
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	GPC-2019
	POLITICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Pág. 1 de 9



INTERNACIÓN DOMICILIARIA BARRAZA

**POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE
DATOS PERSONALES INTERNACION
DOMICILIARIA BARRAZA LTDA.**

**BARRANQUILLA
Diciembre, 2019**

	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	GPC-2019
	POLITICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Pág. 2 de 9

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES INTERNACION DOMICILIARIA BARRAZA LTDA.

INTERNACION DOMICILIARIA BARRAZA LTDA, se comprometen con la protección y el aseguramiento de la información que gestionan física y digitalmente de las partes interesadas, teniendo en cuenta la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma, a través de los procesos y el uso de recursos tecnológicos y de información.

Contempla prácticas exitosas incorporadas a partir de estándares internacionales de seguridad de la información y ciberseguridad que la organización ha seleccionado para su cumplimiento o referencia, así como lineamientos externos definidos por los diferentes entes de vigilancia y control que regulan nuestras actividades.


OBJETIVO: Establecer los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión (citar específicamente el tratamiento que se dará a los datos personales) de los datos personales tratados por INTERNACION DOMICILIARIA BARRAZA LTDA.

ALCANCE: Esta política aplica para toda la información personal registrada en las bases de datos de Internacion Domiciliaria Barraza Ltda, quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales y es de cumplimiento obligatorio para todas las partes interesadas que tengan acceso a la información de la compañía, en Adelante IDB.

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO: Internacion Domiciliaria Barraza Ltda. sociedad comercial legalmente constituida, identificada con el NIT 900231731-1, con domicilio principal en la Carrera 49 C # 79 -81 Local 1 de la ciudad de Barranquilla, departamento del Atlántico, República de Colombia. Página internacionbarraza.com Teléfono: 3853830 en la ciudad de Barranquilla.

LINEAMIENTOS GENERALES

1. Esta política general se desarrolla a través de un marco de actuación de seguridad de la información y ciberseguridad compuesto por directrices, manuales, procesos, procedimientos e instructivos, y estándares, entre otros documentos vinculantes que la complementan.
2. Se deberán establecer procesos y procedimientos para la adecuada gestión del riesgo de seguridad de la información y ciberseguridad, contemplando las etapas de prevención, protección y detección, respuesta y comunicación, y recuperación y aprendizaje.
3. Deberá existir alineación de los indicadores y metas comerciales de Las Compañías y sus empleados con el marco de actuación de seguridad de la información y ciberseguridad.

	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	GPC-2019
	POLITICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Pág. 3 de 9

4. Todas las personas con acceso a la información de Las Compañías deberán actuar bajo el marco de actuación de seguridad de la información.

5. Todas las personas que acceden a la información de Las Compañías son responsables de aplicar los controles necesarios para evitar la pérdida, modificación o divulgación no autorizada, acceso no autorizado y proteger la información de todos los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad a los que pueda ser expuesta.

TRATAMIENTO Y FINALIDAD: El tratamiento que realizará INTERNACION DOMICILIARIA BARRAZA LTDA. con la información personal de sus clientes para los fines autorizados e informados al titular y aquellos señalados en la presente política, primordialmente para lo que resulte necesario para la prestación de los servicios.

Información que recolectamos y almacenamos de nuestros usuarios puede incluir lo siguiente:

- **Datos públicos:** es el dato que no sea privado o sensible. Por ejemplo: número y tipo de documento de identidad, información contenida en documentos públicos, estado civil, oficio o profesión, teléfono y correo electrónico corporativos.
- **Datos privados:** son aquellos que por su naturaleza íntima o reservada sólo son relevantes para el titular. Por ejemplo: datos de contacto como dirección, teléfono y correo electrónico personal.
- **Datos sensibles:** categoría de datos personales que se reducen a la categoría más íntima y sensible de su titular, cuyo tratamiento inadecuado, puede conllevar a la discriminación y/o al sufrimiento de un perjuicio grave y de difícil reparación. Por ejemplo: historia clínica o datos relacionados con la salud en general.

Se precisa que cuando INTERNACION DOMICILIARIA BARRAZA LTDA recolecten datos personales sensibles o datos de menores de edad, éstos serán tratados respetando los derechos fundamentales e intereses superiores de su titular. Para el caso de los menores de edad se solicitará a su representante o acudiente la presentación del documento que acredite el parentesco o relación que lo vincule como representante legal del menor.

Finalidades con las cuales serán tratados los datos: con el objetivo de obtener un mejor servicio para empleados, clientes o proveedores, para las siguientes actividades:

1. Programación de citas.
2. Prestar el servicio de salud domiciliario y realizar evaluaciones de auditoría de calidad de los servicios o productos de la empresa.
3. Contactar al Titular a través de medios electrónicos – SMS o chat para el envío de noticias relacionadas con campañas de fidelización o mejora de servicio.
4. Análisis del gasto en salud.


5. Suministrar la información a con aliados estratégicos y gestión de riesgos con los cuales se tenga relación contractual y que sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contratado. Compartir información, atención de reclamaciones y gestión comercial.
6. Consultar y obtener copia de la historia clínica o datos clínicos, que son datos sensibles, con la finalidad de evaluar, gestionar los riesgos que puedan afectar la salud, bienestar y calidad de vida, y el desempeño ocupacional.
7. Transmitir y/o transferir datos personales con la finalidad de atraer, valorar, fidelizar, captar y/o estudiar comportamientos del mercado y de atención al cliente.
8. Estudiar el comportamiento digital (redes sociales, páginas web, aplicaciones), para realizar una asesoría integral de los servicios.
9. Tratar los datos para la atención de cualquier reclamación que se efectúe sobre el servicio contratado o producto adquirido.
10. Ejercer la defensa de la empresa en procesos judiciales que se adelanten contra ellas.

AVISO DE PRIVACIDAD: la difusión del aviso de privacidad se pueda utilizar documentos, formatos electrónicos, medios verbales o cualquier otra tecnología, siempre y cuando garantice y cumpla con el deber de informar al titular.

Es los momentos que se hace de manera directa con el titular con los datos para darle a conocer la política, no será obligatorio contar con un aviso privacidad.

MEDIOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN: Se obtendrá la autorización mediante diferentes medios, entre ellos el documento físico, electrónico, mensaje de datos, internet, sitios web, de forma oral o en cualquier otro formato que en todo caso permita la obtención del consentimiento mediante conductas inequívocas a través de las cuales se concluya que de no haberse surtido la misma por parte del titular o la persona legitimada para ello, los datos no se hubieran almacenado o capturado en la base de datos. La autorización será solicitada de manera previa al tratamiento de los datos personales.

MANEJO Y PROTECCION DE LOS DATOS SENSIBLES RELACIONADOS A LA SALUD DE LOS USUARIOS. En calidad de responsables del Tratamiento de Datos personales de pacientes, familiares y usuarios de servicios de atención médica domiciliaria, 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.

	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	GPC-2019
	POLITICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Pág. 5 de 9

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.

DERECHOS DE LOS TITULARES: de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, los titulares tienen derecho a autorizar el tratamiento de sus datos personales, revocar la autorización, conocer los datos que son tratados, actualizarlos, rectificarlos cuando se considere que existe deficiencia en su calidad, y finalmente solicitar la supresión de datos siempre y cuando no exista una obligación legal o contractual de continuar con el tratamiento (artículo 2.2.2.25.2.8 Decreto 1074 de 2015 Sector Comercio, Industria y Turismo), Como titular de sus datos personales Usted tiene derecho a:

1. Acceder de forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.
2. Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
3. Solicitar prueba de la autorización otorgada.
4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.
5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos.
6. Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes.


DEBERES DE INTERNACION DOMICILIARIA BARRAZA LTDA: es la responsable directa del tratamiento de los datos de sus usuarios y deberá cumplir los siguientes deberes:

1. Garantizar a los usuarios de la IPS, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio de su derecho constitucional de hábeas data.
2. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en estas políticas, copia de la autorización otorgada por el usuario titular del dato.

3. Informar claramente al usuario sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
4. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
5. Garantizar que la información que se suministre al encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
6. 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.
7. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
8. Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado.
9. Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del usuario.
10. Tramitar las consultas y reclamos formulados por los usuarios dentro de los términos establecidos en la presente Política.
11. Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del usuario de la IPS, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
12. Informar a solicitud del usuario sobre el uso dado a sus datos.
13. 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 sus usuarios.
14. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

ATENCION DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS: de acuerdo con lo establecido en la LEY 1581 DE 2012. Artículo 15. El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la dirección, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, 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 reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2)

	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	GPC-2019
	POLITICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Pág. 7 de 9

meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

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


2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Los titulares de la información podrán ejercer sus derechos en cualquier tiempo, para lo cual podrán comunicarse y presentar una consulta, reclamo o petición de información relacionada con la protección de datos personales, escríbanos de inmediato a este correo electrónico: o comuníquese al teléfono 3853830, o en la nuestra Sede, Cra. 49C # 79 -81 Local 1 en Barranquilla – Departamento Atlántico.

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. Se verificará que los datos contenidos en la Historia Clínica sólo sean accedidos o comunicados a las siguientes personas:

- El paciente o su representante legal.
- Las personas autorizadas por el paciente o por la Ley.
- El Equipo de Salud.
- 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. 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 INTERNACION DOMICILIARIA BARRAZA LTDA. como entidad responsable de su custodia, quien las atenderá conforme los procedimientos y pautas establecidas en la normatividad aplicable.

	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	GPC-2019
	POLITICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Pág. 8 de 9

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.

MANEJO Y CUSTODIA DE LA HISTORIA CLÍNICA: INTERNACION DOMICILIARIA BARRAZA LTDA. 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, INTERNACION DOMICILIARIA BARRAZA LTDA 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. Los archivos se encuentran resguardados bajo condiciones locativas y materiales idóneas, restringiendo el acceso a terceros no autorizados.

GESTIÓN DE INFORMACIÓN EN LA SELECCIÓN DE PERSONAL: Para el desarrollo de los procesos de selección y contratación de personal, se 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 entidad podrá conservar las hojas de vidas con el propósito de tener en cuenta su postulación para futuras vacantes que se presenten. El Titular podrá en cualquier momento solicitar la supresión de su información a través de los canales de atención establecidos en la presente política.

	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	GPC-2019
	POLITICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Pág. 9 de 9

RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN EN EL SITIO WEB: El sitio web internacionbarraza.com es la plataforma dispuesta por INTERNACION DOMICILIARIA BARRAZA LTDA para divulgar información de sus servicios, compartir información educativa o de interés para la familia y el paciente y también el canal de contacto de la entidad para recibir comentarios, apreciaciones y sugerencias que permitan a la empresa conocer las necesidades de sus usuarios 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.

SISTEMA DE VIDEOVIGILANCIA: Nuestra entidad realiza monitoreo y grabación por video vigilancia en sus instalaciones con fines de seguridad y control organizacional. La existencia de estos mecanismos son informados mediante anuncios de video vigilancia. 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, así como para vigilar la conducta y desarrollo de las labores por parte de sus trabajadores y el monitoreo constante de los personas externas que vistan las instalaciones. En cualquier caso el uso de sistemas de video vigilancia será respetuoso protegiendo el derecho a la intimidad personal.

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. Las imágenes serán conservadas por el tiempo necesario de acuerdo a la finalidad para la que se recolectan.

VIGENCIA DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS: la información suministrada por los titulares permanecerá almacenada por el tiempo que sea determinado por el titular o que sea indicado por ley para el cumplimiento de los fines para los cuales fue incorporada.

MODIFICACIONES A LA POLITICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: INTERNACION DOMICILIARIA BARRAZA LTDA se reservan el derecho de modificar las normas de confidencialidad y protección de datos con el fin de adaptarlas a nuevos requerimientos de tipo legal, jurisprudencial, técnico y, en general, cuando sea necesario para prestar un mejor servicio.

DIVULGACIÓN: La presente política será vinculante y deberá ser publicada a todos los grupos de interés, dentro de los sitios definidos por INTERNACION DOMICILIARIA BARRAZA.



	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	GPC-2019
	POLITICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Pág. 10 de 9

El oficial de datos de INTERNACION DOMILIARIA BARRAZA LTDA o quien haga sus veces será el responsable de la administración de esta política y en esa medida gestionará con las áreas involucradas su divulgación, cumplimiento y actualización.

Fecha de entrada en vigencia: 2 de Diciembre de 2019

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	CAMBIOS

ELABORADOR POR: Liseth Petro – Asistente de Calidad	REVISADO POR:	APROBADO POR:
	 Alexandra Carranza	 Diana Reales
CARGO:	Coordinador de Servicio	Gerente
VERSIÓN: 1	FECHA: 2 de Diciembre 2019	