

## **Política de Tratamiento de Datos Personales en Exporthealth SAS- IPS Clínica Familiarista Guadalupe**

En cumplimiento de las obligaciones legales, en especial de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, la sociedad EXPORTHEALTH S.A.S (en adelante EH) cuenta con una política de tratamiento de información personal que está disponible para los titulares. La presente política de tratamiento de información personal está dispuesta para el conocimiento de los titulares. Para ello, EH, como responsable de los datos, utiliza documentos, formatos electrónicos, medios verbales o cualquier otra tecnología, siempre y cuando garantice y cumpla con el deber de informar al titular de la información.

### **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales establece los lineamientos y criterios para el tratamiento de los datos personales recolectados por la sociedad EXPORTHEALTH SAS (en adelante EH).

#### **1. OBJETIVO**

Establecer los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación, verificación, corrección y supresión de los datos personales tratados por la sociedad EH, identificada con el NIT 900347399-8 y con domicilio en la Cra 14 #16n-15 Armenia municipio de Quindío, Colombia, con el fin de cumplir la legislación vigente en materia de protección de datos, en especial a la Ley 1581 de 2012 y demás decretos reglamentarios, así como las normas constitucionales para garantizar los derechos fundamentales al buen nombre y a la intimidad.

#### **2. ALCANCE**

Esta política aplica para toda la información personal registrada en las bases de datos de EH - clientes, proveedores, empleados, exempleados y demás personas naturales vinculadas o relacionadas con la empresa -, como historias clínicas, agendamientos online, tratamientos médicos y compras de insumos médicos, visitantes y demás personas relacionadas con la empresa, quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales.

Entendiendo que la Resolución 1995 de 1991 en su artículo 182 señala, que los Prestadores de Servicios de Salud pueden utilizar medios físicos o técnicos para el registro y conservación de la historia clínica como computadoras y medios magnetoópticos, cuando así lo consideren conveniente, atendiendo lo establecido en la Circular 02 de 1997 expedida por el Archivo General de la Nación, o las normas que la modifiquen o adicionen.

Los Prestadores de Servicios de Salud pueden utilizar medios físicos o sistemas de información, cuando así lo consideren conveniente, atendiendo lo establecido en: i) el Decreto 1080 de 20154, Título II, Capítulo V, Gestión de Documentos, artículos 2.8.2.5.1. al 2.8.2.8.3., ii) la Ley 527 de 1995 , iii) las normas que los modifiquen o adicionen..

### 3. OBLIGACIONES

Esta política es de obligatorio y estricto cumplimiento para EH como responsable del tratamiento de los datos personales.

### 4. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

En el desarrollo de la presente política EH aplica, de manera armónica e integral, los siguientes principios: a) **Principio de legalidad:** El tratamiento de datos personales es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que lo desarrollen; b) **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 de la información; c) **Principio de libertad:** El tratamiento de datos personales sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular de la información. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento; d) **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; e) **Principio de transparencia:** En el tratamiento de datos personales 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; f) **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 establecidas en la ley y la Constitución. En este sentido, el tratamiento de datos personales sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular de la información 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 en la ley; g) **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento a que se refiere la ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros con el fin de evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento; h) **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.

### 5. RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

El responsable y encargado del tratamiento de datos personales es la sociedad EXPORTHEALTH S.A.S (EH), legalmente constituida en Colombia, identificada con el NIT 900347399-8 y con domicilio en la la Cra 14 #16n-15 Armenia municipio de Quindío, Colombia,. Página web <http://www.clinicaguadalupe.com.co>, correo electrónico

info@exporthhealth.com y teléfono pbx 7359270. Lo anterior, toda vez que EH recauda la información y toma las decisiones sobre el tratamiento de los datos personales.

## **6. TRATAMIENTO Y FINALIDAD**

El tratamiento que realiza la sociedad EH con la información personal, según el tipo de base de datos que se trate, es la de recolectar, almacenar, tratar, usar, custodiar, archivar, recopilar, consultar, analizar, verificar, reportar, suministrar, suprimir, compartir, transmitir y transferir para:

- Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto social de EH en lo que tiene que ver con la prestación de servicios médicos, así como las demás relacionadas con la celebración del contrato celebrado con el titular de la información.
- Realizar invitaciones a eventos comerciales y ofrecer nuevos productos y servicios de EH.
- Gestionar todo tipo de trámites, en especial solicitudes, quejas y reclamos y efectuar encuestas de satisfacción respecto de los servicios ofrecidos por EH.
- Suministrar información de contacto a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemarketing, investigación de mercados y cualquier tercero con el cual EH tenga un vínculo contractual para el desarrollo de actividades de ese tipo (investigación de mercados y telemarketing, etc.) para la ejecución de estas.
- Contactar al titular de la información a través de medios telefónicos, electrónicos – SMS o chat para realizar encuestas, estudios y/o confirmación de datos personales necesarios para la ejecución de una relación contractual con EH, el envío de noticias relacionadas con campañas de fidelización o mejora de servicio y envío de extractos, estados de cuenta, facturas o cualquier otra información en relación con las obligaciones derivadas del contrato celebrado con EH.
- Dar cumplimiento a las obligaciones contraídas por EH con el titular de la información, con relación al pago de salarios, prestaciones sociales y demás retribuciones consagradas en el contrato de trabajo o según lo disponga la ley (en caso de que se trate de colaboradores de la empresa).
- Ofrecer programas de bienestar corporativo y planificar actividades empresariales de EH para el titular y sus beneficiarios tales como hijos, cónyuge, compañero permanente, etc. (en caso de que se trate de colaboradores de la empresa).
- Transmitir los datos personales fuera del país a terceros con los cuales EH haya suscrito o suscriere un contrato de procesamiento de datos y sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contractual, siempre y cuando el país o tercero deba cumplir con normas relativas al tratamiento de datos personales.
- Suministrar la información a terceros con los cuales EH tenga relación contractual y que sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contratado.

## **7. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES**

Un dato sensible es aquel que afecta la intimidad del titular de la información y puede dar lugar a que sea discriminado, como aquellos que revelan su origen racial o étnico, su orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos,

organizaciones sociales, de derechos humanos, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

Los datos sensibles recolectados por EH son tratados con las siguientes finalidades según el tipo de base de datos que se trate:

- Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto social de EH en lo que tiene que ver la prestación de servicios médicos, así como las demás relacionadas con la celebración del contrato celebrado con el titular de la información.
- Realizar invitaciones a eventos comerciales y ofrecer nuevos productos y servicios de EH.
- Gestionar todo tipo de trámites, en especial solicitudes, quejas y reclamos y efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios ofrecidos por EH.
- Suministrar información de contacto a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemarketing, investigación de mercados y cualquier tercero con el cual EH tenga un vínculo contractual para el desarrollo de actividades de ese tipo (investigación de mercados y telemarketing, etc.) para la ejecución de estas.
- Contactar al titular de la información a través de medios telefónicos, electrónicos – SMS o chat para realizar encuestas, estudios y/o confirmación de datos personales necesarios para la ejecución de una relación contractual con RH, el envío de noticias relacionadas con campañas de fidelización o mejora de servicio y envío de extractos, estados de cuenta, facturas o cualquier otra información en relación con las obligaciones derivadas del contrato celebrado con EH
- Ofrecer programas de bienestar corporativo y planificar actividades empresariales de EH para el titular y sus beneficiarios tales como hijos, cónyuge, compañero permanente, etc. (en caso de que se trate de colaboradores de la empresa).
- Transmitir los datos personales fuera del país a terceros con los cuales EH haya suscrito o suscriere un contrato de procesamiento de datos y sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contractual, siempre y cuando el país o tercero deba cumplir con normas relativas al tratamiento de datos personales
- Suministrar la información a terceros con los cuales EH tenga relación contractual y que sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contratado.

## **8. DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN**

Como titular de sus datos personales usted tiene derecho a: 1) Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento por parte de EH 2) Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado. 3) Solicitar prueba de la autorización otorgada a EH. 4) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente, luego de que EH no haya cumplido los términos establecidos en la ley para atender las solicitudes del titular. 5) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de cualquier dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos. 6) Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Así mismo, las respuestas sobre

datos sensibles o sobre niñas y niños y adolescentes son de carácter facultativo que no sean necesarios para la debida prestación de un servicio medico.

## **9. ATENCION DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS**

El Oficial de Protección de Datos Personales y su equipo de apoyo es el encargado de la atención de consultas y reclamos, así como la dependencia responsable de dar trámite a las solicitudes de los titulares para hacer efectivos sus derechos. Para tal fin, los titulares de la información pueden ejercer sus derechos a través de los siguientes canales o medios dispuestos por EH para la atención al público: Al teléfono 7359270, por medio del correo electrónico [info@exporthhealth.com](mailto:info@exporthhealth.com) y las oficinas de servicio al cliente a nivel nacional ubicadas en la Cra 14 #16N-15 Armenia, Quindío, o a través de la página web <https://clinicaguadalupe.com.co>, en horario de 7:00 a.m. a 5:30 p.m.

## **10. HISTORIA CLÍNICA ELECTRONICA**

La Resolución 1995 de 1996, en el artículo 18, en relación con los medios técnicos de registro y conservación de la historia clínica, establece: “Los Prestadores de Servicios de Salud pueden utilizar medios físicos o técnicos como computadoras y medios magneto-ópticos, cuando así lo consideren conveniente, atendiendo lo establecido en la circular 2 de 1997 expedida por el Archivo General de la Nación, o las normas que la modifiquen o adicionen. Los programas automatizados que se diseñen y utilicen para el manejo de las Historias Clínicas, así como sus equipos y soportes documentales, deben estar provistos de mecanismos de seguridad, que imposibiliten la incorporación de modificaciones a la Historia Clínica una vez se registren y guarden los datos. En todo caso debe protegerse la reserva de la historia clínica mediante mecanismos que impidan el acceso de personal no autorizado para conocerla y adoptar las medidas tendientes a evitar la destrucción de los registros en forma accidental o provocada.

Los prestadores de servicios de salud deben permitir la identificación del personal responsable de los datos consignados, mediante códigos, indicadores u otros medios que reemplacen la firma y sello de las historias en medios físicos, de forma que se establezca con exactitud quien realizó los registros, la hora y fecha del registro.”

La circular 02 citada, establece que podrán incorporarse tecnologías de punta en la administración de los archivos, pudiéndose utilizar cualquier soporte documental, por medio técnico, electrónico, óptico, informático, o telemático para el cumplimiento de sus funciones, siempre y cuando cumplan los siguientes requisitos:

Organización archivística previa de los documentos. b) Las "Entidades deberán efectuar los estudios técnicos necesarios para la adecuada decisión, lo que implicará tener en cuenta aspectos como la conservación física, ambiental y operacional de los nuevos soportes. c) Las Entidades deberán justificar el uso e implementación de nuevas tecnologías de acuerdo a las necesidades y fines propios de cada una. d) Los documentos emitidos o reproducidos por los citados medios gozarán de la validez y eficacia de un documento original, siempre que quede garantizada su autenticidad, integridad, inalterabilidad, perpetuidad y el cumplimiento de los requisitos exigidos por las leyes procesales. e) Los documentos originales que posean valores

de carácter histórico, según lo registre la correspondiente tabla de retención, no podrán ser destruidos aun cuando hayan sido reproducidos y/o almacenados mediante cualquier medio técnico electrónico, óptico, informático o telemático. f) La actuación administrativa que se desarrolla a partir de soportes de tecnología de punta, garantizará la conservación operativa, seguridad, perdurabilidad y reproducción de la información contenida en estos soportes, así como el funcionamiento razonable del sistema de información. g) El reglamento de archivos en cada entidad regulará el acceso y el uso de los medios electrónicos”.

El estándar de historia clínica y registros, de la resolución precitada determina: “El uso de medios electrónicos para la gestión de las historias clínicas, debe garantizar la confidencialidad y seguridad, así como el carácter permanente de registrar en ella y en otros registros asistenciales, sin que se puedan modificar los datos una vez se guarden los registros.” (...)

El concepto de historia clínica electrónica y/o digital se ha usado indistintamente en Colombia para hacer referencia a un mismo proceso sobre un conjunto global y estructurado de información relacionado con los procesos asistenciales de un paciente en medios electrónicos.

El concepto de “digital” está vinculado en la actualidad a la tecnología y la informática para hacer referencia a la representación de la información en modo binario. Se refiere entonces al contenido de datos (texto, imágenes, elementos gráficos, animación y sonido) representado en formatos digitales. Por lo tanto, la expresión “digital” es el proceso de pasar a formato digital el contenido en papel. Mientras que el concepto de “electrónica” se basa en el soporte dado por una plataforma informática como medio para la operación del medio digital. Son todos los mecanismos, instalación, equipo o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones, incluyendo cualesquiera redes de comunicación abiertas o restringidas como Internet, telefonía fija y móvil u otras. Lo digital como contenido no se puede operar sin un medio o plataforma informática que está basado en medios electrónicos.

Al respecto, la historia clínica del paciente es el registro longitudinal de todos los aspectos de atención en salud (clínicos, científicos, técnicos, administrativos), en todas sus fases de atención (promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación), y en sus aspectos biológicos, psicológicos, y sociales, que es creado, mantenido, y utilizado por el personal de salud para administrar y proveer servicios de salud al individuo. Lo cual a nivel electrónico se expresa en el término historia electrónica de salud soportada sobre Registros Electrónicos de Salud- EHR.

La noción de EHR trasciende el ámbito clínico, pues como indica Dickinson, los EHR deben servir a diversos propósitos como apoyar directamente la atención del paciente, mejorar el reporte rutinario de los procesos de atención, apoyar el proceso de solicitudes de reembolso, acreditación de los prestadores de atención, provisión de señales de auditoría de los procesos de atención, aseguramiento de la calidad, prevención de los errores médicos, satisfacción de las necesidades de la salud pública, mejoramiento de la educación, apoyo a la investigación, y satisfacción de las necesidades legales de las organizaciones de servicios asistenciales” (Tan & Payton, 2010).

En Colombia se utilizará el concepto de EHR para los efectos de interoperabilidad de datos de la historia clínica.

## **12. ESTÁNDAR DE DATOS**

### *12.1 Conjunto de elementos de dato para la interoperabilidad*

Comprende los elementos de datos que defina el Ministerio de Salud y Protección Social con sus características y valores.

Son el conjunto de elementos de datos comunes e interoperable que debe desarrollarse en cualquier nivel de atención de salud, que apoya en primera instancia la gestión y el control como marco del nivel local o institucional, territorial y nacional, y que permite la interoperabilidad entre agentes del Estado Colombiano, sobre la base de estándares obligatorios de intercambio de datos. Comprende las características de dichos datos y los valores que le rigen, relacionados con las tecnologías de salud realizadas por todos los prestadores de servicios de salud, estos sean de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación o paliación, que se prestan como parte de un plan de beneficios del SGSSS, o por fuera de éste.

### *12.2 Elemento de dato*

Identifica o define una estructura de información de importancia para la entidad u organización que lo utilice en los procesos de intercambio de información asociados a la Interoperabilidad de datos de la Historia Clínica. Los elementos de dato constituyen el insumo básico para la implementación técnica, a partir de la cual se realiza el intercambio de información de acuerdo con los requerimientos funcionales definidos dentro del proceso o servicio identificado.

### *12.3 Mecanismo electrónico de interoperabilidad de datos de la historia clínica.*

Es el conjunto de herramientas de tecnología de la información que permite la interoperabilidad de datos de la historia clínica.

### *12.4 Conjunto de elementos de datos*

El conjunto de elementos de datos para la interoperabilidad está conformado por:

Elementos de datos de información del usuario de los servicios de salud que apoyan la atención y motivan la determinación de riesgos. o Elementos de datos de contacto con el servicio de salud. o Elementos de datos relacionados con las tecnologías en salud entregadas al usuario como son: procedimientos en salud, medicamentos, dispositivos médicos, componentes anatómicos y los sistemas organizativos y de soporte con los que se presta esta atención en salud, entre otras. o Elementos de datos de los resultados de valoración clínica y de laboratorio que conllevan a determinar el resultado final obtenido u observado. o Otros elementos de datos que identifique el Ministerio de Salud y Protección Social.

### 12.5 Lenguaje Común de Intercambio de Información para la historia clínica

Es el estándar nacional que facilita el intercambio de información entre los actores de la interoperabilidad de datos de la historia clínica, comprende: la definición estructural y funcional, la definición de una arquitectura de datos y el proceso de mantenimiento y evolución del estándar que abarque tanto la especificación funcional del mismo, como la técnica.

### 12.6 Calidad del dato

Característica de un sistema de información, que garantiza la exactitud, completitud, integridad, actualización, coherencia, relevancia, accesibilidad y confiabilidad de sus datos, necesaria para lograr un alto nivel de procesamiento y análisis para una toma de decisiones efectiva a nivel de los actores involucrados.

### 12.7 Interoperabilidad de datos de la Historia Clínica

Entendida como el ejercicio de colaboración entre los actores del Sistema de Salud de Colombia para intercambiar datos, información y conocimiento en el marco de los procesos asistenciales y administrativos de salud. Comprende el conjunto de usuarios, procesos, procedimientos, recursos físicos, lógicos, financieros, humanos y tecnológicos que interrelacionados registran, procesan, almacenan, recuperan y disponen datos.

## **13. MEDIDAS DE SEGURIDAD EN EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EH**

adopta las medidas de seguridad necesarias y apropiadas para proteger la información personal de los titulares. En cumplimiento del principio de seguridad, la información sujeta a tratamiento por parte de EH, como responsable y encargado del tratamiento, se maneja con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros y evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. De esta forma, EH como responsable y/o encargado del tratamiento toma las medidas acordes con el sistema de información correspondiente. Datos personales para agendamiento online y para la realización de consultas medicas, software de cifrado de datos, etc.- y establece controles de seguridad, de acuerdo con el tipo de base de datos que se trate, que permita garantizar los estándares de protección consagrados en la ley.

## **14. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE HABEAS DATA**

En cumplimiento de las normas legales vigentes sobre protección de datos personales, EH, como responsable del tratamiento, presenta el procedimiento y requisitos mínimos para el ejercicio de sus derechos:

*Solicitudes para consultar datos personales*



Los titulares de la información, sus causahabientes, sus representantes o apoderados, pueden consultar la información personal del titular que repose en las bases de datos de EH. EH como responsable y/o encargada del tratamiento de los datos personales suministra la información solicitada que se encuentre contenida la base de datos o la que esté vinculada con la identificación del titular. El titular debe acreditar su condición mediante la exhibición o suministro de la copia del documento de identificación pertinente que puede suministrar en medio físico o digital. En caso de que el titular esté representado por un tercero, debe allegar el respectivo poder, que debe contener el respectivo reconocimiento ante notario; a su vez, el apoderado debe igualmente acreditar su identidad en los términos antes indicados. La solicitud de consulta de datos se formula a través de los canales que para dicho efecto han sido habilitados por EH y en especial a través de comunicación escrita o electrónica, dirigida a la dependencia y persona indicada en el numeral anterior de la presente política. La consulta de datos es atendida por EH en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. Cuando no fuere posible para EH atender la consulta dentro de dicho término, lo informa al interesado, en el que se expresa los motivos de la demora y se señala la fecha en que atiende su consulta, la cual en ningún caso supera los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. Los datos personales se pueden consultar de forma gratuita al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de las políticas establecidas por EH que motiven nuevas consultas. Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, EH puede cobrar al titular de la información los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos.

#### *Solicitudes para reclamos sobre los datos personales*

Los titulares, sus causahabientes, sus representantes o apoderados pueden presentar una solicitud de reclamo cuando consideren que la información que se encuentra contenida en las bases de datos de EH, como responsable y/o encargada del tratamiento, debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley.

Para la radicación y atención de la solicitud de reclamo se debe suministrar la siguiente información:

- Nombre completo y apellidos.
- Datos de contacto (dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto).
- Medios (dirección física y/o electrónica u otro medio) para recibir respuesta a su solicitud.
- Motivo(s)/hecho(s) que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información).
- Firma (si aplica) y número de identificación.

La solicitud de reclamo sobre datos personales se debe formular a través de los canales que para dicho efecto han sido habilitados por EH y en especial a través de comunicación escrita o electrónica, dirigida a la dependencia y persona indicada en el numeral anterior de la presente política.

Si el reclamo resulta incompleto, EH se requiere al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento realizado por la empresa, sin que el solicitante presente la información requerida, EH entiende que se ha desistido del reclamo.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, da traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informa de la situación al interesado.

Una vez EH reciba el reclamo completo, incluye en la base de datos una leyenda que indica: "reclamo en trámite" y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda debe mantenerse hasta que el reclamo sea resuelto.

El término máximo previsto por la ley para resolver la solicitud de reclamación es de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, EH informa al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atiende su reclamo, la cual en ningún caso puede superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Una vez cumplidos los términos señalados por la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten o complementen, el titular de la información al que se deniegue, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación puede poner su caso en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) – Delegatura para la Protección de Datos Personales.

## **15. DEBERES COMO RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES EH**

como responsable del tratamiento de los datos personales de los titulares de la información asume los siguientes deberes: a) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data. b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular. c) Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada. d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. e) Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a éste se mantenga actualizada. g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento. h) Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley. i) Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular. j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley. k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y

reclamos. l) Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo. m) Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos. n) 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. o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

EH como encargado del tratamiento de los datos personales de los titulares de la información asume los siguientes deberes:

Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data. b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la ley. d) Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo. e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la ley. f) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares. g) Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en la ley cuando se tramita tal solicitud. h) Insertar en la base de datos la leyenda “información en discusión judicial” una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal. i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio. j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella. k) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares. l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Así mismo, como prestador de Servicios de Salud, atendiendo lo establecido en: i) el Decreto 1080 de 20154, Título II, Capítulo V, Gestión de Documentos, artículos 2.8.2.5.1. al 2.8.2.8.3., ii) la Ley 527 de 19995, iii) la responsabilidad de la disposición final y consecuente eliminación de los documentos que componen la historia clínica la tiene el prestador de servicios de salud responsable de su custodia, una vez se hayan cumplido los tiempos de retención y conservación documental y se hayan adelantado los procesos de valoración para definir las historias clínicas que puedan ser consideradas como documentos que poseen valor de carácter histórico.

## **16. VIGENCIA**

La presente Política para el Tratamiento de Datos Personales de EH ratifica la vigencia a partir del 06 de junio de 2021.

