



POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E. de Ibagué – Tolima, establece la presente política conforme al mandato legal y constitucional que tienen las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías frente a la materia, que desarrolle la Ley y la Constitución Política de Colombia. Actuará con responsabilidad al momento de recopilar la información personal de pacientes, usuarios, clientes, proveedores, trabajadores y demás personas que intervienen el desarrollo de sus procesos y protegerá su privacidad en lo que sea de su competencia y le dará exclusivamente el tratamiento y uso estipulado.

1 RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E. actuará como responsable del tratamiento de sus datos personales y hará uso de los mismos únicamente para las finalidades para las que se encuentra facultado, especialmente las señaladas en el título “MODO EN QUE SE UTILIZA LA INFORMACIÓN” de la presente política y sobre la base de la ley y la normatividad vigente.

Datos de identificación del responsable del tratamiento:

- Nombre: Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E.
- Dirección: Calle 33 No 4ª – 50 Ibagué - Tolima
- PBX: (57) (8) 2739805
- Línea Gratuita de atención al cliente:
- Correo: hfleras@hfleras.gov.co
- Portal Web: www.hfleras.gov.co

Canales de servicio:

Escrito:

- Calle 33 No 4ª – 50 Ibagué - Tolima

- Correo electrónico:

- Formulario PQR ubicado en el portal www.hfleras.gov.co

Presencial:

Def



- Calle 33 No 4ª – 50 Ibagué - Tolima
- Telefónico:
- PBX: (57(8)2739805
- Línea Gratuita de atención al cliente:

2. MODO EN QUE SE UTILIZA LA INFORMACIÓN

Previa autorización del titular de los datos personales, le permitirá al Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E. dar el siguiente tratamiento:

- a. Para Garantizar la prestación de los servicios de salud ofertados, así como: Programación de citas, proceso y trámite de autorizaciones médicas
- b. Registros clínicos obtenidos en las actividades asistenciales de consulta y/o procedimientos, facturación y cobro de los servicios asistenciales prestados, auditoria de atenciones en concurrencia y cuentas médicas, diligenciamiento de los RIPS, entre otros.
- c. Fines administrativos propios de la entidad, como: actividades comerciales, procesos laborales, actividades de mercadeo y/o promoción de servicios.
- d) Caracterizar ciudadanos y grupos de interés y adelantar estrategias de mejoramiento en la prestación del servicio.
- e) Dar tratamiento y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones presentados a la entidad.
- f) Alimentar el Sistema de Información y Gestión de Empleo Público – **SIGEP**.
- g) Conocer y consultar la información del titular del dato que reposen en bases de datos de entidades públicas o privadas.
- h) Adelantar encuestas de satisfacción de usuarios.
- i) Envío de información de interés general.
- j) Recopilar información de ciudadanos asistentes a capacitación desarrolladas por la entidad.

La información y datos personales suministrados por el titular de los mismos, podrán ser utilizados por el Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E como responsable del tratamiento de los datos, para el desarrollo de las funciones propias de la entidad. Cualquier otro tipo de finalidad que se pretenda dar a los datos personales, deberá ser informado previamente, en el aviso de privacidad y en la respectiva autorización otorgada por el titular del dato, según sea el caso, y siempre teniendo en cuenta los principios rectores para el tratamiento de los datos personales, establecidos por la Ley, el presente documento y las demás normas que desarrollen la materia.

3. DERECHOS QUE LE ASITEN AL TITULAR DEL DATO

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Este derecho se podrá ejercer también, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al Hospital para el tratamiento de sus datos personales.
- Ser informado del uso y tratamiento dado a sus datos personales, previa solicitud elevada a través de los canales de servicio.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley de Protección de Datos y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento se considere que no se respetan los principios, derechos y garantías o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento de los datos se ha incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

4. GRUPO RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

El Área encargada de atender las Quejas, Reclamos, Consultas y Denuncias sobre el tratamiento de datos personales es Atención al Usuario del Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E, ubicado en la Calle 33 No 4ª – 50, Piso 1, de, 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y 2:00 p.m. a 5:00 p.m., en el teléfono 2739805 extensión 307 o vía correo electrónico en atencion.usuarios@hflleras.gov.co.

5. PROCEDIMIENTOS PARA EL EJERCICIO DE LA POLÍTICA

5.1 DERECHO DE ACCESO A LOS DATOS

El Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E. garantiza el derecho de acceso a los datos personales, una vez se haya verificado la identidad del titular, su causahabiente y/o representante, poniendo a disposición de éste, los respectivos datos personales.



Para tal efecto se garantiza el establecimiento de medios y mecanismos electrónicos y/o presenciales sencillos y con disponibilidad permanente, los cuales permitan el acceso directo del titular a los datos personales, los cuales serán informados en el Aviso de Privacidad o en el Formato de Autorización para el tratamiento de datos personales.

5.2 CONSULTAS

Los titulares o sus representantes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos, por lo que el Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E., como responsable del tratamiento, suministrará a éstos, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

El Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E, garantiza los medios de comunicación electrónica para la formulación de consultas, los cuales serán los mismos utilizados para la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones administrado por atención al usuario.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo de la misma. De cumplirse el término sin que sea posible atender la consulta, el Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E., como responsable del tratamiento de los datos, informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

5.3 ACTUALIZACIÓN Y RECTIFICACIÓN DE DATOS

El Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E, como responsable del tratamiento de los datos, deberá rectificar y actualizar a solicitud del titular toda información que de éste resulte ser incompleta o inexacta. Para estos efectos, el titular o su causahabiente y/o representante, señalará las actualizaciones y rectificaciones a que dieran lugar, junto a la documentación que soporte su solicitud.

El Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E. habilitará los medios electrónicos existentes en la Entidad encaminados a garantizar este derecho, que serán los mismos utilizados para la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones administrado por el Área de Atención al Usuario.

5.4 SUPRESIÓN DE DATOS

Los Titulares podrán en todo momento y cuando consideren que los datos no están recibiendo un tratamiento adecuado, o los mismos no son pertinentes o necesarios para la finalidad para la cual fueron recolectados, solicitar al Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E. la supresión de sus datos personales mediante la presentación de un reclamo.

No obstante, la solicitud de supresión de datos no procederá cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la(s) base(s) de datos o la supresión de los datos represente un impedimento en actuaciones administrativas o judiciales relacionadas a obligaciones fiscales, investigación de delitos o actualización de sanciones administrativas.

Si vencido el término legal respectivo, no se han eliminado los datos personales, el titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la supresión de los datos personales.

El Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E. garantiza los medios de comunicación electrónica u otros para solicitud de supresión de datos, que serán los mismos utilizados para la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones administrado por el Área de Servicio al Ciudadano.

5.5 RECLAMOS

Los titulares o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley y demás normas que la desarrollan, podrán presentar un reclamo que será tramitado bajo las siguientes reglas:

Contenido:

- Identificación del titular del dato.
- Descripción precisa de los hechos que dan lugar al reclamo.
- Datos de notificación, dirección física y/o electrónica.
- Los demás 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) 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.

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 reclamo será atendido en quince (15) días hábiles como máximo, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Si no fuere posible atender el reclamo dentro del término establecido, el Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E. informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, el cual no podrá superar a ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

6 VIGENCIA Y AVISO DE POSIBLE CAMBIO SUSTANCIAL EN LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO

La presente Política para el Tratamiento de Datos Personales rige a partir de la fecha de su publicación, se divulgará a través del portal institucional, y estará sujeto a actualizaciones en la medida en que se modifiquen o se dicten nuevas disposiciones legales sobre la materia.

Cuando se cumplan estas condiciones, el Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E. informará a los titulares de los datos personales, sus causahabientes o representantes, las nuevas medidas dictadas sobre la materia, antes de implementar las nuevas políticas. Además, deberá obtener del titular una nueva autorización cuando el cambio se refiera a la finalidad del tratamiento.

ALCANCE

Esta Política aplica a la información personal que obtenga el Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E en el desarrollo de actividades de prestación de servicios de salud, y en las actividades laborales, comerciales y académicas relacionadas.

DEFINICIONES

- a) Autorización: consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- b) Base de datos: conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

- c) Dato personal: cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- d) Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- e). 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.
- f) Datos sensibles: 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, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- g) 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.
- h) Responsable del tratamiento: persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.
- i) Titular: Persona natural o jurídica entre ellas los pacientes y usuarios del servicio de salud, los proveedores, clientes, benefactores, estudiantes, profesionales de la salud y empleados en general cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- j) Tratamiento: cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- i). Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- j). Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

QUÉ ES UNA BASE DE DATOS PERSONAL

Es un conjunto organizado de datos personales que se utiliza para llevar el registro y la administración de los mismos, bien sea en medio físico (un archivo) o en medio electrónico (archivos en cualquier formato como hojas electrónicas, tratamiento de texto, con el uso o no de motores de bases de datos, etc.), e independientemente de la cantidad de datos personales que contenga. El registro y administración de datos personales implica desde almacenarlos, hasta consultarlos, actualizarlos, compartirlos con terceros y/o eliminarlos, para los fines que decida la empresa.

Tipos de datos personales:

DATOS DE IDENTIFICACIÓN: Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, sexo, firma, nacionalidad, datos de familia, firma electrónica, otros documentos de identificación, lugar y fecha de nacimiento o muerte, edad, huella, ADN, iris, Geometría facial o corporal, fotografías, videos, fórmula dactiloscópica, voz, etc.

DATOS DE UBICACIÓN: como los relacionados con la actividad comercial o privada de las personas como dirección, teléfono, correo electrónico, etc.

DATOS DE CONTENIDO SOCIO ECONÓMICO: como estrato, propiedad de la vivienda, Datos financieros, crediticios y/o de carácter económico de las personas, Datos patrimoniales como bienes muebles e inmuebles, ingresos, egresos, inversiones, historia laboral, experiencia laboral, cargo, fechas de ingreso y retiro, anotaciones, llamados de atención, nivel educativo, capacitación y/o historial académico de la persona, etc.

DATOS SENSIBLES: como los relacionados con la salud de la persona en cuanto a órdenes y relación de pruebas complementarias como laboratorio, imágenes diagnósticas, endoscópicas, patológicas, estudios, etc. diagnósticos médicos, generales o especializados, psicológicos o psiquiátricos, medicamentos y/o tratamientos médicos o terapéuticos de cualquier tipo, los relacionados con la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos, religiosas, políticas; datos relacionados con las convicciones religiosas, filosóficas y/o políticas, los datos de preferencia, identidad y orientación sexual de la persona, origen étnico-racial, personas de la tercera edad o menores de 18 años en condición de pobreza, datos sobre personas en situación de discapacidad personas con limitaciones sicomotoras, auditivas y visuales en condiciones de pobreza, personas víctimas de la violencia, personas en situación de desplazamiento forzado por violencia, madres gestantes o lactantes o cabeza de familia en situación de vulnerabilidad, menores en condición de abandono o protección, etc.,



AUTORIZACIÓN

La Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E. requiere la autorización previa informada y expresa del titular la cual será obtenida por medios escritos bien sea físicos o electrónicos, de tal manera que pueda ser objeto de consulta posterior.

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

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

Responder a una orden judicial o cuando los solicita una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales; Datos personales de naturaleza pública; Casos de urgencia médica o sanitaria;

- Información autorizada por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos
- Datos relacionados con el registro civil de las personas

Datos de niños, niñas y adolescentes

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

DEBERES DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E.

- Garantizar a los usuarios el ejercicio de su derecho constitucional de hábeas data.
- Solicitar y conservar la autorización otorgada por el usuario titular del dato.
- Informar al usuario la finalidad de la recolección de los datos y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Utilizar únicamente los datos personales que hayan sido obtenidos mediante autorización, a menos que los mismos no la requieran.
- Informar a solicitud del usuario sobre el uso dado a sus datos.

- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Mantener actualizada la información suministrada
- Rectificar la información cuando sea incorrecta
- Respetar la privacidad de la información de los usuarios.
- Tramitar las consultas, solicitudes y reclamos formulados por los usuarios dentro de los términos establecidos.
- Informar a la autoridad competente cuando se presenten violaciones a las condiciones de seguridad de la información y existan riesgos en la administración de la información de sus usuarios.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la autoridad competente.

PERSONAS A LAS QUE SE LES PUEDE SUMINISTRAR AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

- A los titulares, sus causahabientes o sus representantes legales.
- A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- A los terceros autorizados por el titular o por la ley.

TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

El tratamiento de los datos sensibles del usuario se encuentra prohibida, excepto en los siguientes casos:

- Cuando el usuario haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- Cuando el tratamiento del dato sea necesario para salvaguardar el interés vital del usuario y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- Cuando el tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad

sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del titular.

- Cuando el tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial
- Cuando el tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares.
- Y advirtiendo al usuario las siguientes condiciones: a) que para el tratamiento de sus datos sensibles no se encuentra obligado a autorizar su tratamiento y b) que de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, deberá establecerse cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad que se dará a los mismos, así como para obtener su consentimiento expreso.

Para el caso de los datos de salud de los usuarios, se considerarán parte de su historia clínica y tendrán la reserva establecida en la ley para ésta.

TRATAMIENTO DE DATOS DE MENORES DE EDAD

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes se encuentra prohibido, excepto cuando se trate de datos que sean de carácter público y cuando el tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

- Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente otorgará la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

ANEXO 1.

FIRMA CORREO ELECTRONICO

HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E. .

NIT: 890706833-9 PBX: (8) 2739805 IBAGUE, Calle 33 No 4^a – 50



AVISO LEGAL

"La información contenida en este mensaje y en los archivos adjuntos al mismo, pertenece al HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACSOTA E.S.E. DE IBAGUÉ – TOLIMA es confidencial y privilegiada. Está dirigida exclusivamente para el uso privado del destinatario. Cualquier uso, divulgación, copia, distribución, impresión o acto derivado del conocimiento total o parcial de este mensaje sin autorización del remitente será sancionado de acuerdo con las normas legales vigentes. Si usted, por error recibe este mensaje, por favor notifique inmediatamente al remitente por esta misma vía y destruya el mensaje original y sus adjuntos".

Declinación de Responsabilidades: Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no representan la opinión del Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E. o de sus autoridades. El receptor deberá verificar posibles virus informáticos que tenga el correo o cualquier anexo, razón por la cual EL Hospital no es responsable de los daños causados por cualquier virus transmitido en este correo electrónico.

El acceso a la historia clínica, se entiende en todos los casos, única y exclusivamente para los fines que de acuerdo con la ley resulten procedentes, debiendo en todo caso, mantenerse la reserva legal. Es responsabilidad de todos los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud velar por la conservación de la misma y responder por su adecuado cuidado. (Resolución **1995 de 1999**)

No se autoriza el uso de los documentos clínicos ni del correo para el intercambio de correos masivos, cadenas o spam, ni de mensajes ofensivos, de carácter político, sexual o religioso, con fines de lucro, con propósitos delictivos o cualquier otro uso o mensaje que se considere indebido o que vaya en contra de la Ley.

Ibagué 22 de Marzo de 2018

INES BERNARDA LOAIZA GUERRA
Agente Especial Interventora