mx.

Consiento expresamente el tratamiento de mis Datos Personales Sensibles de conformidad con los términos y condiciones de este Aviso de Privacidad Integral para Pacientes y Usuarios.

Fecha de última actualización: 26 de mayo de 2026.