

MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS DE CLÍNICA PORTOAZUL PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y PROCEDIMIENTO PARA ATENDER RECLAMOS DE SUS TITULARES

CLÍNICA PORTOAZUL S.A. identificado con Nit 900.248.882 - 1, en adelante CPA, informa a sus pacientes, contratantes, contratistas, empleados, proveedores, médicos adscritos, clientes corporativos, candidatos en proceso de selección o postulantes a vacantes laborales, demás colaboradores y, en general, a todas las personas que hayan facilitado o que en el futuro faciliten sus datos personales, en adelante LOS TITULARES, el contenido del presente manual:

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETO DEL MANUAL INTERNO
3. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: USO Y FINALIDAD
4. DESTINACIÓN
5. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
6. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
7. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES
8. PROCEDIMIENTOS PARA QUE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN PERSONAL PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS.
9. DEBERES DE CLÍNICA PORTOAZUL COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.
10. MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA INTERNA SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.
11. ENTRADA EN VIGENCIA

1. INTRODUCCIÓN

Se entiende por HABEAS DATA el derecho fundamental de máxima jerarquía que tienen todas las personas, el cual les permite conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en banco de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. Se encuentra consagrado en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, disponiendo que “*Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas (...)*”.

Se trata entonces de un derecho fundamental autónomo cuyo núcleo esencial está integrado por el derecho a la autodeterminación informática, entendiéndose ésta como la facultad de cada persona de autorizar la conservación, uso y circulación de sus datos personales, y la libertad, la cual puede ser susceptible de vulneración en virtud de la circulación de datos que no son veraces o de la circulación no autorizada.

La política que se elabora por este documento tiene como finalidad primordial obedecer y acatar el mandato constitucional que protege el derecho fundamental de “habeas data” de las personas, desarrollado normativamente mediante la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

2. OBJETO DEL MANUAL INTERNO

El presente manual interno tiene como objeto anunciar a LOS TITULARES y demás personas que hayan facilitado o que en el futuro faciliten sus datos personales a CPA, sobre la política de tratamiento de datos personales y comunicar los procedimientos establecidos para ejercer su derecho de habeas data, que les permitan conocer, actualizar y rectificar los datos que se encuentren en nuestras bases de datos y/o archivos.

La finalidad específica del manual interno es dar a conocer las políticas de tratamiento de información y datos personales, y expresar claramente la manera de acceder a los mismos y de cómo se realizará el tratamiento y uso de ellos.

El manual interno se ha elaborado en consonancia y armonía con las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y con el decreto reglamentario 1377 de 2013, en lo que respecta al cumplimiento del aviso de privacidad dirigida a LOS TITULARES y demás personas que hayan facilitado datos personales a CPA, quien funge como responsable del tratamiento de los datos personales.

En general, este documento va encaminado a salvaguardar, proteger, resguardar y garantizar a todos los titulares de información personal que recopile o almacene CPA, el adecuado tratamiento de sus datos personales y la efectividad de sus libertades y otros derechos a su favor, vinculados a la facultad de conocer, actualizar y rectificar todos sus datos almacenados en base de datos y/o archivos

3. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: USO Y FINALIDAD

CLÍNICA PORTOAZUL se compromete a dar un tratamiento adecuado a todos los datos personales facilitados y posteriormente incorporados en bases de datos y archivos, en cumplimiento de los mandatos normativos y constitucionales vigentes, para los usos y las finalidades específicas debidas a los cuales fueron suministrados.

Téngase en cuenta que toda la información personal recolectada será utilizada para el desarrollo de las funciones propias de CLÍNICA PORTOAZUL, en el cumplimiento de sus obligaciones legales o contractuales, en el desarrollo de sus procesos, en la evaluación de la calidad de sus servicios y en la promoción de los mismos, de su nombre comercial, de sus alianzas, de sus estudios y de nuevos productos o servicios, de forma directa o a través de terceros.

Los titulares de los datos personales que se encuentren en las bases de datos de CLÍNICA PORTOAZUL tendrán derecho en forma gratuita a conocer, actualizar, rectificar y/o solicitar la supresión de sus datos personales. Para el efecto, podrán acercarse a las instalaciones de CLÍNICA PORTOAZUL S.A. o por petición escrita dirigida al Departamento de Servicio al Cliente, en la Carrera 30 Corredor Universitario No. 1 – 850

del Municipio de Puerto Colombia, Departamento del Atlántico o mediante correo electrónico a datospersonales@clinicaportoazul.com .

4. DESTINACIÓN

El presente manual interno y la política de tratamiento de datos personales que él contempla, van dirigidos a pacientes, contratantes, contratistas, empleados, proveedores, médicos adscritos, clientes corporativos, candidatos en proceso de selección o postulantes a vacantes laborales, demás colaboradores y, en general, a todas las personas que hayan facilitado o que en el futuro faciliten sus datos personales y se aplicarán obligatoriamente a todos los datos de carácter personal almacenados en soportes físicos o medios digitales que sean susceptibles de tratamiento por CLÍNICA PORTOAZUL como responsable de tal información.

Se exceptúan de la aplicación del presente manual interno y de la política de tratamiento de datos personales, las bases de datos o archivos estipulados en los literales a, b, c, d, e y f del artículo 2 de la Ley 1581 de 2012.

No obstante lo anterior, los principios sobre protección de datos serán aplicables a todas las bases de datos, incluidas las exceptuadas, con los límites dispuestos en la ley 1581 de 2012 y sin reñir con los datos que tienen características de estar amparados por la reserva legal. En el evento que la normatividad especial que regule las bases de datos exceptuadas prevea principios que tengan en consideración la naturaleza especial de dichas base de datos, los mismos aplicarán de manera concurrente a los previstos en la Ley 1581 de 2012.

5. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los siguientes serán los principios que regirán el tratamiento de datos personales por parte de CPA:

- **Principio de Legalidad:** El tratamiento de datos personales es una actividad reglada que debe ceñirse a los establecido en la Ley 1581 de 2012 y en el Decreto

1377 de 2013, y demás disposiciones que desarrollen, complementan, modifiquen o sustituyan tales disposiciones.

- **Principio de Finalidad:** El tratamiento de datos personales debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al titular.
- **Principio de Libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- **Principio de Acceso y Circulación Restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la ley.
- **Principio de Seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Principio de Confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de la misma.

6. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Como responsable del tratamiento de datos personales, CLÍNICA PORTOAZUL solicitará al titular de la información de carácter personal su autorización para el tratamiento de sus datos personales en el momento de la recolección de los mismos. En ese mismo instante, CLÍNICA PORTOAZUL le informará a cada titular cuáles son los datos personales que se recolectarán y las finalidades del tratamiento para las cuales se obtiene dicha autorización.

La autorización deberá ser suministrada: I. Por escrito; II. De forma oral; o III mediante conductas inequívocas del titular que lleven a concluir razonablemente a que se ha otorgado la autorización respectiva en favor de CPA.

No obstante, aquellos datos que se encuentren a disposición del público podrán ser tratados por CLÍNICA PORTOAZUL, siempre y cuando estos sean considerados de carácter público.

6.1 Tratamiento de datos sensibles:

Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

El tratamiento de esta clase de información se considera prohibido, excepto en los siguientes eventos:

- a) El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.

- b) El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.

- c) El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos

regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular.

d) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

e) El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

Cuando el tratamiento de esta clase de información sea posible, CLÍNICA PORTOAZUL se compromete con cada titular de datos de información en anunciarle en el momento de la recolección de los datos, cuales de los datos que serán objeto de tratamiento son de carácter sensible y la finalidad de su tratamiento.

A su vez, CLÍNICA PORTOAZUL se obliga a reforzar los niveles de seguridad frente al tratamiento de este tipo de datos y aumentar la restricción en su acceso y uso, para un tratamiento adecuado de los mismos.

6.2 Datos sensibles en Historias Clínicas.

El tratamiento de los datos personales sensibles insertos en las historias clínicas de los pacientes se realizará teniendo en cuenta los principios descritos en el presente manual y consagrados en la Ley que orientan la política de tratamiento de datos personales, los cuales se aplicarán e interpretarán en armonía con los lineamientos prescritos en la regulación especial contemplada en la Resolución 1995 de 1999 para el manejo de la Historia Clínica y demás normas que desarrollen, complementen, modifiquen o sustituyan dicha norma.

Para el efecto, se tendrá en cuenta que la Historia Clínica se encuentra sometida a reserva legal y solo podrá ser conocida con previa y expresa autorización de cada paciente o en los demás casos en que la Ley lo autorice.

6.3 Tratamiento de datos personales de niños y adolescentes.

En el tratamiento de datos personales, CLÍNICA PORTOAZUL asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. En todo caso, se tendrá en cuenta la voluntad del menor titular considerando su capacidad de autodeterminación y

de entender las finalidades del tratamiento de su información personal y las consecuencias del mismo.

7. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES.

LOS TITULARES y demás personas que hayan facilitado o faciliten en el futuro datos personales a CLÍNICA PORTOAZUL tendrán el derecho de conocer y actualizar sus datos personales, solicitar la rectificación o la supresión de los mismos, o revocar la autorización otorgada a CLÍNICA PORTOAZUL para el tratamiento de sus datos personales, cuando a su juicio no se hayan respetado los principios contemplados en la Ley 1581 de 2012; de igual manera, tendrán derecho de solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de su información personal, de solicitar información respecto del uso que le han dado a sus datos personales y de presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente sobre el tratamiento de datos personales y protección del derecho de Habeas Data.

Para la rectificación de datos personales, sus titulares deberán indicar de manera exacta la información que desean que se corrija y acompaña a su solicitud toda la documentación pertinente que justifique lo solicitado.

La solicitud de supresión o revocatoria de la autorización podrá ser solicitada por cada titular de datos personales, cuando el tratamiento de dicha información resulte excesivo o inadecuado. Vencido el término legal respectivo sin que CLÍNICA PORTOAZUL le haya dado trámite a dicha solicitud eliminando los datos personales de sus bases de datos, tal como se le requirió, el titular de la información personal tendrá derecho de acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio para que ésta ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos personales.

Cabe recalcar que no procederá la solicitud de supresión de la información o de revocación de la autorización otorgada, cuando el titular de la información de carácter personal tenga algún deber legal o contractual en virtud del cual deba permanecer dicha información en la base de datos almacenada por CLÍNICA PORTOAZUL en cumplimiento de la normativa vigente.

Estos derechos podrán ser ejercidos directamente por el titular de la información, su apoderado, representante o su causahabiente, previa acreditación de tales calidades, quienes podrán acceder de forma gratuita a dicha información, conocer si la misma ha

sido objeto de tratamiento y verificar su origen. Cualquier solicitud presentada por una persona que no fuese la titular de la información personal, sin acreditar la calidad de causahabiente, representante o apoderado, se tendrá como no presentada y no se dará respuesta a lo requerido en la misma.

8. PROCEDIMIENTOS PARA QUE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN PERSONAL PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS.

LOS TITULARES o cualquier persona que haya suministrado datos personales a CLÍNICA PORTOAZUL o que en el futuro los suministre, podrá acercarse a las instalaciones de CLÍNICA PORTOAZUL S.A. ubicada en la Carrera 30 Corredor Universitario No. 1 – 850 del Municipio de Puerto Colombia - Atlántico o enviar correspondencia a dicha dirección y/o correo electrónico datospersonales@clinicaportoazul.com , y ejercitar sus derechos a través de comunicación escrita, acompañada de una copia de su documento de identificación y demás documentos pertinentes, y mediante los mecanismos descritos a continuación:

8.1 Consultas. CLÍNICA PORTOAZUL deberá suministrar toda la información contenida en base de datos que le soliciten los titulares de la misma o las personas autorizadas en los términos ya descritos.

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. El Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento deberán suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

La consulta se formulará por el medio habilitado por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, siempre y cuando se pueda mantener prueba de esta.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Toda información suministrada deberá ser legible, precisa y verificable.

8.2 Reclamos. El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al responsable del tratamiento o al encargado del tratamiento, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección y acompañando los documentos que se quieran hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (05) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (02) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (02) días hábiles e informará la situación al interesado.

2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (02) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (08) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

8.3 Requisito de Procedibilidad: El titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento.

9. DEBERES DE CLÍNICA PORTOAZUL COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

Como responsable del tratamiento de datos personales, CLÍNICA PORTOAZUL se compromete a cumplir con los siguientes deberes:

1. Garantizar a cada titular de información personal la efectividad en el ejercicio de su derecho fundamental de Habeas Data.
2. Conservar toda la información de datos almacenada, bajo los más estrictos niveles de seguridad que impidan su acceso o uso por parte de terceros no autorizados, su adulteración o pérdida.
3. Obtener la autorización por parte del titular de la información de carácter personal, previo a su almacenamiento en base de datos y conservar copia de dicha autorización.
4. Informar de forma detallada el uso y finalidad que se le dará a la información personal suministrada, una vez se obtenga la autorización por parte de su titular.
5. Tramitar las consultas y reclamos presentados por los titulares de datos personales dentro de los términos señalados en la Ley vigente y realizar las actualizaciones que le soliciten, las correcciones o rectificaciones que correspondan o suprimir dicha información en los términos descritos, comunicándole en forma oportuna lo pertinente al encargado del tratamiento.
6. Suministrar al encargado del tratamiento datos veraces, exactos, completos, comprobables y comprensibles.
7. Exigir al encargado del tratamiento el cumplimiento de las condiciones de seguridad y privacidad establecidas.
8. Informar oportunamente al encargado de la información los reclamos en trámite pendientes por resolver, una vez estos se presenten.
9. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
10. Cumplir con las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
11. Velar por el cumplimiento de los demás deberes exigidos por la normatividad vigente, en especial la Ley 1581 de 2012 en sus artículos 17 y 18.

10. MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA INTERNA SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En el evento de haber cambios en la política interna de tratamiento sobre datos personales, los cuales puedan afectar la autorización otorgada por los titulares a CLÍNICA PORTOAZUL , ésta se compromete a comunicar dichos cambios a más tardar en la fecha en que se implementen las modificaciones. Si los cambios se refieren a la finalidad del tratamiento de los datos personales, CLÍNICA PORTOAZUL buscará obtener la debida autorización de sus titulares.

En todo caso, los titulares de la información de carácter personal podrán visitar periódicamente la página web <http://www.clinicaportoazul.com/>, donde se pondrá su disposición la última versión de la política interna y los mecanismos habilitados para obtener un ejemplar de la misma.

11. ENTRADA EN VIGENCIA

La política interna de tratamiento de datos personales inserta en el presente documento, entra en vigor a partir del día Diecinueve (19) de Abril de 2013.

Cordialmente,

CLÍNICA PORTOAZUL S.A.