



# **POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

1

## **INTRODUCCIÓN**

La **IPS PÉREZ RADIÓLOGOS S.A.S** asegura siempre la confidencialidad y debido manejo de la información que obtenga, registre, use, transmite y actualice mediante autorización previa, expresa y voluntaria del titular de la información, esto, en cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y su decreto reglamentario 1377 de 2013 y demás normas que reglamenten la materia.

Para garantizar la confidencialidad de la Historia Clínica, nos basaremos en todo el contenido de la Ley 23 de 1981 y por la Resolución 1995 de 1999, en cuanto al diligenciamiento, administración, conservación, custodia y confidencialidad de las historias clínicas, conforme a los parámetros del Ministerio de Salud y Protección Social y del Archivo General de la Nación.

LA IPS está comprometida para actuar con responsabilidad y proteger la privacidad custodiando la información en bases de datos y archivos físicos.

## **ALCANCE**

Esta política es aplicable a toda la información personal que obtenga la IPS PÉREZ RADIÓLOGOS SAS, en el desarrollo de las actividades misionales de la Institución, tales como, prestación de servicios de salud, laborales, comerciales y demás relacionadas con el cumplimiento de sus objetivos misionales.

## **DEFINICIONES**

Para entender esta política se realizan las siguientes definiciones:

-Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular de la información, para llevar a cabo el tratamiento de datos personales,



-Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales e información relevante del estado de salud de una persona, que son susceptibles de tratamiento confidencial.

-Datos personales: toda aquella información **que** pertenece a una persona física o jurídica colectiva **que** puede ser usada para identificarla directa o indirectamente.

-Datos personales Públicos: Son aquellos datos en los que la Constitución y las normas colombianas han catalogado como públicos y que se pueden otorgar sin permiso previo del titular, como, por ejemplo: dirección de residencia, teléfonos celulares etc...

-Dato Personal Semiprivado: Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios (Ley 1266 del 2008).

-Dato Personal Privado: Según la definición de la Ley 1266 de 2008 "Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular" esto significa que un dato privado es cualquier información que se refiere a la vida privada de una persona como lo son sus datos personales, tales como, correo electrónico personal, teléfono, dirección de vivienda, datos laborales, nivel de escolaridad, sobre infracciones administrativas o penales, los datos administrados por algunas entidades como tributarias, financieras o de la seguridad social, fotografías, videos, y cualquier otro dato que referencien el estilo de vida de la persona. Dicha información no debe ser observada o tener acceso indebido por ningún órgano público o privado, ya que el titular tiene derecho a controlar cuándo y quién puede acceder a esa información que hace parte de su vida privada.

-Dato Personal Sensible: Es una categoría especial de datos de carácter personal especialmente protegido por la Ley 1581 de 2012, se refiere a todos aquellos datos que se relacionan con el nivel más íntimo de la persona y cuyo uso indebido puede generar su discriminación. No puede ser objeto de tratamiento a menos que sea requerido para salvaguardar un interés vital del titular o este se encuentre incapacitado y su obtención haya sido autorizada expresamente.



De manera general, se consideran datos sensibles aquellos que revelan características como origen étnico o racial, datos de salud, preferencia sexual, filiación política, religión, ideología, afiliación a sindicatos, organizaciones sociales, datos biométricos, entre otros. Es por esto que esta clase de información debe ser tratada con mayor responsabilidad.

- Dato biométrico: Este es un tipo de dato sensible que amerita una explicación adicional.

La biometría hace referencia a las tecnologías que miden y analizan los parámetros y características del cuerpo humano, parámetros físicos que son únicos en cada persona para poder comprobar su identidad como lo son las huellas dactilares o el iris del ojo, fotografías, cámaras de video vigilancia, placas dentales, aunque los científicos también son capaces de identificar a un individuo por su voz, su palma de la mano o rasgos del rostro. información concerniente a personas físicas identificadas o identificables"

-Aviso de Privacidad: Es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, puesto a disposición del titular para informarle acerca del tratamiento de sus datos personales. ... El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.

-Encargado del Tratamiento de Datos: El encargado del tratamiento trata los datos personales por cuenta del responsable del tratamiento. Su existencia depende de que el responsable del tratamiento decida que los datos personales sean tratados por una persona física o jurídica ajena a su organización. Así, el encargado sigue las instrucciones del responsable, de manera que no decide sobre los fines y los medios del tratamiento.

-Responsable del Tratamiento de Datos: Debe 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.

-Titular de los Datos: Persona Natural o Jurídica cuyos datos personales y/o empresariales sean objeto de tratamiento.

-

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos

3



personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

-Transferencia de Datos: Traspaso de información de diferente tipo de un determinado tipo de aparato a otro similar o de distinto tipo. La transferencia de datos es hoy en día uno de los procesos más simples y útiles de realizar con los aparatos electrónicos y muchos de las posibilidades están especialmente adaptadas para facilitar la tarea al usuario promedio.

-Transmisión de Datos Personales: Cuando una empresa Responsable del tratamiento de datos personales comparte sus bases de datos con un tercero, esto corresponde a una transmisión. Para ello, el tercero recibe estos datos en calidad de Encargado, es decir, para realizar el tratamiento de los mismos por cuenta del Responsable; por ejemplo, como sucede con los call centers.

-HABEAS DATA: Es el derecho de cualquier persona de conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en el banco de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

## **PRINCIPIOS GENERALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la Ley 1581 de 2012 y las normas que la complementan, modifican o adicionan, IPS PÉREZ RADIOLOGOS SAS, actuará en toda recopilación, manejo y supresión de datos personales y aplicará de manera armónica e integral los siguientes principios:

- **PRINCIPIO DE LEGALIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS:** Para el tratamiento de los datos personales, SOMOS SALUD IPS SAS se sujetará a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y en las demás disposiciones que la desarrollen.



- **PRINCIPIO DE FINALIDAD:** LA IPS PÉREZA RADIÓLOGOS SAS informará de manera concreta, precisa y previa al Titular la finalidad del tratamiento dado a los datos personales, la cual debe ser legítima de acuerdo con la Constitución Política y la ley.
- **PRINCIPIO DE LIBERTAD:** LA IPS PÉREZ RADIÓLOGOS SAS sólo ejercerá el tratamiento de los datos personales 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, estatutario o judicial que releve el consentimiento.
- **PRINCIPIO VERACIDAD O CALIDAD:** La información sujeta a tratamiento por parte de la IPS PÉREZ RADIÓLOGOS SAS de los datos personales 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 de la IPS PÉREZ RADIÓLOGOS SAS, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error. En virtud de este principio, la IPS PÉREZ RADIÓLOGOS SAS, deberá ofrecer como mínimo la siguiente información al Titular:

a) El propósito del procesamiento de los datos personales.

b) A quien se podrán revelar los datos.

c) Cómo el Titular puede ejercer cualquier derecho que le otorgue la legislación sobre protección de datos.

d) Toda otra información necesaria para el justo procesamiento de los datos.



- **PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULARCIÓN RESTRINGIDA:** Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, excepto los que su acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido solo a los Titulares o terceros autorizados.
- **POLITICA DE SEGURIDAD:** La información sujeta a tratamiento por la IPS PÉREZ RADIOLOGOS SAS será objeto de protección mediante el uso de medidas técnicas, humanas y administrativas que otorguen seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **POLITICA DE CONFIDENCIALIDAD:** Las personas que intervengan en el tratamiento de los datos personales, que no tengan la naturaleza de públicos, están obligadas a garantizar la reserva de la información suministrada. Inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar el suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley.
- **PRINCIPIO DE FACILITACIÓN:** Los Responsables del tratamiento deberán facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo.
- **PRINCIPIO DE NO DISCRIMINACIÓN:** SOMOS SALUD IPS SAS, como Responsable del tratamiento de los datos, deberá entregar información a todas los Titulares que lo soliciten, en igualdad de condiciones y sin hacer distinciones arbitrarias.
- **PRINCIPIO DE INTERPRETACIÓN INTEGRAL DE LOS DERECHOS CONSTITUCIONALES:** Los derechos del Titular se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia y con los derechos constitucionales aplicables como son



el hábeas data, el derecho al buen nombre, el derecho a la honra y el derecho a la intimidad, entre otros.

- **PRINCIPIO DE CELERIDAD:** Este principio busca la agilidad en el trámite y la gestión administrativa.

## **TITULAR**

Para efectos de esta Política se entenderán como titulares de datos personales, personas naturales o jurídicas entre ellas los pacientes y usuarios del servicio de salud, los proveedores, clientes, benefactores, estudiantes, profesionales de la salud y empleados en general.

## **AUTORIZACIÓN**

La IPS requiere la autorización previa informada y expresa del titular la cual será obtenida por medios escritos, bien sea físicos o electrónicos, para que pueda ser objeto de consulta posterior

Al solicitar la información al Titular, se debe informar de manera clara la finalidad para la cual se recaudan los datos personales, el tratamiento al cual pueden ser sometidos los datos personales, sus derechos y los medios a través de los cuales puede ejercerlos y la facultad de autorizar o no el tratamiento en caso de datos sensibles

No se requiere autorización del Titular de los datos personales cuando se trate de:

1. Responder a una orden judicial o cuando es solicitado por una entidad pública.
2. Datos personales de naturaleza pública.
3. Casos de Urgencia Médica o Sanitaria.
4. Información autorizada por la ley, para fines históricos, estadísticos o científicos.
5. Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.

## **DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.**



La autorización para el tratamiento de los datos personales de menores de edad debe realizarse bajo la facultad de los padres de familia o representantes legales del menor.

8

#### DERECHOS DEL TITULAR

El Titular tendrá derecho a conocer, rectificar y actualizar sus datos personales, solicitar prueba de la autorización, salvo casos excepcionales por ley, ser informado sobre el uso que se le da a sus datos personales, presentar consultas e interponer quejas, solicitar revocatoria a la IPS por incumplimiento en la normatividad y a acceder de manera gratuita a los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

#### DEBERES DEL TITULAR

El Titular deberá garantizar la veracidad de la información que proporciona a la IPS y actualizar su información de manera oportuna. En caso de dar información falsa entregada a la IPS, la IPS queda eximida de cualquier responsabilidad.

#### RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

En esta Política se identifica como responsable de los datos personales a:

IPS PEREZ RADIÓLOGOS S.A.S

NIT 802.001.904 - 7

Carrera 57 No 70-89

Barranquilla D. E. I. P.

Colombia

Página web: <https://perezradiologos.com/>

#### **DEBERES DEL RESPONSABLE**

El responsable se compromete a proceder bajo los lineamientos de la normatividad vigente y así garantizar en la medida de sus posibilidades, de propender por la confidencialidad de los derechos de los Titulares de los Datos Personales, que se obtengan en el desarrollo de sus funciones.





## TIPO DE INFORMACIÓN REGISTRADA

Para facilitar el contacto con los Titulares, registramos y conservamos datos personales o cualquier información vinculada que pueda asociarse a la persona, la IPS obtendrá información a través de las siguientes fuentes:

- Cuando el paciente o usuario voluntariamente brinda información.
- En los procesos de atención asistencial
- En los procesos de facturación de servicios
- Otras fuentes, que brindan información relacionada con el servicio que el usuario requiere.
- En los procesos de actividades comerciales
- En desarrollo de actividades educativas
- En el ejercicio de procesos laborales

La información personal recopilada puede incluir, pero no limitarse a:

- Nombre, direcciones y números de teléfono
  - Fecha y lugar de nacimiento, así como su género
  - Direcciones de correo electrónico.
  - Información necesaria para facilitar el contacto u otros servicios, incluyendo información familiar o laboral.
  - Número de cédula, pasaporte, nacionalidad y país de residencia
  - Identificación, representación y existencia en caso de personas jurídica
  - Uso de servicios.
  - Información personal brindada a través de encuestas u otros métodos de investigación.
  - Información personal brindada a la oficina de Atención al Usuario.
  - Por la naturaleza de nuestra institución prestadora de servicios de salud
- También se registran datos básicos de la persona responsable del paciente, así como la entidad promotora de salud a la que se encuentra afiliado.

## UTILIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La IPS utiliza información personal para contactar a los Titulares a los cuales se les pueda brindar información sobre prestación de servicios de salud; divulgación de información científica y actualización tecnológica en la IPS; información sobre campañas de promoción y planes de prevención en salud; presentación de convenios para la prestación de servicios de salud con diferentes entidades promotoras de salud, compañías de aseguramiento o empresas de medicina prepagada, Además de utilizarla para procesar, confirmar y cumplir con el objeto funcional y misional de la IPS o algún otro servicio que el titular solicite.



La IPS puede utilizar esta información para fines administrativos y analíticos, tales como administración de sistemas de información, facturación, contabilidad y auditorías, relacionamiento comercial, procesamiento y verificación de medios de pago, correspondencia a nuestra Oficina SIAU y para el funcionamiento de los programas de promoción y mantenimiento de la salud por cursos de vida que se llegasen a implementar.

La IPS no vende la información de sus usuarios ni comparte los datos personales sin autorización del Titular.

La IPS también usa información de los Titulares para identificar, desarrollar y dar a conocer servicios que a juicio de la IPS sean valiosos e importantes para los usuarios, pacientes y población en general.

También comunica a través de correos electrónicos, mensajes de texto o correo físico en caso de transmitir un mensaje de importancia para los fines misionales de la IPS.

Ocasionalmente, podrán recibir información sobre nuevos servicios, habilitación de sedes, programas de prevención entre otros. Además, podría la IPS proporcionar información relativa a la prestación de servicios de salud a empresas expertas, estando las mismas sujetas a estrictos procesos de confidencialidad y seguridad de la información, conforme a la normatividad vigente.

## **TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES**

La IPS cumple con lo establecido en el artículo 26 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y se abstiene de transferir datos personales de los Titulares a otros países que no cuenten con iguales o superiores estándares de protección. Sin embargo, procederán las siguientes excepciones:

Esta prohibición no regirá cuando se trate de:

- a) Información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia.
- b) Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el Tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública
- c) Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable.



d )  
Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cual  
es la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de  
reciprocidad.



e )  
Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y  
el del Tratamiento, para la ejecución de medidas precontractuales  
siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular

## NEGATIVA A TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN

Si el usuario o paciente considera que la IPS no debe utilizar o compartir su  
información personal con las finalidades aquí recogidas, o no quiere recibir  
materiales informativos relativos a la IPS, debe escribir al correo electrónico:  
[citas@perezradiologos.com](mailto:citas@perezradiologos.com) o al email: [ordenesperezradiologos@gmail.com](mailto:ordenesperezradiologos@gmail.com) manifestando su  
negativa o manifestarlo por escrito a la IPS PÉREZ RADIOLOGOS SAS  
a la Carrera 57 No. 70 – 89 Barranquilla D. E. I. P., Colombia.

## PROCEDIMIENTOS PARA CONSULTAS Y RECLAMOS

### CONSULTAS

Las consultas realizadas por el Titular o sus causahabientes serán atendidas por  
la IPS EN UN TÉRMINO DE (10) días hábiles a partir del recibo de la solicitud  
prorrogable por un máximo de (5) días hábiles.

### RECLAMOS

Independiente de las siglas que utilices, lo importante es saber que el  
manejo de cualquier tipo de PQRSD exige habilidades de negociación y  
comunicación asertiva. El énfasis debe estar en el uso de la escucha activa  
para crear una conexión con el cliente e identificar la necesidad por detrás  
de su reclamo.

El reclamo y la queja tienen características diferentes, pero, en definitiva,  
deben funcionar como una oportunidad para revertir disconformidades del  
usuario y fortalecer su relación con la marca.



Es el momento en el que el agente de atención al cliente debe valerse de las softskills y seguir los siguientes pasos para el tratamiento de quejas y reclamaciones:

- 1)Mostrar empatía al escuchar el reclamo;
- 2)Comprender la queja sin juzgar ni ser reactivo;
- 3)Responder con paciencia, valorizando la interacción con el usuario;
- 4)Aplicar el pensamiento crítico para decidir la mejor alternativa;
- 5) Mostrarse resolutivo al conseguir un buen cierre para cada problema, en corto tiempo.

El equipo de atención al cliente debe estar preparado para informar y dar soporte al consumidor en relación a los productos y servicios de la empresa, mientras canaliza los pedidos, quejas, reclamos y sugerencias.

Los analistas de PQR son responsables por mantener los estándares de calidad durante el tratamiento de quejas y reclamaciones. Es fundamental gestionar las fallas y tiempos de espera en el manejo de PQR, para servir de puente entre las áreas responsables por brindar una solución final al problema.

El departamento de reclamos debe producir informes detallados al recibir un caso de manejo de quejas. El área responsable por dar una respuesta tiene que gestionar los PQR para atender los llamados en orden de prioridad, considerando tiempo de demora en la resolución y la gravedad de las fallas reportadas.

Las empresas líderes en la atención al cliente saben que una respuesta no debe extenderse más allá de pocos días iy eso solo en los casos más graves!