

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

### 1. PRESENTACIÓN

La presente Política de Tratamiento de la Información Personal es el documento exigido por la Ley donde se establecen las directrices adoptadas por la Clínica San Pablo S.A. - en adelante Clínica San Pablo - para realizar tratamiento de datos personales en concordancia con las disposiciones normativas que rigen la materia y en respeto de la reserva y confidencialidad de la información contenida en historias clínicas, datos médicos y relativos a la salud, y demás derechos que asisten a los Titulares de información. De este modo, expone los compromisos relativos a la protección de los datos personales por parte de la Clínica San Pablo y se aplica específicamente a las bases de datos sometidas a su control y administración, así como a las operaciones que realizan los encargados del tratamiento.

### 2. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE

Para la Clínica San Pablo S.A. IPS, especializada en SALUD MENTAL, es de vital importancia el adecuado tratamiento de los datos personales de sus usuarios de interés, información que ellos mismos nos han suministrado para conocimiento y tratamiento de su enfermedad. Desde todos los procesos velamos por la confidencialidad de la información de nuestros usuarios, clientes, pacientes, entre otros de quienes tratamos información personal.

De acuerdo con lo anterior y como responsable del Tratamiento de la información, la Clínica San Pablo pone a disposición de los interesados sus datos de identificación y contacto:

- a. **NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:** CLINICA SAN PABLO S.A.
- b. **NIT.** 890.211.722-4
- c. **DOMICILIO PRINCIPAL:** Bucaramanga (Santander), Colombia
- d. **DIRECCIÓN:** Carrera 38 No. 48-76/90
- e. **CORREO ELECTRÓNICO:** [gerencia@clinicasanpablo.co](mailto:gerencia@clinicasanpablo.co)
- f. **TELÉFONO:** (7) 6471383
- g. **SITIO WEB:** [www.clinicasanpablo.co](http://www.clinicasanpablo.co) o [www.clinicasanpablo.com.co](http://www.clinicasanpablo.com.co)

### 3. NORMATIVIDAD APLICABLE y AMBITO DE APLICACIÓN

La presente política de tratamiento de datos personales es elaborada de conformidad con lo dispuesto en la Constitución y la Ley aplicable en Protección de Datos Personales, por lo cual se ve la importancia de exponer la normatividad aplicable a los Titulares de la información:

**Artículo 15 de la Constitución Política.** Consagra el derecho fundamental que tienen todas las personas a su intimidad, buen nombre y al habeas data. Esta disposición representa el

fundamento constitucional del conjunto de normas que regulan la protección de datos personales en Colombia.

**Ley Estatutaria 1581 de 2012.** Es el principal instrumento normativo promulgado en materia de Protección de Datos Personales, mediante el cual se establecen las condiciones mínimas que deben observarse para efectuar tratamiento adecuado de datos personales.

**Decreto Reglamentario 1377 de 2013.** Complementa y aclara las disposiciones normativas contenidas en la Ley 1581 de 2012 y precisa el alcance de los deberes que están llamados a cumplir los responsables y encargados del tratamiento de datos personales.

**Decreto Reglamentario 886 de 2014.** Define aspectos puntuales relativos a la obligación de realizar la inscripción en el Registro Nacional de Bases de Datos que administra la Superintendencia de Industria y Comercio.

**Resolución 1995 de 1999.** Establece las normas para el manejo de la Historia Clínica, y se refiere expresamente al carácter obligatorio y reservado de este documento.

**Ley 23 de 1981.** Consagra las normas en materia de ética médica y reconoce la Historia Clínica como un documento privado sometido a reserva, cuyo conocimiento debe ser restringido conforme a la autorización del paciente u orden legal.

**Resolución 839 de 2017.** Tiene por objeto establecer el manejo, custodia, tiempo de retención, conservación y disposición final de los expedientes de las Historias Clínicas, así como reglamentar el procedimiento que deben adelantar las entidades del SGSSS para el manejo de estas en caso de liquidación.

Las normas relacionadas pueden ser modificadas o adicionadas, las cuales en todo caso harán parte integral de la presente política.

#### 4. DEFINICIONES

Para efectos de la aplicación y entendimiento de la presente política de tratamiento de la información personal, serán aplicables las siguientes definiciones:

- a. **Autorización:** Consentimiento previo, inequívoco e informado del Titular del dato para llevar a cabo el tratamiento de su información personal.
- b. **Autorizado o apoderado:** Persona autorizada por un Titular de datos personales para que efectúe cualquier solicitud, trámite o consulta ante la Clínica San Pablo, por cuenta de quien autoriza.
- c. **Base de Datos:** Todo conjunto organizado de datos de carácter personal que permita el acceso a los datos con arreglo a criterios determinados, cualquiera que fuera la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.

- d. **Causahabientes:** Persona que ha sucedido o sustituido a otra (el causante), por cualquier título jurídico en el derecho de otra. La sucesión o sustitución puede haberse producido por acto entre vivos o por causa de muerte.
- e. **Consulta:** Solicitud del Titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para acceder a la información que repose en cualquier base de datos, bien sea que esté contenida en un registro individual o que esté vinculada a la identificación del Titular.
- f. **Dato personal:** Cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas naturales determinadas o determinables.
- g. **Dato privado:** Están relacionados con el ámbito privado de las personas: Libros de los comerciantes, datos contenidos en documentos privados, información sobre gustos, intereses y tendencias.
- h. **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas, boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- i. **Dato semiprivado:** Su acceso está sujeto a algún grado de restricción, interesan a cierto sector o grupo de personas: datos financieros o crediticios, académicos, laborales, y los datos de contacto personal.
- j. **Dato sensible:** 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, orientación sexual, antecedentes médicos y quirúrgicos, y los datos biométricos.
- k. **Dato sobre la salud:** Es aquel dato de naturaleza sensible concerniente a la salud pasada, presente o futura, de carácter física, psicológica o psiquiátrica, de una persona natural, relativa a su sanidad, enfermedad, diagnóstico, tratamiento, estado de gravidez; e incluye además sus hábitos alimenticios y sexuales, estilo de vida, adicciones y consumo de alcohol y drogas. Igualmente se consideran datos sobre la salud las informaciones referentes al cuerpo humano, los datos genéticos, antecedentes familiares, la etnia, características físicas y todas aquellas informaciones relevantes para la prestación de los servicios que oferta la Clínica San Pablo.
- l. **Encargado del tratamiento:** La persona natural o jurídica, pública o privada, u órgano administrativo que, solo o conjuntamente con otros, trate datos personales por cuenta de la Clínica San Pablo, como consecuencia de la existencia de una relación jurídica que delimita el ámbito de su actuación para la prestación de un servicio. La Clínica San Pablo también

- podrá ser Encargado del tratamiento frente a aquellos sujetos que actuando en calidad de responsable de los datos personales les faculte su tratamiento.
- m. **Equipo de salud:** Son los Profesionales, Técnicos y Auxiliares del área de la salud vinculados a la Clínica San Pablo, que realizan los tratamientos, programas, consultas, apoyos entre otros, para mejorar la calidad de vida del paciente y sus familiares a través de la prestación de un servicio de calidad.
  - n. **Historia Clínica:** Documento privado, obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención. Dicho documento únicamente puede ser conocido por el paciente, por terceros con previa autorización del paciente o en los casos previstos por la ley.
  - o. **Paciente:** Persona usuaria de los servicios de salud prestados por la Clínica San Pablo, que requiere atención médica, tal como: Programa TRAD, Consultas Externas, Apoyo Diagnóstico, Urgencias Psiquiátricas, Apoyo a la Atención Integral, Hospitalización, Tratamiento de Anorexia, entre otros.
  - p. **Persona identificable:** Toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, mediante cualquier información referida a su identidad física, fisiológica, psíquica, psiquiátrica, económica, cultural o social. Una persona natural no se considerará identificable si dicha identificación requiere plazos o actividades desproporcionados.
  - q. **Persona o área responsable de la gestión de consultas y reclamos:** Persona(s) que han sido designadas internamente por la Clínica San Pablo para ejercer de manera formal la función de coordinar y controlar las quejas, solicitudes o reclamos que los Titulares formulen.
  - r. **Proveedor:** Persona natural o jurídica que asume contractualmente ante la Clínica San Pablo, con medios humanos y materiales propios o ajenos, el compromiso de ejecutar la totalidad o parte de obras o servicios con sujeción a un proyecto y/o contrato. Cuando un proveedor sea persona jurídica y, a su vez, este contrate a personal para desarrollar el proyecto encomendado, la responsabilidad de solicitar la autorización del tratamiento de datos será del proveedor. Para los efectos del tratamiento de información, el proveedor entrega sus datos personales para que sean administrados por la Clínica San Pablo.
  - s. **Reclamo:** Solicitud del Titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar, suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la ley.
  - t. **Responsable del tratamiento de la información:** Persona natural o jurídica que decide sobre la administración de las bases de datos y la gestión de los datos personales.
  - u. **Titular del dato:** Persona natural que ostenta la titularidad y propiedad de los datos sobre los cuales la Clínica San Pablo realiza cualquier tipo de tratamiento del dato personal.
  - v. **Trabajador:** Es toda persona que en virtud de un contrato laboral se encuentra vinculado a la Clínica San Pablo.

- w. **Transferencia:** Envío de datos personales que realiza el responsable o el encargado desde Colombia a un responsable que se encuentra dentro (transferencia nacional) o fuera del país (transferencia internacional).
- x. **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) y tiene por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.
- y. **Tratamiento:** Cualquier operación física o procedimiento técnico, sea o no automatizado, que permita la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión del dato personal.

## 5. PRINCIPIOS QUE ORIENTAN EL TRATAMIENTO DE DATOS

El tratamiento de datos personales en la Clínica San Pablo se realiza con sujeción y bajo los principios expuestos en la Ley 1581 del 2012 que son:

**Principio de finalidad.** Los datos de carácter personal sometidos a tratamiento no podrán ser utilizados para finalidades incompatibles o contrarias con aquellas que el Titular hubiere autorizado. No se considerará incompatible el tratamiento posterior que obedezca a fines históricos, estadísticos, contables o científicos.

**Principio de libertad.** La información personal de naturaleza semiprivada, privada y sensible sólo podrá ser tratada cuando medie autorización libre, previa y expresa de su Titular salvo en los casos excepcionales contemplados en la Ley. El consentimiento que el Titular otorgue para la disposición de sus datos personales será debidamente informado respecto a su alcance, fines y derechos que le asisten.

**Principio de veracidad.** Los datos personales serán exactos y completos de forma que respondan con veracidad a la realidad actual de su Titular. Cuando el Titular proporcione directamente los datos personales se presumirá de buena fe que los mismos son ciertos y veraces.

**Principio de transparencia:** En el tratamiento se garantiza el derecho del Titular a obtener de la Clínica San Pablo, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

**Principio de necesidad.** Los datos personales objeto de tratamiento serán aquellos que resulten necesarios, pertinentes y adecuados de acuerdo con el ámbito y las finalidades explícitas y legítimas para las que hayan sido recabados. La información personal solicitada al Titular en ningún caso será excesiva o incoherente en relación con la destinación o uso que recibirá la misma al interior de la Clínica San Pablo.

**Principio de lealtad.** El tratamiento de información personal se realizará de manera leal y lícita, en concordancia con los principios y la normatividad vigentes en materia de protección de datos personales, garantizando el libre ejercicio de los derechos de los Titulares.

**Principio de acceso y circulación restringida.** El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales y de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y de la Constitución. En este sentido, el tratamiento de información personal se realiza por personas autorizadas por el Titular y, su circulación y acceso se restringe a quienes tienen necesidad de conocer la información en virtud de las funciones o servicios que desarrollan.

**Principio de seguridad.** La información objeto de tratamiento por parte de la Clínica San Pablo se manejará 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 aquellos 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.

## 6. TITULARES DE INFORMACIÓN PERSONAL

La operación diaria de la Clínica San Pablo requiere conocer y tratar datos personales. Los Titulares sobre los cuales tratamos información son:

- a. Aspirante a trabajador.
- b. Beneficiario del trabajador.
- c. Contratista.
- d. Empleado.
- e. Extrabajador.
- f. Familiar del Paciente.
- g. Paciente.
- h. Pacientes potenciales.
- i. Peticionario.
- j. Proveedor.
- k. Visitante.
- l. Y demás personas que tengan contacto directo con la Institución.

## 7. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

La Clínica San Pablo utiliza la información que suministran los Titulares de datos personales para el cumplimiento de las siguientes finalidades:

- Ejecutar la relación contractual existente con sus clientes, usuarios, proveedores y trabajadores, incluyendo el pago de obligaciones contractuales.
- Prestar los servicios de salud requeridos por el paciente o por sus familiares.
- Informar sobre los nuevos servicios o productos y/o sobre cambios de los mismos.
- Corroborar la identidad del paciente y su condición de afiliado al Sistema de Salud.
- Realizar estudios internos sobre hábitos de consumo.
- Enviar información sobre: programas de tratamiento especializados y jornadas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, y/o servicio y eventos en general relacionados con la salud mental, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, motivar e informar a posibles usuarios de los servicios que presta la Clínica San Pablo.
- Mantener comunicación con los familiares del paciente en relación con su estado actual y avance dentro del tratamiento o programa al cual entro.
- Elaborar y remitir informes dirigidos a las EPS (Entidades Promotoras de Salud) o a la Secretaría de Salud Departamental sobre los servicios médicos prestados al paciente, estadísticas de enfermedades de salud pública, y demás informes y reportes ordenados por Ley.
- Adelantar las actuaciones de cobro frente a la EPS (Entidades Promotoras de Salud), según sea el caso.
- Determinar los niveles de satisfacción del paciente en la prestación del servicio de salud a través de sugerencias, comentarios, felicitaciones e inconformidades dirigidas a la Organización.
- Atender las peticiones, quejas o reclamos que presenten los usuarios y dar respuesta oportuna a los inconvenientes que puedan generarse en la prestación de los servicios.
- Dar respuesta a los requerimientos judiciales y administrativos en relación con los usuarios y servicios de salud que ofrece la Clínica San Pablo.
- Realizar los procesos de selección de personal de manera directa o a través de un tercero junto con los procedimientos señalados para el efecto: entrevista, verificación de información, aplicación de pruebas de ingreso, entre otros.
- Soportar procesos de auditoria interna o externa.
- Efectuar la contratación del talento humano que superó satisfactoriamente el proceso de selección y las demás actividades relativas a la gestión del talento humano.
- Dar trámite y estudio a las incapacidades, permisos o licencias del trabajador.
- Implementar programas de prevención y cuidado en salud de los pacientes y trabajadores.

- Realizar la selección, contratación y registro de proveedores, control de facturación y auditoría de calidad.
- Llevar a cabo la gestión, desarrollo y control de las relaciones contractuales civiles, comerciales y laborales, así como el mantenimiento de históricos por los plazos legalmente establecidos.
- Reportar y almacenar la información tributaria a las entidades competentes.
- Realizar monitoreo y video vigilancia de las instalaciones de la Clínica San Pablo para preservar la seguridad de los visitantes, personal interno y activos fijos de la Organización.

**NOTA:** La Clínica San Pablo, no procederá a vender, licenciar, transmitir, divulgar, la información que recolecte de sus Titulares, salvo que:

1. Exista autorización previa por escrito para transmitir la información a presuntos encargados del tratamiento.
2. Sea necesario, con previa autorización o bajo la sujeción de un contrato de transmisión de datos personales.
3. Sea necesario contratar servicios especializados, los cuales no son de las funciones normales de la Clínica San Pablo.
4. Cuando sean requeridos por autoridad judicial o administrativa.
5. Con entidades de convenio, bajo las estrictas medidas de seguridad de la información y los postulados legales exigidos por la norma.

## **8. DERECHOS DE LOS TITULARES**

Las personas cuya información personal es objeto de tratamiento por parte de la Clínica San Pablo tienen la calidad de Titulares, en virtud de la cual podrán ejercer los siguientes derechos:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Para garantizar este derecho deberá acreditarse la identidad del Titular o la calidad de legitimado, con el fin de impedir que terceros no autorizados accedan a la información personal.
- b. Obtener prueba de la autorización que hayan otorgado en calidad de Titulares de los datos, salvo cuando el consentimiento se encuentre exceptuado como requisito para el tratamiento.
- c. Conocer el tratamiento que se está efectuando sobre los datos personales por parte de la Clínica San Pablo.
- d. Formular consultas y reclamos para salvaguardar su derecho a la protección de datos personales de acuerdo con las pautas establecidas en la Ley y en los términos de la presente política.



- e. Solicitar la supresión de los datos personales o revocar la autorización concedida cuando, mediante un proceso judicial o administrativo, se determine que en el tratamiento de su información se vulneraron las disposiciones legales y constitucionales sobre la materia.
- f. Acceder de forma gratuita a sus datos personales. La información solicitada por el Titular podrá ser suministrada por cualquier medio que le permita conocerla, incluyendo los electrónicos.

### 8.1. RESTRICCIONES A LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

De conformidad con el artículo 21 del Decreto 1377 de 2013, la consulta de información personal que realice el Titular será gratuita al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales a la presente Política de Tratamiento de la Información que motiven nuevas consultas. Por lo anterior, en las consultas que se presenten con una periodicidad mayor a una por cada mes calendario, la Clínica San Pablo podrá cobrar al Titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos.

La revocatoria de la autorización y/o solicitud de supresión de datos personales no procederá cuando el Titular tenga una obligación legal o contractual de permanecer en las bases de datos de la Clínica San Pablo.

Así mismo, la información relativa a los Titulares inactivos podrá permanecer en las bases de datos en cumplimiento de las normas del Sistema General de Seguridad Social y el Estatuto Tributario, las cuales exigen la conservación de la información histórica y contable por plazos estrictamente legales, por lo que la misma no podrá ser suprimida en todas las ocasiones.

## 9. CANALES DE ATENCIÓN

La Clínica San Pablo pone a disposición de los Titulares los siguientes canales de comunicación destinados a la recepción de consultas y reclamos relacionados con la protección de sus datos personales:

1. **Punto de Atención Personal:** Carrera 38 # 48-76/90, Bucaramanga, Colombia
2. **Correo Electrónico:** [gerencia@clinicasanpablo.co](mailto:gerencia@clinicasanpablo.co)  
[aux.administración@clinicasanpablo.co](mailto:aux.administración@clinicasanpablo.co)

## 10. ÁREA RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

Para garantizar la atención oportuna de las consultas que se presenten ante la Clínica San Pablo, se ha designado a la **GERENCIA** como encargada de la recepción, direccionamiento y respuesta a las solicitudes de los Titulares en materia de protección de datos personales.

Los reclamos que se presenten ante la Clínica San Pablo se han designado al área de **SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN** como encargada de la recepción, direccionamiento y respuesta a las solicitudes de los Titulares en materia de protección de datos personales.

El área designada tendrá la responsabilidad de asegurar el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, actualización y cancelación de datos personales conforme a lo dispuesto en la Constitución y la Regulación General de Protección de Datos Personales. Así mismo, deberá supervisar el funcionamiento de los canales de atención definidos y verificar que las respuestas se comuniquen en el término legal correspondiente.

**NOTA:** Las consultas y/o reclamos serán recepcionados de lunes a viernes en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.. Adicional a lo anterior, podrán enviar la consulta al correo electrónico [gerencia@clinicasanpablo.co](mailto:gerencia@clinicasanpablo.co) y/o reclamo al correo electrónico [gestioncalidad@clinicasanpablo.co](mailto:gestioncalidad@clinicasanpablo.co).

## 11. PROCEDIMIENTOS PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS

Las **consultas** serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha en que la misma haya sido recibida a través de los canales de comunicación dispuestos para el efecto. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado la razón de la prórroga y se indicará la nueva fecha en que se dará respuesta a su solicitud, que en ningún caso excederá los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Los **reclamos** serán atendidos en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha en que el mismo haya sido recibido a través de los canales de comunicación definidos. Si el reclamo no cumple con el contenido mínimo requerido en la presente política o se encuentra incompleto, se comunicará esta situación al interesado, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del mismo, para que subsane las falencias existentes. Si transcurridos dos (2) meses desde que el interesado fue requerido, este no hubiere corregido la solicitud o aportado la información, se entenderá abandonado el reclamo y se procederá a su archivo definitivo.

Cuando el requerimiento hubiese sido atendido en el término previsto, subsanando los defectos del reclamo y allegando la documentación necesaria, la Clínica San Pablo emitirá la respuesta, pudiendo prorrogar el término en casos especiales con previa comunicación al interesado. Este nuevo plazo no será superior a ocho (8) días hábiles.

### 11.1. PROCEDIMIENTO EN CASO DE INCOMPETENCIA O INCONFORMIDAD DEL TITULAR

En caso de que la Clínica San Pablo **no sea competente** para dar trámite a la consulta o reclamo recibido, emitirá respuesta en un término no mayor a cinco (5) días hábiles explicando al peticionario los motivos por los cuales no es la entidad facultada para resolverlo.

Cuando el Titular se encuentre inconforme con la respuesta recibida o considere que la misma no satisface sus necesidades, dispondrá de un término de quince (15) días hábiles a partir de la notificación de la respuesta para pedir que sea revaluada en los casos en que haya sido desfavorable a sus intereses.

### 11.2. CONTENIDO MÍNIMO DE LA SOLICITUD

Las solicitudes que presente el Titular con el fin de realizar una consulta o reclamo sobre el uso y manejo de sus datos personales deberán contener unas especificaciones mínimas, en aras de brindar al Titular una respuesta clara y coherente con lo solicitado. Los requisitos de la solicitud son:

- ✓ Estar dirigida a la Clínica San Pablo S.A.
- ✓ Contener la identificación del Titular (Nombre y Documento de identificación)
- ✓ Contener la descripción de los hechos que motivan la consulta o el reclamo
- ✓ Indicar la dirección de notificación del Titular, tanto física como electrónica (e-mail)
- ✓ Anexar los documentos que se quieren hacer valer (especialmente para reclamos)

## 12. SUMINISTRO DE INFORMACIÓN

La información personal sólo podrá ser suministrada cuando la solicitud sea elevada por las siguientes personas:

- ✓ El Titular del dato, sus causahabientes o sus representantes legales, siempre y cuando acrediten esta calidad.
- ✓ Las personas autorizadas por el Titular del dato o por la Ley.
- ✓ Las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

En relación con las entidades públicas o administrativas, se advierte que las solicitudes de información personal que éstas formulen deberán justificar la relación existente entre la necesidad de obtener dicha información y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales.

### 12.1. AUTORIZACIÓN A TERCEROS

El Titular podrá autorizar a terceros para formular consultas o solicitar la actualización y rectificación de sus datos personales. Para este fin, deberá remitir a la Clínica San Pablo la

respectiva autorización de manera física o por correo electrónico mediante la cual faculta al tercero para el ejercicio de sus derechos como Titular. La presentación de la autorización constituye un requisito obligatorio para garantizar la reserva de la información frente a terceros no autorizados.

La autorización deberá contener como mínimo lo siguiente:

- ✓ Identificación del Titular que autoriza.
- ✓ Copia de la cédula de ciudadanía del Titular.
- ✓ Nombre y datos de identificación de la persona autorizada.
- ✓ Tiempo por el cual puede consultar, actualizar o rectificar la información.
- ✓ Carácter voluntario y libre de la autorización.

### **13. CONSULTA Y ACCESO A LA HISTORIA CLÍNICA**

Sin perjuicio del carácter reservado de la Historia Clínica, la Ley admite el acceso restringido a este documento por parte de determinadas personas o entidades, quienes en todo caso estarán obligadas a su cuidado y manejo en los términos legales previstos. En consecuencia, la Clínica San Pablo verificará que los datos contenidos en la Historia Clínica sólo sean accedidos o comunicados a las siguientes personas:

1. El paciente o su representante legal.
2. Las personas autorizadas por el paciente o por la Ley.
3. El Equipo de Salud.
4. Las autoridades judiciales y de Salud en los casos previstos en la Ley.

El paciente interesado en obtener copia de su Historia Clínica, podrá solicitarla directamente o a través de su representante legal. Para el acceso por parte de terceros, éstos deberán contar con la autorización expresa otorgada por el paciente Titular de la Historia Clínica. En todo caso, las solicitudes y consultas estarán dirigidas a la Clínica San Pablo como entidad responsable de su custodia, quien las atenderá conforme los procedimientos y pautas establecidas en la normatividad aplicable.

Las autoridades judiciales, Tribunales de Ética Médica, Secretaría de Salud, Ministerio de Salud y Superintendencia Nacional de Salud podrán conocer la Historia Clínica cuando sea necesario en el curso de investigaciones que tengan a su cargo y en los casos previstos por la Ley.

### **14. MANEJO Y CUSTODIA DE LA HISTORIA CLÍNICA**

La Clínica San Pablo es responsable en el manejo y custodia de la Historia Clínica, función que ejerce en estricto cumplimiento de la Resolución 1995 de 1999, la Ley 23 de 1981, Resolución 839 de 2017 y demás normas que regulen la materia, adoptando medidas apropiadas y efectivas para que el equipo de profesionales, técnicos y auxiliares que intervienen directamente en la

atención clínica del paciente, guarden absoluta confidencialidad y reserva de la información contenida en la Historia Clínica.

En concordancia con la naturaleza sensible de los datos biométricos, morfológicos y relativos a la salud mental y general de los pacientes, la Clínica San Pablo proporcionará las medidas de seguridad necesarias para la conservación, integridad e inviolabilidad de los registros médicos que conforman la Historia Clínica y que se encuentren almacenados en sus sistemas de información.

La información y los datos sobre la salud contenidos en la Historia Clínica serán conservados de conformidad con lo previsto en la Resolución 839 de 2017 en su Artículo 3, por un periodo mínimo de quince (15) años, contados a partir de la fecha de la última atención. Los cinco (5) primeros años dicha retención y conservación se hará en el archivo de gestión, y los diez (10) años siguientes en el archivo central. Para las Historias Clínicas de víctimas de violaciones de derechos humanos o infracciones graves al Derecho Internacional Humanitario, los términos de retención y conservación documental se duplicarán. Los archivos se encuentran resguardados bajo condiciones locativas y materiales idóneas, restringiendo el acceso a terceros no autorizados.

Si al momento de tener en custodia una Historia Clínica, esta llegase a formar parte de un proceso relacionado con delitos de lesa humanidad, la conservación será permanente, lo cual deberá garantizar la entidad a cuyo cargo se encuentre la custodia, utilizando para tal fin los medios que considere necesarios.

## **15. DEL MANEJO Y PROTECCION ESPECIAL DE LOS DATOS SENSIBLES RELACIONADOS A LA SALUD DE LOS USUARIOS.**

La Clínica San Pablo, en su calidad de responsable del Tratamiento de Datos personales de pacientes, familiares y usuarios de servicios de atención médica, garantizará que la recolección de su información personal se realice con la autorización libre, previa, expresa y debidamente informada por parte del Titular, en pleno cumplimiento del deber de confidencialidad y seguridad de la información.

El suministro de datos personales sensibles será facultativo para su Titular, pudiendo abstenerse de entregarlos cuando así lo desee. No obstante, estos datos serán necesarios para la correcta prestación de los servicios de salud mental, siendo indispensable para efectuar diagnósticos, tratamientos, procedimientos médicos y de rehabilitación, entre otros.

Los datos personales de los pacientes, especialmente los registrados en la Historia Clínica, por regla general constituyen información de naturaleza sensible debido a su estrecha vinculación con la intimidad y dignidad humana. De acuerdo con la Ley General de Protección de Datos Generales -Ley 1581 de 2012-, la Resolución 1995 de 1999 y la Ley 23 de 1981, la información relativa a la salud y cualquier otro dato de carácter sensible deberá ser objeto de especial protección y reserva,

por lo cual se proporcionarán las medidas técnicas, administrativas y humanas necesarias para garantizar su seguridad, evitando su uso, acceso y circulación por parte de personas no autorizadas. Lo anterior sin perjuicio de las excepciones relativas a la urgencia médica contempladas en la normatividad vigente.

## **16. DEBERES EN EL RELACIONAMIENTO CON TERCEROS**

Como responsable del tratamiento, la Clínica San Pablo se encuentra comprometido con la observancia de los deberes impuestos por la Ley General de Protección de Datos y promueve el cumplimiento de los mismos por parte de su talento humano y de los terceros o aliados que contribuyen al mejoramiento de sus procesos y a la calidad en la prestación de servicios.

Los terceros que eventualmente participen en el tratamiento de datos personales para la correcta gestión de sus actividades y que tengan la necesidad de acceder a información personal o a las bases de datos administradas por la Clínica San Pablo, asumirán la condición de Encargados del Tratamiento y estarán obligados a la observancia de la presente política, así como a los principios y la normatividad sobre Protección de Datos Personales.

De acuerdo a lo anterior, la Clínica San Pablo actuará en cumplimiento de los siguientes deberes:

- Garantizar que la información que se suministre a los Encargados del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Suministrar a los Encargados del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo dispuesto en la Ley y en la presente política.
- Informar a los Encargados del Tratamiento la existencia de su Política de Tratamiento de Datos Personales, los medios disponibles para su consulta y el compromiso con la aplicación de la misma.
- Exigir a los Encargados del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Informar a los Encargados 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.

## **17. GESTIÓN DE INFORMACIÓN EN LA SELECCIÓN DE PERSONAL**

Para el desarrollo de los procesos de selección y contratación de personal, la Clínica San Pablo realiza actividades de recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión sobre la información personal de los aspirantes o interesados en ocupar un cargo en la empresa.

El aspirante que entregue su hoja de vida deberá anexar la respectiva autorización para el tratamiento de sus datos personales.

Con la presentación de sus documentos da por entendido que informó a sus referencias personales y laborales sobre la posibilidad de que sean contactados en relación con la información suministrada. En concordancia con el principio de buena fe, se presumirá que la documentación allegada es veraz y auténtica.

Si el aspirante no resulta seleccionado al finalizar el proceso, la Clínica San Pablo podrá conservar las hojas de vidas con el propósito de tener en cuenta su postulación para futuras vacantes que se presenten. Sin perjuicio de esto, el Titular podrá en cualquier momento solicitar la supresión de su información a través de los canales de atención establecidos en la presente política.

## **18. RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN EN EL SITIO WEB**

El sitio web [www.clinicasanpablo.co](http://www.clinicasanpablo.co) o [www.clinicasanpablo.com.co](http://www.clinicasanpablo.com.co) es la plataforma dispuesta por la Clínica San Pablo para divulgar información sobre los servicios ofrecidos por la Institución, compartir información educativa o de interés para la familia y el paciente, promover el acceso a servicios de atención a los usuarios, y también el canal de contacto de la Clínica San Pablo para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, atender peticiones, quejas y reclamos y, en general, para recibir comentarios, apreciaciones y sugerencias que permitan a la Clínica responder a las necesidades de sus usuarios con compromiso, eficiencia y calidad.

Cuando el Titular proporcione su información a través del sitio web reconoce que su información será compilada y tratada como se indica en esta Política, y manifiesta su aprobación frente a dicho tratamiento.

## **19. SISTEMA DE VIDEOVIGILANCIA**

La Clínica San Pablo realiza monitoreo y grabación por video vigilancia en sus instalaciones con fines de seguridad y control organizacional. La existencia de estos mecanismos será informada mediante anuncios de video vigilancia, todos ubicados de manera estratégica para su fácil identificación. El sistema de video vigilancia no inspeccionará áreas en la que la intimidad del Titular sea prioritaria.

El sistema será utilizado para garantizar la seguridad de los bienes, instalaciones y personas que se encuentren en las locaciones de la Clínica San Pablo, así como para vigilar la conducta y desarrollo de las labores por parte de sus trabajadores y el monitoreo constante de los pacientes que se encuentran bajo hospitalización o en programas de tratamiento de adicciones.

Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante autoridades administrativas o judiciales con sujeción y cumplimiento de las normas aplicables. También se podrá utilizar como prueba dentro de procesos disciplinarios internos y en la vigilancia de los contratos civiles y comerciales.

## **20. VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO**

La presente Política de Tratamiento de la Información Personal tendrá vigencia a partir del 01 de mayo de 2017.

Los cambios o modificaciones sustanciales que se incorporen en la presente política serán comunicados al Titular con un mínimo de diez (10) días de antelación a su implementación. La notificación de los cambios se hará a través de los medios de comunicación idóneos.

## **21. VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS**

La vigencia de las bases de datos corresponderá al tiempo en que se mantengan las finalidades que justifican su tratamiento.

Se aprueba esta política bajo la revisión de la Gerencia.

(original firmado)

**CARMEN OMAIRA RUEDA CASTELLANOS**

Gerente

Clínica San Pablo S.A.