

Programa de Soporte a Pacientes (PSP) MAZ Salud

¿A quién se dirige este aviso?

En este Aviso de Privacidad se explica cómo AstraZeneca ("nosotros", "nos", "nuestro") recopila y utiliza los datos personales de las personas que participan o solicitan participar en los Programas de Soporte a Pacientes ("PSP") operados por AstraZeneca.

El término "datos personales" hace referencia a cualquier información que pueda identificarle directa o indirectamente.

El presente Aviso de Privacidad se emite en cumplimiento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) y demás normativa aplicable en México.

Este aviso de privacidad está en consonancia con el [Estándar de privacidad global](#) de AstraZeneca.

¿Quién es responsable de sus datos personales?

AstraZeneca México, S.A. de C.V., con domicilio en Periférico Sur No. 4305, piso 5, Colonia Jardines en la Montaña, Alcaldía Tlalpan, C.P. 14210, Ciudad de México, es responsable del tratamiento de sus datos personales.

Para cualquier asunto relacionado con privacidad en México, puede contactarnos en:

- Privacidad.DatosMexico@astrazeneca.com

Operación del programa mediante terceros

Para la operación de los Programas de Soporte a Pacientes, AstraZeneca podrá apoyarse en proveedores especializados que actuarán como encargados del tratamiento y tratarán datos personales únicamente siguiendo las instrucciones de AstraZeneca y bajo obligaciones contractuales de confidencialidad, privacidad y seguridad de la información.

¿Qué datos personales recopilamos y cómo los utilizamos?

Podemos recopilar datos personales directamente de usted, de su médico tratante, de proveedores de servicios asociados al programa o de otras fuentes autorizadas por la legislación aplicable, cuando ello resulte necesario para la operación del Programa de Soporte a Pacientes.

Los datos personales podrán ser recopilados directamente del titular mediante formularios, plataformas digitales, aplicaciones móviles, herramientas automatizadas, portales de pacientes o canales de atención relacionados con el Programa.

Categorías de datos personales

Dependiendo de la naturaleza del programa y de los servicios proporcionados, podremos tratar las siguientes categorías de datos personales:

Datos de identificación

- Nombre
- CURP

Datos de terceros relacionados con el paciente

- Médico tratante

- Fecha de nacimiento
- Identificación oficial
- Identificadores internos del programa.

- Tutor
- Padre o madre
- Representante legal
- Cuidador

Datos de validación e identidad

- Información necesaria para procesos de autenticación y validación de identidad

Datos de contacto

- Teléfono
- Correo electrónico
- Domicilio

Datos demográficos

- Sexo
- Edad
- Lugar de residencia

Datos financieros y de seguros

- Información relacionada con seguros de gastos médicos
- Información de aseguradoras
- Información relacionada con coberturas, autorizaciones, remanentes, reembolsos u otros trámites administrativos vinculados al acceso a tratamientos
- Pólizas de seguros
- Información sobre cobertura financiera del tratamiento

Datos personales sensibles

Le informamos que para la operación de los Programas de Soporte a Pacientes podremos tratar datos personales sensibles relacionados con su estado de salud.

Entre otros:

- Diagnóstico
- Prescripción médica
- Recetas
- Dosis
- Resultados de estudios
- Informes médicos
- Calidad de vida
- Evolución clínica
- Historial de tratamiento
- Adherencia terapéutica
- Patient Reported Outcomes (PROs)
- Información clínica relacionada con el programa (Historial de compras o suministro del tratamiento)

Para el tratamiento de datos personales sensibles solicitaremos su consentimiento expreso cuando así lo exija la legislación aplicable.

En la siguiente sección se enumeran los fines para los que podemos recopilar y utilizar sus datos personales.

Usted es libre de decidir no proporcionarnos datos personales cuando se los solicitemos. Sin embargo, si decide no proporcionar sus datos personales, ello puede limitar o impedir que le atendamos, que respondamos a sus solicitudes, que le prestemos los servicios que ha solicitado o que celebremos una colaboración con usted, entre otras cosas.

Finalidades del tratamiento

A. FINALIDADES PRIMARIAS

Las siguientes finalidades son necesarias para la prestación de los servicios y para la relación jurídica derivada de su participación en el Programa de Soporte a Pacientes:

Finalidad primaria del tratamiento (necesarias para la relación jurídica)

- **Afiliación y administración del programa.** Registrar, validar, autenticar y administrar la participación de pacientes en programas de soporte, adherencia, acceso, acompañamiento y demás iniciativas relacionadas con tratamientos comercializados o apoyados por AstraZeneca. Verificación de identidad y prevención de registros duplicados mediante mecanismos de autenticación autorizados. Algunos procesos de enrolamiento, captura de información o interacción inicial podrán realizarse mediante herramientas tecnológicas automatizadas o asistentes conversacionales operados por proveedores autorizados bajo instrucción de AstraZeneca.
- **Gestión de beneficios y servicios.** Proporcionar, coordinar y administrar los servicios, beneficios, apoyos y recursos disponibles dentro del programa, incluyendo validaciones de elegibilidad y seguimiento administrativo.
- **Acompañamiento y seguimiento del paciente.** Brindar orientación, acompañamiento y seguimiento relacionados con el tratamiento y su continuidad terapéutica.
- **Gestión de seguros y trámites administrativos.** Asistir y orientar a los pacientes en procesos relacionados con seguros de gastos médicos, autorizaciones, reembolsos, coberturas y validación documental.
- **Programas de apoyo económico y adherencia.** Administrar programas de apoyo económico, descuentos, beneficios y mecanismos destinados a facilitar la continuidad terapéutica.
- **Monitoreo y seguimiento clínico.** Registrar y dar seguimiento a información relacionada con tratamientos, adherencia, dosis, evolución clínica y resultados de seguimiento.
- **Atención y comunicación con el paciente.** Contactarlo por cualquier medio autorizado para dar seguimiento a su participación en el programa, validar información, atender consultas o coordinar servicios.
- **Cumplimiento regulatorio y gestión de calidad.** Cumplir obligaciones legales, regulatorias, contractuales, de auditoría, calidad y seguridad del paciente.
- **Farmacovigilancia y seguridad del paciente.** Gestionar, documentar y reportar eventos adversos, quejas técnicas, problemas de calidad o cualquier obligación regulatoria aplicable.
- **Anonimización, seudonimización y generación de evidencia de vida real.** Generar evidencia de vida real, indicadores clínicos, análisis estadísticos y resultados en salud utilizando información anonimizada o seudonimizada cuando resulte posible. Los resultados podrán utilizarse para la elaboración de reportes técnicos, evaluaciones de resultados en salud, publicaciones científicas, presentaciones en congresos, materiales académicos y otras actividades de divulgación científica, sin identificar individualmente a los participantes.
- **Administración de plataformas digitales del programa.** Habilitar, administrar y dar soporte a aplicaciones móviles, portales de pacientes u otras herramientas tecnológicas utilizadas para la operación y seguimiento del programa.

Estas finalidades son necesarias para la relación jurídica, por lo que no requieren consentimiento.

B. FINALIDADES SECUNDARIAS

Adicionalmente y únicamente cuando usted no manifieste su oposición, podremos tratar sus datos personales para:

Finalidad del tratamiento (requieren consentimiento)
• Realizar encuestas, entrevistas, mediciones de satisfacción y actividades destinadas a conocer la experiencia del paciente respecto de los servicios y beneficios proporcionados por el programa. • Analizar tendencias, necesidades y patrones de uso de los programas para mejorar procesos, diseñar nuevos servicios y optimizar recursos mediante información agregada, anonimizada o seudonimizada cuando resulte posible. • Adaptar materiales y recursos educativos proporcionados en el marco del programa, utilizando únicamente la información necesaria para mejorar la experiencia del paciente. • Enviar información sobre programas, beneficios, herramientas de apoyo, recursos educativos o servicios relacionados con el tratamiento para el cual participa en el programa.

Si usted no desea que sus datos sean tratados para estas finalidades, usted puede manifestar su negativa para el tratamiento de las finalidades secundarias desde este momento enviando un correo a: Privacidad.DatosMexico@astrazeneca.com

¿Con quién transferimos sus datos personales?

En función de los fines para los que utilizemos sus datos personales, podremos compartirlos con las siguientes entidades para los fines que se mencionan anteriormente:

Destinatario	Finalidad de la transferencia	¿Requiere consentimiento?
Empresas del grupo AstraZeneca (filiales y subsidiarias)	Administración corporativa, cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias, auditorías, gestión de calidad, seguridad de la información, farmacovigilancia y demás finalidades descritas en el presente Aviso de Privacidad.	No, en los supuestos permitidos por la legislación aplicable.
Autoridades sanitarias, administrativas, judiciales o regulatorias competentes	Cumplimiento de obligaciones legales, regulatorias, requerimientos oficiales, farmacovigilancia, seguridad del paciente y demás obligaciones previstas en la normativa aplicable.	No.
Audidores y consultores	Cumplimiento de obligaciones de auditoría, control interno, verificación de cumplimiento normativo, defensa de derechos e intereses de AstraZeneca y gestión de riesgos.	No, cuando la transferencia sea necesaria para el cumplimiento de una obligación legal o de la relación jurídica correspondiente.

Sucesores o socios comerciales (fusiones, adquisiciones, desinversiones, joint ventures)	Evaluar, ejecutar y documentar operaciones corporativas, así como garantizar la continuidad de los servicios, programas y obligaciones de AstraZeneca.	No, cuando resulte aplicable alguna excepción prevista en la legislación.
Terceros designados por el titular	Atender solicitudes, trámites o gestiones realizadas por el titular a través de representantes o terceros autorizados.	Sí, salvo que exista una excepción legal aplicable.

AstraZeneca podrá utilizar proveedores especializados que actúan como encargados del tratamiento para la operación de los Programas de Soporte a Pacientes.

Cuando la ley lo exige, nos basamos en contratos para garantizar que la entidad que recibe sus datos personales cumple la legislación aplicable en materia de protección de datos. Tales acuerdos contractuales incluyen cláusulas específicas en materia de protección de datos personales. De manera interna AstraZeneca cuenta con políticas dedicadas, por ejemplo, las [Normas Corporativas Vinculantes](#) y las Cláusulas Contractuales Tipo de AstraZeneca, o instrumentos equivalentes aprobados por una autoridad supervisora competente. Puede solicitar información y una copia de las Cláusulas Contractuales Tipo utilizadas por AstraZeneca al ponerse en contacto con nosotros escribiendo a Privacy@astrazeneca.com

Cuando así lo exija la legislación aplicable en materia de privacidad y protección de datos, le pediremos su consentimiento antes de transferir sus datos personales. No será necesario su consentimiento en aquellos casos previstos en la legislación aplicable (Art. 36 de la LFPDPPP). Para las demás, solicitaremos su consentimiento antes de efectuar cualquiera de ellas y podrá oponerse a éstas en caso de que así lo decida.

Las autoridades competentes o los tribunales de las jurisdicciones a las que transferimos sus datos personales pueden tener derecho a acceder a sus datos personales de acuerdo con la legislación.

Transferencias internacionales

En aquellos casos que sus datos personales y/o datos personales sensibles sean transferidos a otros países, estas transferencias cumplirán con los requisitos legales aplicables y se realizarán mediante mecanismos adecuados de protección de datos.

¿Durante cuánto tiempo conservamos sus datos personales?

Conservamos sus datos personales mientras los necesitemos para los fines expuestos anteriormente o, si la legislación local impone un periodo de conservación, de conformidad con dicha legislación. Cuando sus datos personales ya no sean necesarios para estos fines, se eliminarán.

Hemos implementado una serie de políticas, medidas y tecnologías de privacidad y seguridad para ayudar a proteger sus datos personales de una vulneración de la seguridad que conduzca a la destrucción accidental o ilegal, pérdida, alteración, divulgación no autorizada o acceso. En particular, AstraZeneca ha implementado controles de seguridad física y ha desarrollado e implementado sistemas sólidos de transmisión y almacenamiento de datos diseñados para garantizar un nivel adecuado de seguridad y protección de los datos personales.

Disponemos de un proceso específico para seleccionar cuidadosamente a los proveedores de servicios y socios con los que trabajamos, que incluye la verificación de que cuentan con las medidas de seguridad técnicas y organizativas adecuadas para proteger sus datos personales. También confirmamos que estos proveedores de servicios y socios son capaces de cumplir las obligaciones que han asumido en los acuerdos de tratamiento e intercambio de datos que firmamos con ellos.

Si sospecha o cree que sus interacciones con nosotros ya no son seguras, póngase en contacto con nosotros lo antes posible. Consulte la sección “Contacto” más abajo.

¿Cuáles son sus derechos en materia de protección de datos?

Usted tiene derecho a ejercer sus Derechos ARCO, los cuales son los siguientes:

- **Acceder:** Obtener información sobre qué datos personales tenemos de usted y cómo los utilizamos, incluidos los fines para los que los utilizamos, con quién los compartimos, durante cuánto tiempo los conservamos, etc.
- **Rectificar:** Corregir cualquier inexactitud en los datos personales que tenemos sobre usted (por ejemplo, porque están incompletos o desactualizados).
- **Cancelar:** Solicitarnos que eliminemos (borremos) sus datos personales.
- **Oponerse:** Pedir que dejemos de usar sus datos personales (por ejemplo, para marketing directo).

Ejercicio de Derechos ARCO

Para ejercer sus Derechos ARCO, utilice la [plataforma en línea](#) o envíe una solicitud a: Privacidad.DatosMexico@astrazeneca.com, incluyendo:

- Nombre del titular
- Derecho a ejercer
- Identificación oficial.

Podemos pedirle que aporte pruebas de que es usted quien dice ser si tenemos alguna duda sobre su identidad. Por ejemplo, podemos pedirle que verifique ciertos datos que tenemos sobre usted o, en algunos casos, que nos muestre su identificación.

Si realiza la solicitud en nombre de otra persona, podemos pedirle que aporte pruebas de que ha sido autorizado por esa otra persona para realizar la solicitud en su nombre.

Eliminaremos cualquier prueba de su identidad tan pronto como nos cercioremos de que usted es quien dice ser o de que en realidad está representando a otra persona.

Su solicitud será atendida en un plazo máximo de 20 (veinte) días hábiles conforme a la LFPDPPP.

Limitación del uso o divulgación

Usted podrá limitar el uso o divulgación de sus datos personales mediante su inscripción en nuestro listado de exclusión interno.

Solicítelo en: Privacidad.DatosMexico@astrazeneca.com

Usted puede revocar el consentimiento que, en su caso, nos haya otorgado para el tratamiento de sus datos personales. Para ello, deberá presentar una solicitud al correo: Privacidad.DatosMexico@astrazeneca.com siguiendo el mismo procedimiento establecido para el ejercicio de derechos ARCO.

¿Cómo le informamos de las actualizaciones de este aviso de privacidad?

Publicaremos la última versión de nuestro aviso de privacidad en nuestro sitio web. El aviso de privacidad le permite saber cuándo se actualizó por última vez. Si realizamos actualizaciones importantes del aviso de privacidad, le proporcionaremos, siempre que sea posible y de conformidad con la legislación aplicable, un aviso adicional (por ejemplo, enviándolo a su información de contacto que tenemos en nuestros registros).

Autoridad de protección de datos

Si considera que su derecho a la protección de datos ha sido vulnerado, puede acudir ante la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno (SABG).

El consentimiento para el tratamiento de datos personales y datos personales sensibles, cuando resulte aplicable, será recabado a través de los mecanismos habilitados en el canal de enrolamiento correspondiente.