

MANUAL DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

UNIDAD DE MEDICINA INTERNA AMBULATORIA, C.A.

Capítulo I

Disposiciones Generales

Cláusula 1.- Los términos contenidos en el presente Manual de Seguridad y Privacidad de la Información Personal tendrán los significados que se contemplan en la presente cláusula, así como la Cláusula 2 de los Términos y Condiciones de Afiliación y Uso de la **Plataforma Digital** “UNIDAD DE MEDICINA INTERNA AMBULATORIA (UMIA)” Por Parte de los Usuarios. En caso de los términos que no estén descritos en la prenombrada cláusula, estos se entenderán según sus definiciones comunes tradicionalmente empleadas en el castellano.

- a. **Plataforma Digital:** se refiere a la plataforma de intermediación en línea, desarrollada, operada y mantenida por **UMIA**, que pone en contacto a (i) usuarios afiliados a la plataforma que requieran servicios médicos ambulatorios con (ii) especialistas de la salud como enfermeros, terapistas respiratorios y demás médicos o doctores de la medicina independientes debidamente calificados y legalmente autorizados para ejercer la medicina, u otra áreas de la salud, en el país y que se encuentren afiliados a la plataforma, para (iii) que estos presten a los usuarios afiliados servicios médicos tanto ambulatorios, virtuales, virtuales de urgencia y de consultoría en la especialización que posea el **Profesional Médico Independiente** afiliado. La **Plataforma Digital** está disponible en el Internet a través del enlace web www.umiasalud.com o cualquier otro que **UMIA** establezca en el futuro. La **Plataforma Digital** también se encuentra disponible en formato APP que podrá ser descargado en dispositivos móviles por medio de tiendas virtuales de aplicaciones de Apple (App Store) y de Google (Google Play) y en cualquier otra que **UMIA** decida ofrecerla.
- b. **Usuario:** Todo aquel que, aceptando los presentes términos y condiciones, se haya afiliado a la **Plataforma Digital** y la utilice en los términos descritos en el presente acuerdo, sea por medio de la página web oficial, la aplicación móvil, o cualquier otro medio que **UMIA** incluya a futuro.
- c. **Profesional Médico Independiente (PMI):** Los **PMI** son profesionales de la medicina que podrán ser médicos u otros profesionales de la medicina que, habiendo cumplido con las acreditaciones académicas, legales y profesionales necesarias, conforme verificación efectuada por **UMIA**, se hayan afiliado a la Plataforma Digital. Los **PMI** podrán ser médicos u otros profesionales de la medicina como enfermeros o terapistas respiratorios en el libre ejercicio de su profesión, regidos por las leyes y demás normas aplicables a la profesión médica, quienes prestan sus servicios de forma independiente y personal a los Usuarios de la Plataforma Digital.
- d. **Cuenta:** se refiere al perfil personal de cada Usuario. Las cuentas serán utilizadas por los Usuarios para adquirir los servicios ofrecidos por los **PMI** en la **Plataforma Digital** y le servirán a **UMIA** para llevar un control adecuado del historial personal de cada

Usuario con la finalidad de asegurar la calidad de los servicios de **UMIA** como intermediador entre los Usuarios y los **PMI**, así como evaluar la calidad de los servicios médicos profesionales prestados por los **PMI**. La Cuenta le permitirá al Usuario llevar un calendario de las citas que tenga pautadas, revisar su historial de gastos, conservar y consultar informes generados por los **PMI** para sus consultas y cualquier otra funcionalidad que **UMIA** considere a futuro. La información personal de cada Usuario que quedará ligada con su cuenta será descrita más adelante en el presente Manual, así como en los Términos y Condiciones de Afiliación y Uso de la **Plataforma Digital** “Unidad de Medicina Interna Ambulatoria (**UMIA**)” por parte de los Usuarios, accesible en nuestros canales oficiales.

- e. **Cookie:** significa un archivo de datos que algunos sitios web, como el de **UMIA**, escriben en los discos duros de los usuarios que los visitan. Un archivo cookie puede contener cierta información como la identificación del usuario que el sitio emplea para rastrear las páginas que éste ha visitado.
- f. **Información Confidencial:** significa toda aquella de carácter confidencial, privilegiado o susceptible de ser protegida por las leyes y convenios de Propiedad Intelectual vigentes, así como toda legislación vigente en Venezuela en materia del Secreto Médico Profesional. La información confidencial puede extenderse incluso a investigaciones, desarrollos, actividades de negocio, productos, servicios o conocimientos técnicos, pasados, presentes y futuros de la otra parte, secretos comerciales, patentes, litigios o cualquier otro evento que pueda afectar la reputación corporativa, bases de datos, proveedores o cualquier otro tipo de documentación o información no apta para su divulgación pública o que haya sido así categorizada como confidencial con anterioridad al presente contrato o durante la ejecución del mismo.
- g. **Terceros afiliados:** se refiere a aquellas personas que son incluidas por un usuario en su cuenta personal con la finalidad de gestionar las distintas funcionalidades que ofrece la **Plataforma Digital** al usuario. Los terceros afiliados quedan descritos con mayor detalle en la Cláusula 10 de los Términos y Condiciones de Afiliación y Uso de la **Plataforma Digital** “Unidad de Medicina Interna Ambulatoria (**UMIA**)” por parte de los Usuarios, copia del cual puede encontrarse en nuestros canales oficiales.
- h. **Intermediación personal:** se refiere a los servicios que ofrece **UMIA** por medio de su desarrollo, operación, mantenimiento y comercialización de la **Plataforma Digital** y que consisten en conectar a usuarios que requieren atención médica con los **PMI** que están legalmente autorizados para prestar dichos servicios y que se encuentran afiliados a **UMIA**.

Cláusula 2.- El presente Manual de Seguridad y Privacidad de la Información Personal (el “Manual”) es de uso interno de UNIDAD DE MEDICINA INTERNA AMBULATORIA, C.A. (la “Compañía” o, en su defecto, “**UMIA**”) y tiene por objeto establecer las políticas internas de uso de la información suministrada a la Compañía por los usuarios de la **Plataforma Digital**, ya sea por medio de la página web de la Compañía, la aplicación

móvil oficial o cualquier otro medio legítimo por el cual haya consentido el usuario a entregar su información.

Cláusula 3.- **UMIA** se encuentra profundamente comprometida con la protección de la información personal e información confidencial suministrada por sus usuarios por las vías anteriormente mencionadas, entendiendo la importancia de la privacidad y de la naturaleza de los servicios ofrecidos en la **Plataforma Digital** por los Profesionales Médicos Independientes (**PMI**). **UMIA** se compromete a únicamente recolectar los datos necesarios para brindarle a los usuarios el mejor servicio y experiencia posible. Asimismo, la Compañía resalta que toda información personal que sea compartida por los usuarios con los **PMI** a través de la **Plataforma Digital** es de naturaleza estrictamente confidencial, encontrándose protegida bajo la figura del secreto profesional contemplada en la legislación nacional vigente.

UMIA y los **PMI** utilizarán la información personal brindada por los usuarios únicamente en los términos descritos en este Manual, conservando dicha información son el propósito de proveer un mejor servicio y de cumplir con la legislación nacional vigente.

Cláusula 4.- Este Manual es aplicable a todos y cada uno de los empleados de cualquier cargo y nivel de **UMIA**, sea cual sea el rol que desempeñen en la Compañía. Es, además, aplicable a los **PMI**, usuarios y terceros que tengan o puedan tener relaciones jurídicas y comerciales con la Compañía en el marco de sus operaciones. Este Manual será publicado en la red interna de la Compañía, así como en la página web de la misma siguiendo el link correspondiente en nuestros canales oficiales. Los accionistas, directores y demás empleados de **UMIA** deberán firmar el Manual en señal de conformidad y aceptación en dos ejemplares del mismo tenor y a los mismos efectos.

La aceptación de los Términos y Condiciones de Afiliación y Uso de la **Plataforma Digital** “UNIDAD DE MEDICINA INTERNA AMBULATORIA (**UMIA**)” Por Parte de los Usuarios implica, a su vez, la aceptación del presente Manual.

Capítulo II

Información Recopilada.

Cláusula 5.- **UMIA** podrá recopilar información acerca de los usuarios de su página web, dicha información se obtiene automáticamente, es anónima y se utiliza sin identificar a ningún usuario individualmente. Esta información permite a la Compañía analizar el tráfico en la **Plataforma Digital**, así como adaptar sus contenidos a las necesidades de los usuarios. De igual manera, podrá requerir a los usuarios la remisión de su identificación personal, cómo, por ejemplo: nombre, domicilio, dirección electrónica, nacionalidad, edad, sexo; con el objetivo de recopilar esta información y facilitar la tarea de ofrecer contenidos y/o servicios de atención a sus clientes, manejos de la red, encuestas entre clientes, suscripciones, ofertas de servicios relacionados, facturación y otros intercambios de información desde la **Plataforma Digital**.

Cláusula 6.- **UMIA** sólo revelará o compartirá esta información con el **PMI** que el usuario haya elegido para tratar su caso en particular, así como con algún **PMI** adicional si la

situación en particular así lo requiere. Esta información está amparada por la confidencialidad legal obligatoria del secreto médico profesional contemplado en la legislación nacional vigente.

UMIA no compartirá ni revelará información personal de sus usuarios con ninguna organización, compañía, individuo o entidad sin el consentimiento previo del usuario que proporciona dicha información, excepto cuando así lo establezca la ley por requerimiento de algún organismo administrativo o judicial.

Cláusula 7.- Queda entendido que los mensajes o avisos de un usuario puestos en cualquier espacio para intercambio de conversaciones con el personal de **UMIA** a través de cualquier canal de comunicación, tales como correos, redes sociales, llamadas o chats, no quedarán protegidos como información confidencial, en los términos establecidos en esta política de privacidad, por lo que la Compañía podrá utilizar la información contenida en dichos avisos, para cualquier fin que considere apropiado.

Capítulo III

Uso de la Información Recopilada

Cláusula 8.- **UMIA** podrá utilizar la información personal de los usuarios, según se indicó previamente, para enviarles información acerca de los productos y servicios que ofrece la empresa. Los usuarios podrán optar por no recibir dichos envíos en el futuro, enviando un correo electrónico a las direcciones electrónicas dispuestas para tal fin y que serán informadas al usuario de manera oportuna en los mismos mensajes que sean enviados. Queda expresamente entendido que esta práctica no será considerada spam.

Cláusula 9.- **UMIA**, para el proceso de verificación de identidad y creación de cuenta en la **Plataforma Digital**, así como para asegurar la calidad en la prestación de sus servicios, podrá exigir de sus usuarios la siguiente información, sin perjuicio de que este listado sea modificado a futuro por la Compañía:

1. Nombre completo del usuario.
2. Número de cédula de identidad venezolana.
3. Número de Registro Único de Información Fiscal (RIF).
4. Copia digital o en físico de la cédula de identidad venezolana.
5. Copia digital o en físico del RIF.
6. Foto personal del usuario.
7. Peso del usuario.
8. Sexo del usuario.
9. Datos de contacto del usuario, así como su correo electrónico y número telefónico, los cuales son suministrados voluntariamente por el mismo.

Cláusula 10.- **UMIA** recopilará la siguiente información de manera automática, con el fin de entender el tráfico en su **Plataforma Digital**:

1. Información general sobre el dispositivo utilizado para acceder **Plataforma Digital**, sea por medio de la página web o la aplicación móvil, tal como: tipo y/o versión del navegador web empleado, información general del sistema operativo, datos de conexión al internet.
2. Dirección *Internet Protocol* (IP) desde la cual el usuario se conecta a los servicios en línea de la compañía.
3. Información sobre frecuencia de uso de los servicios de **UMIA**, así como frecuencia de visitas a la **Plataforma Digital**.
4. Información sobre el flujo de la visita de los usuarios y clientes a la **Plataforma Digital** de la Compañía, pudiendo identificar qué páginas y subpáginas visitan en la misma, así como a qué enlaces acceden por medio de la página web.
5. Información sobre la ubicación geográfica del usuario o cliente, determinada según su IP.

Cláusula 11.- También es posible que **UMIA** busque utilizar datos para la validación de la identidad de sus usuarios por medio de información obtenida de fuentes seguras y confiables de organismos públicos, afiliados y/o aliados de la Compañía y proveedores comerciales con los cuales **UMIA** tenga alguna relación comercial.

Cláusula 12.- **UMIA** podrá usar la información entregada por los usuarios para determinar los datos demográficos de éstos, distribuir información estadística, realizar estudios del mercado al cual le presta servicios en un sentido amplio. Queda entendido que estos datos demográficos que se utilizarían siempre representan información global y nunca identifican a un usuario específico.

Cláusula 13.- La información personal de los usuarios no será revelada por la Compañía a ninguna otra persona natural o jurídica, a menos que se trate de un ente gubernamental que se encuentre facultado legalmente para solicitarla.

Cláusula 14.- La información no médica que **UMIA** recolecta de sus usuarios y clientes es utilizada para los siguientes propósitos:

1. Identificación y registro de usuarios.
2. Verificación de la identidad de sus usuarios.
3. Validación de la información suministrada por los usuarios.
4. Actualización y mejoramiento de los productos y servicios ofrecidos por la Compañía.
5. Mantener registros de las operaciones realizadas por los usuarios a fin de mantenerlos protegidos.

6. Brindar soporte técnico y atención al cliente adecuada y personalizada para cualquier caso en el cual sea necesaria.
7. La información será utilizada para mejorar los servicios que brinda **UMIA**, pudiendo elaborar reportes internos y estadísticos sobre los patrones de uso de los servicios por parte de los clientes para adaptar dichos servicios a las necesidades del usuario que sean identificadas.
8. **UMIA** utilizará la información suministrada por sus clientes y usuarios a fines de cumplir con los requisitos legales que le son exigibles en la legislación nacional.
9. La información también será utilizada por la Compañía a los fines de prevenir y detectar posibles abusos de los servicios ofrecidos con el fin de proteger a sus usuarios en el disfrute de la **Plataforma Digital**.

Cláusula 15.- La información que sea recopilada de los usuarios y clientes de **UMIA** aquí establecida será conservada por la Compañía durante el tiempo que sea necesario para cumplir con el propósito para el cual dicha información fue recopilada así como por el tiempo que sea necesario para cumplir con cualquier requisito legal que se encuentre vigente o sea establecido por parte de las autoridades relevantes.

Una vez transcurrido el tiempo mínimo legal de conservación de los datos y de no existir otra razón para su conservación, la Compañía podrá eliminar o anonimizar la información a fines de que los usuarios y clientes no puedan ser individualizados.

Cláusula 16.- La **Plataforma Digital** permite la posibilidad de que los usuarios descarguen, desde sus cuentas personales, y exporten la información ahí recopilada sobre ellos la cual incluye su historial médico con **UMIA**, informes y récipes médicos obtenidos en consultas y demás información de índole similar.

UMIA no se hace responsable del uso que los usuarios le den a su propia información ni cualquier otra información que estos puedan descargar y exportar desde la página web o la aplicación móvil oficial de la **Plataforma Digital**.

Cláusula 17.- Desde sus **cuentas personales** en la **Plataforma Digital**, los usuarios podrán incluir a terceras personas en sus perfiles denominados “terceros afiliados” y que son descritos en detalle en la Cláusula 10 de los Términos y Condiciones de Afiliación y Uso de la **Plataforma Digital** “UNIDAD DE MEDICINA INTERNA AMBULATORIA (**UMIA**)” Por Parte de los Usuarios. Los usuarios que incluyan a dichos terceros afiliados tendrán acceso a la información personal básica recopilada sobre estos en la **Plataforma Digital** lo cual incluye su historial médico, así como informes y récipes médicos. Esta información recibirá el mismo trato de seguridad y privacidad que recibe la información personal del usuario titular de la cuenta y que se describe en las cláusulas del presente Manual.

Similarmente, el Tercero Afiliado, siempre y cuando goce del consentimiento del usuario, podrá descargar y exportar el historial médico, informes y récipes médicos y demás información de índole similar del usuario. El usuario o Tercero Afiliado que descarga y/o exporta información de esta naturaleza se hace único responsable por el uso que le de a

la misma. **UMIA** únicamente compartirá información sobre sus usuarios en la medida y los términos descritos en la Cláusula 10 de los Términos y Condiciones de Afiliación y Uso de la **Plataforma Digital** “UNIDAD DE MEDICINA INTERNA AMBULATORIA (**UMIA**)” Por Parte de los Usuarios.

IV

Cookies

Cláusula 18.- La **Plataforma Digital**, sea por medio de la página web o la aplicación móvil oficial de **UMIA**, podrá utilizar cookies para rastrear los patrones de tráfico de los usuarios. Si el usuario ha ajustado su navegador para que le avise antes de aceptar cookies, recibirá el mensaje de advertencia con cada cookie; en cuyo caso, el usuario se podrá rehusar a aceptar cookies, desactivándolas en su navegador.

Cláusula 19.- Queda expresamente entendido que el usuario no necesitará tener las cookies activadas para usar la página web de la Compañía.

Cláusula 20.- Si el usuario se rehúsa a aceptar cookies, existe la posibilidad de que el usuario no tenga acceso a ciertas secciones del sitio. La única información personal que una cookie puede contener es información que los mismos usuarios le suministren. Una cookie no puede leer datos de los discos duros de los usuarios, ni leer los archivos cookie creados por otros sitios Web.

V

Prohibición de Compartir Información

Cláusula 21.- La Compañía no compartirá la información personal de los usuarios con ninguna persona natural o jurídica, distinta al **PMI** cuyos servicios el usuario está buscando contratar, el **PMI** que operará como Médico Titular de cada caso o con aquellos entes gubernamentales que se encuentren legalmente facultados para así exigirla; sin embargo, podrá compartir información estadística sobre el uso del sitio con la finalidad de adaptar mejor sus contenidos a las necesidades de los usuarios.

VI

Opciones del Usuario de Recibir o No Recibir Información

Cláusula 22.- Si por cualquier motivo **UMIA** decidiera recopilar y utilizar la información personal de los usuarios, para cualquier fin que no se haya enumerado anteriormente, la Compañía informará previamente a los usuarios sobre el uso de dicha información. La Compañía podrá emplear la información del usuario para enviar a éste, información acerca de los productos y servicios ofrecidos por la empresa, práctica ésta que no podrá ser considerada "spam". Los usuarios podrán optar por no recibir correspondencia futura, comunicándose con la Compañía de la forma antes mencionada.

VII

Opciones del Usuario de Modificar la Información Suministrada

Cláusula 23.- La Compañía ofrece a los usuarios la posibilidad de corregir o cambiar la información suministrada por éste con anterioridad. Las instrucciones para hacerlo se pueden encontrar en la sección de actualización de datos. Los usuarios podrán cambiar esta información en cualquier momento y tan a menudo como sea necesario.

VIII

Seguridad

Cláusula 24.- La **Plataforma Digital** de la Compañía emplea conexiones seguras y otras medidas de seguridad destinadas a salvaguardar la confidencialidad de la información de los usuarios.

IX

Modificaciones a la Política de Privacidad

Cláusula 25.- Las modificaciones a las políticas de privacidad aquí enunciadas serán efectuadas por la Compañía de conformidad con lo establecido en las condiciones generales de uso y serán publicadas en la página web, entrando en vigencia en la oportunidad que se indica en las referidas condiciones generales.

Sección X

Disposiciones Finales

Cláusula 26.- Queda expresamente entendido que en todo aquello que no esté previsto expresamente en estas políticas, se aplicará lo establecido en las condiciones generales de uso de la página web de **UMIA**.

Este documento fue actualizado por última vez en fecha 15 de enero de 2025.