

MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
Y PROCEDIMIENTO PARA ATENDER RECLAMOS DE LOS TITULARES
CLINICA REINA CATALINA

Nombre del establecimiento: Clínica Reina Catalina S.A.S.

Domicilio: Calle 82 # 47 -12 Barranquilla – Colombia

Correo Electrónico: sistemas@clinicareinacatalina.com

Teléfono del responsable: 3784013 ext 180 – 3858117 ext 180

Clinica Reina Catalina S.A.S. (en adelante CRC) informa a sus pacientes, contratantes, contratistas, empleados, proveedores y en general a todas las personas que hayan facilitado o que vayan a facilitar sus datos personales (en adelante los Titulares) el contenido del presente manual.

Para dar cumplimiento a lo estipulado en el decreto 1074 de 2015 y ciñéndose al Artículo 2.2.2.25.3.1 del mismo damos a conocer el siguiente manual que define las políticas de tratamiento de información de CRC y el procedimiento para atender reclamos de los titulares de dicha información.

1. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

CRC se compromete a conservar y proteger la información de datos personales bajo su cargo con las condiciones de seguridad necesarias para prevenir el acceso no autorizado, la adulteración, pérdida o consulta indebida.

El tratamiento de los datos respetará todas las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular y se ajusta al cumplimiento de las normas establecidas para cada situación específica.

2. ALCANCE

Esta Política aplica a la información personal que obtenga CRC en el desarrollo de actividades de prestación de servicios de salud, y en las actividades laborales, comerciales, académicas y de investigación relacionadas.

3. OBLIGATORIEDAD

Estas políticas son de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de todos los empleados de CRC así como para los contratistas y terceros relacionados con la CLÍNICA. Todos los empleados deben observar y respetar estas políticas en el cumplimiento de sus funciones.

4. DEFINICIONES

- Base de Datos: Conjunto organizado de datos de carácter personal que sea objeto de tratamiento, de clientes, asociados, empleados, cualquiera que fuere la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.

- Consentimiento: toda manifestación de voluntad, libre, expresa, inequívoca e informada, mediante la que el cliente acepte el tratamiento de datos personales que le conciernen.
- Datos personales: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables, información de tipo numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas físicas identificadas e identificables.
- Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.
- Habeas Data: Es el derecho que todo titular de información tiene de conocer, actualizar, rectificar u oponerse a la información concerniente a sus datos personales.
- IPS: Institución Prestadora de Salud.
- Tratamiento: conjunto de operaciones o procedimientos técnicos de carácter automatizado o no, que permitan la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, consulta, utilización, modificación, cancelación, bloqueo o cancelación.
- Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento de los datos.
- Usuarios de servicios de salud: persona físicas que adquieren el derecho a utilizar bienes o servicios de salud.

5. FINALIDAD

CRC tiene por finalidad el manejo de la información para:

- Prestación de servicios en salud y seguimiento de tratamiento médico a nuestros pacientes, familiares, beneficiarios.
- Para fines administrativos, como lo son estados de afiliación, referencia, contrareferencia, pagos, facturación, correspondencia, cartera, cobranza y demás afines.
- Para envío de notificaciones de servicios en salud, publicidad, descuentos, notas informativas de salud, capacitaciones, cursos, marketing, actualización y ofrecimiento de nuevos beneficios o servicios.
- Para conocer y hacer seguimiento a la calidad del servicio a través de encuestas de satisfacción.
- Tratándose de relaciones contractuales comerciales, laborales, de oferta precontractual, etc para poder dar cumplimiento a la ejecución de las mismas.
- Cuando lo requiere autoridad administrativa o judicial competente

6. DERECHOS DE LOS TITULARES

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del tratamiento de la información o encargados del tratamiento de la misma. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento de la Información esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

- Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento de la información salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento de la información.
- Ser informado por el responsable del tratamiento de la información o el encargado del tratamiento de la misma, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento de la información no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento de la información, el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento de la Información.

7. PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS

El titular podrá ejercer sus derechos mediante comunicación escrita o electrónica dirigida al área responsable de la atención (Departamento de Sistemas, sistemas@clinicareinacatalina.com) y esta dependencia le dará trámite a la solicitud.

- **Consultas:** CRC debe atender las consultas en un término de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha que se recibió la misma. Cuando no fuere posible cumplir con este tiempo, se deberá informar al interesado expresando los motivos del retardo y la fecha en que se atenderá la consulta en un término no mayor a cinco (5) días.
- **Reclamos:** El Titular que considere que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley o en la presente Política, podrá presentar un reclamo a CRC el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:
 - El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del mismo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
 - Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
 - El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible

atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

- El Titular sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento.

8. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

- Razón Social: CLÍNICA REINA CATALINA S.A.S.
- NIT: 800179966-0
- Dirección: Calle 82 # 47 - 12
- Ciudad: Barranquilla - Atlántico
- Correo Electrónico:
 - sistemas@clinicareinacatalina.com
 - atencionalusuario@clinicareinacatalina.com
- Teléfono: 3858117 ext 180
- Área Encargada: Departamento de Sistemas de Información

9. VIGENCIA DE LA POLÍTICA:

La presente política entra en vigencia el 1ro de Noviembre de 2016.

CORDIALMENTE:

Clínica Reina Catalina S.A.S.