

**POLÍTICA DE
TRATAMIENTO DE
LA INFORMACIÓN
INSTITUTO DEL
CORAZÓN DE
BUCARAMANGA
S.A.**

Responsabilidad y Seguridad de los datos personales de los
trabajadores, proveedores y pacientes.

DIRECTRICES Y
FUNDAMENTOS EN
EL MANEJO DE LA
INFORMACIÓN

Restricciones legales y usos del presente documento

El presente documento representa la política de tratamiento de la información del Instituto del Corazón de Bucaramanga S.A. (en adelante "ICB" o "Instituto del Corazón de Bucaramanga"), la cual es exigida por el artículo 13 del Decreto 1377 de 2013.

De ahí que el contenido del documento que el Instituto del Corazón de Bucaramanga pone a disposición de lectura de la comunidad corresponde a las obligaciones exigidas por el Estado Colombiano en materia de protección de datos personales.

En consecuencia y conforme al alcance comprometido, se resalta que los contenidos del presente documento, las herramientas que explican su desarrollo y demás elementos que lo componen, solo se encuentran autorizados para ser leídos. Por tanto no se autoriza copiarlos, reproducirlos total o parcialmente, venderlos, o utilizarlos con fines que no sean los correspondientes a la lectura y difusión de la misma.

El incumplimiento de lo aquí dispuesto, configuraría una acción violatoria de la propiedad intelectual, del Know How y los derechos de autor, todos en cabeza del Instituto del Corazón de Bucaramanga.

¡Bienvenido!

Damos la bienvenida a la política de tratamiento de la información del **Instituto del Corazón de Bucaramanga S.A.** En esta política se describe el tipo de información que recolectamos, almacenamos, usamos, circulamos y suprimimos, para qué se utiliza y como puede ejercer sus derechos, los cuales serán respetados bajo toda circunstancia.

Antes de mencionar cualquier aspecto específico sobre la protección de datos personales, queremos contar:

Quiénes somos:

El Instituto del Corazón de Bucaramanga S.A. es una entidad privada fundada por un grupo de médicos cardiólogos, que vio la necesidad de crear una institución especializada en la prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades cardiovasculares en pacientes adultos y pediátricos, identificada con NIT 804.014.839-1. Nuestros datos de contacto se relacionan a continuación:

Nombre o razón social: Instituto del Corazón de Bucaramanga S.A.

Teléfono: (7)6329200

Domicilio: Carrera 28 # 40-11 (Bucaramanga)

Correo de contacto:

atencionalusuario@institutodelcorazon.com

Sitio web: www.institutodelcorazon.com

El Instituto del Corazón de Bucaramanga S.A cuenta con una sede en la ciudad de Bogotá, por lo que el titular podrá ejercer los derechos atendiendo a su domicilio y al lugar en que se prestó el servicio. Más adelante se indicará la información correspondiente al ejercicio de los derechos.

Nuestra preocupación por los datos personales es pilar institucional.

El artículo 15¹ de la Constitución Política de Colombia protege los derechos fundamentales a la intimidad, buen nombre y al habeas data. De esta disposición constitucional, se desprenden las demás normas que reglamentan la protección de datos en Colombia, la cual se desarrolla mediante la ley 1266 de 2008 y la ley 1581 de 2012².

La Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012 establece las condiciones mínimas para realizar tratamiento legítimo de los datos personales de cualquier persona natural que entregue su información a personas naturales o jurídicas que en el ejercicio de sus actividades económicas los requieran, como es el caso de prestación de servicios de salud.

La citada norma se acompaña de sus decretos reglamentarios (1377 de 2013 y 886 de 2014) los cuales integran el sistema jurídico, e imponen diversas obligaciones a empresas que como nosotros tratamos datos personales y que en virtud a esto adquirimos la calidad de **responsables del tratamiento**.

Tanto el Instituto del Corazón de Bucaramanga en su calidad de responsable, como los encargados del tratamiento de datos -entiéndase proveedores y terceros que prestan servicios a la organización- cumpliremos las normas citadas, y estaremos en proceso de mejora continua para que las operaciones internas que se ejecutan respeten la privacidad de las personas.

¹ Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

² El contenido de la ley 1581 de 2012 aplica para cualquier forma de tratamiento de datos personales salvo para las bases de datos y archivos regulados por la ley 1266 y otras excepciones. Sin embargo, frente a las bases de datos que regula la ley 1266 de 2008 aplican los principios de la ley 1581 de 2012.

Algunos términos de este documento que facilitarán su comprensión.

Para la interpretación de la presente política compartimos las siguientes definiciones:

- 1) **Apoderado o autorizado:** Persona autorizada mediante mandato por el paciente, proveedor o empleado del Instituto del Corazón de Bucaramanga para que realice cualquier tipo de trámite o solicitud ante el ICB a cuenta de quien autoriza.
- 2) **Autorización del tratamiento de información personal:** Consentimiento previo, inequívoco e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento de su información personal.
- 3) **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.
- 4) **Brigadista:** Empleados del Instituto del Corazón de Bucaramanga que desarrollan jornadas y actividades para prevenir y controlar situaciones de emergencia que puedan ocasionar lesiones a la salud de las personas.
- 5) **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.
- 6) **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 con la identificación del Titular.

- 7) **Dato personal:** cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas naturales determinadas o determinables.
- 8) **Dato privado:** Están relacionados con el ámbito privado de las personas: Libros de los comerciantes, datos contenidos en documentos privados, gustos, preferencias o datos de contacto personales.
- 9) **Dato público:** Todo aquel 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 y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- 10) **Dato semiprivado:** Su acceso está sujeto a algún grado de restricción y representa un tema de interés para cierto sector o grupo de personas: datos financieros o crediticios, académicos, laborales, etc.
- 11) **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, a la vida sexual, y los datos biométricos. En el subproceso de enfermería se tratan datos sensibles tales como antecedentes patológicos y quirúrgicos del paciente, y aspectos sobre nutrición.

- 12) **Encargado del tratamiento de datos personales:** La persona física o jurídica, pública o privada, u órgano administrativo que, solo o conjuntamente con otros, trate datos personales por cuenta del Instituto del Corazón de Bucaramanga, como consecuencia de la existencia de una relación jurídica que delimita el ámbito de su actuación para la prestación de un servicio. El Instituto del Corazón de Bucaramanga también podrá ser encargado del tratamiento de datos de sujetos que actuando en calidad de responsable de los datos personales les faculte su tratamiento.
- 13) **Funcionario Responsable de la gestión de la información:** Persona o personas a las que el Instituto del Corazón de Bucaramanga internamente les ha asignado formalmente la función de coordinar y controlar las quejas, solicitudes o reclamos que los titulares de los datos efectúen.
- 14) **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, terceros previa autorización del paciente o en los casos previstos por la ley.
- 15) **Oferente:** Persona natural o jurídica que ofrece un bien o servicio y que aún no ha contratado con el Instituto del Corazón de Bucaramanga.
- 16) **Paciente:** Persona que requiere atención médica por parte del Instituto del Corazón de Bucaramanga
- 17) **Persona identificable:** Toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, mediante cualquier información referida a su identidad física, fisiológica, psíquica,

económica, cultural o social. Una persona física no se considerará identificable si dicha identificación requiere plazos o actividades desproporcionados.

- 18) **Proveedor:** Persona natural o jurídica que asume contractualmente ante el Instituto del Corazón de Bucaramanga, con medios humanos y materiales propios o ajenos, el compromiso de ejecutar la totalidad o parte de las obras o servicios con sujeción al proyecto y al contrato.
- 19) **Representante legal:** Persona que actúa en nombre de otra, ya sea en nombre de una persona natural o de una persona jurídica, en virtud de la ley, de una escritura pública o una sentencia.
- 20) **Reclamo:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar, o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la ley.
- 21) **Testigos:** Persona natural que da fe del consentimiento informado que ha sido firmado por el paciente para la realización de un procedimiento.
- 22) **Titular del dato:** Persona física titular de los datos sobre los cuales el **Instituto del Corazón de Bucaramanga** realiza cualquier tipo de tratamiento.
- 23) **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).
- 24) **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) que tiene por

objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

- 25) **Tratamiento de datos:** Cualquier operación o procedimiento técnico, sea o no automatizado, que permita la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión.

Principios y directrices que orientan el tratamiento de la información

El Instituto del Corazón de Bucaramanga entiende que la protección de datos personales está inspirada en diversos principios, que buscan asegurar la privacidad del titular, su seguridad y la legalidad del tratamiento, así como la prestación del servicio en los tiempos y calidades comprometidos. Es por esto, que el talento humano del Instituto del Corazón se rige por los siguientes principios:

Los datos de carácter personal sólo se podrán recoger para su tratamiento, así como someterlos a dicho tratamiento, cuando sean **adecuados, pertinentes y no excesivos** en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido. Dichos datos serán tratados de forma **leal y lícita**.

Los datos de carácter personal objeto de tratamiento no podrán usarse para finalidades incompatibles con aquellas para las que los datos hubieran sido recolectados. No se considerará incompatible el tratamiento posterior de éstos con fines **históricos, estadísticos, contables o científicos**.

Los datos de carácter personal serán **exactos** y puestos al día de forma que respondan con **veracidad** a la situación actual del titular. Si los datos fueran recogidos directamente del titular, se considerarán exactos los facilitados por éste en atención al **principio de buena fe**.

El Instituto del Corazón de Bucaramanga recolecta datos sensibles de diferentes titulares, entre ellos de los pacientes, familiares de pacientes y trabajadores. Al respecto de los pacientes y sus familiares, es importante informar la **facultad que tiene el titular de abstenerse de otorgarlos**. No obstante los datos sensibles serán necesarios para la prestación efectiva de los

servicios de salud o para adelantar estudios de investigación de la enfermedad cardiovascular.

Los trabajadores también suministran datos sensibles que son utilizados para el diseño y puesta en marcha de los programas de salud ocupacional.

¿Sobre quiénes tratamos información?

En nuestra operación diaria, tratamos datos personales que pertenecen a las siguientes categorías: públicos – semiprivados privados y sensibles (especialmente información relacionada al estado de salud) sobre los siguientes titulares:

- a. Pacientes
- b. Familiares de pacientes
- c. Brigadistas
- d. Visitantes
- e. Empleados
- f. Practicantes
- g. Proveedores
- h. Testigos
- i. Aspirantes a trabajadores
- j. Trabajadores
- k. Ex trabajadores
- l. Donantes de sangre
- m. Aprendices
- n. Patrocinadores

Finalidades del tratamiento de los datos personales

El Instituto del Corazón de Bucaramanga utiliza la información que suministran los titulares de datos personales para:

- a) Llevar a cabo la gestión, desarrollo, cumplimiento y control de la relación contractual o laboral así como mantenimiento de históricos de relaciones comerciales por los plazos legalmente establecidos.
- b) Compilar y actualizar los datos de los empleados, practicantes y pacientes.

- c) Verificar la experiencia profesional y formación académica del aspirante a empleado e identificar los patrones socioculturales y familiares del entorno del mismo.
- d) Dar trámite y estudio a las incapacidades, permisos o licencias no remuneradas del trabajador.
- e) Dar trámite y estudio a las autorizaciones de retiro y consulta de documentos del empleado.
- f) Realizar las respectivas actividades de evaluación de la propuesta e idoneidad del oferente.
- g) Informar a los empleados y proveedores sobre los cambios reglamentarios y citaciones a los eventos que se organicen.
- h) Adelantar programas de prevención y cuidado en salud de los pacientes y empleados.
- i) Capturar imágenes de los visitantes en general que se encuentren en locaciones del Instituto del Corazón de Bucaramanga S.A. con fines de seguridad.
- j) Controlar y vigilar el ingreso a las instalaciones del Instituto del Corazón de Bucaramanga S.A.
- k) Realizar el estudio de elegibilidad del paciente para que su patología sea estudiada por el Centro de Investigaciones y Educación.
- l) Practicar pruebas científico-médicas en el paciente elegido para el estudio de caso.
- m) Dar trámite y estudio a las solicitudes y entrega de historias clínicas.
- n) Corroborar la identidad del paciente y su condición de afiliado al sistema de salud.
- o) Comunicarse con el paciente para informar cambios en las fechas de las citas.
- p) Informar a la EPS o Secretaria de Salud sobre los servicios médicos prestados al paciente.
- q) Adelantar las actuaciones de cobro frente a la EPS o Secretaria de Salud, según sea el caso.
- r) Llevar un control sobre los servicios prestados y su relación con las peticiones, quejas y reclamos que se presenten.
- s) Determinar los niveles de satisfacción del paciente en la prestación del servicio de salud.

- t) Obtener el suministro de hemocomponentes, el servicio de análisis de muestras de laboratorio clínico y emisión de resultados a usuarios ambulatorios y hospitalarios.
- u) Prestar los servicios de salud de la especialidad de cardiología tales como: métodos diagnósticos no invasivos, hemodinamia y cardiología intervencionista, electrofisiología, anestesia y cirugía cardiovascular, y en la especialidad vascular periférico y flebología, lo cual implica que los datos personales del paciente sean conocidos tanto por el personal médico como administrativo del Instituto del Corazón de Bucaramanga S.A.

Los titulares de los datos tienen varios derechos

- a. Conocer, actualizar y rectificar los datos personales. Para el efecto es necesario establecer previamente la identificación de la persona para evitar que terceros no autorizados accedan a los datos a que no tienen lugar.
- b. Obtener copia de la autorización otorgada por estos en calidad de titulares de los datos.
- c. Conocer el uso que el Instituto del Corazón ha dado a sus datos personales del titular.
- d. Consultar sus datos personales y hacer reclamos para salvaguardar su derecho a la protección de sus datos personales siguiendo las pautas establecidas en la ley y en los términos de la presente política (especialmente el siguiente capítulo).
- e. Solicitar la supresión de los datos personales cuando en el marco de un proceso judicial o administrativo se haya declarado que el tratamiento de la información se realizó sin respeto a la constitución o a la ley.
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales. La información solicitada por el titular podrá ser suministrada por cualquier medio que le permita conocerla, incluyendo los medios electrónicos.

En lo particular al último literal, debe atenderse a lo establecido en el artículo 21 del decreto 1377 de 2013, el cual determina:

“El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales: (i) al menos una vez cada mes calendario, y (ii) cada vez que existan modificaciones

sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, el responsable solo podrá cobrar al titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente. Para tal efecto, el responsable deberá demostrar a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando esta así lo requiera, el soporte de dichos gastos.”

Como derecho fundamental para el ejercicio de los derechos anteriormente enunciados, al titular de datos personales le asiste el derecho a consultar y conocer la política de tratamiento de datos personales del Instituto del Corazón de Bucaramanga.

Limitaciones a los derechos del titular

En ningún caso el titular de los datos podrá revocar la autorización y solicitar la supresión de los datos, cuando exista un deber legal o contractual que le imponga al Instituto del Corazón de Bucaramanga la obligación de conservar sus datos en la base de datos, como es el caso de los trabajadores, proveedores y pacientes³.

Frente a los titulares inactivos tales como proveedores y trabajadores, debe advertirse que las normas del sistema general de seguridad social y el estatuto tributario 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.

Asimismo, el titular de datos personales no puede ejercer derechos de otro titular cuando no ha sido autorizado por éste o por la ley.

³ El artículo 15 de la Resolución No. 1995 DE 1999 del Ministerio de Salud señala que “la historia clínica debe conservarse por un periodo mínimo de 20 años contados a partir de la fecha de la última atención. Mínimo cinco (5) años en el archivo de gestión del prestador de servicios de salud, y mínimo quince (15) años en el archivo central”.

Forma de ejercer los derechos a consultar y actualizar la información

El Instituto del Corazón de Bucaramanga cuenta con una **Coordinación de Atención al Usuario** destinada para asegurar la debida atención de requerimientos, especialmente de consultas y reclamos relativos a protección de datos, con el fin de garantizar el ejercicio de los derechos contenidos en la Constitución y la Ley.


Es por esto, que los titulares de los datos personales pueden presentar sus consultas, peticiones y reclamos de las siguientes formas:

1. En la Sede Ambulatoria del Instituto del Corazón de Bucaramanga que se ubicada en la dirección Cra. 28 #40-11, Bucaramanga (Santander) mediante recepción física de los documentos que contengan la consulta, petición o reclamo o de forma verbal en la misma dirección.
2. En la Sede del Instituto del Corazón de Bucaramanga ubicada en la Avenida Caracas #34-47, Bogotá, mediante recepción física de los documentos que contengan la consulta, petición o reclamo.
3. Mediante correo electrónico enviado a: atencionalusuario@institutodelcorazon.com con el asunto "Protección de datos personales".
4. Mediante correo electrónico enviado a: atencionalusuario_bog@institutodelcorazon.com con el asunto "Protección de datos personales".

Todos los canales anteriores cuentan con personal capacitado para el desempeño de sus funciones, así como los sistemas de control necesarios para que las novedades de información personal que los usuarios soliciten queden documentadas y puedan ser objeto de verificación.

No obstante, debe advertirse que el Instituto del Corazón de Bucaramanga sólo enviará datos personales con motivo de la consulta, petición o reclamo presentado a las siguientes personas:

1. Al titular del dato, sus causahabientes o sus representantes legales, siempre y cuando acrediten esta calidad tal como se mencionó en el acápite de definiciones del presente documento.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Elaborado: Dirección Jurídica Actualizado: Revisado: Sistema Integrado de Gestión
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN INSTITUTO DEL CORAZÓN DE BUCARAMANGA	

2. A las personas autorizadas por el titular del dato.
3. A las personas autorizadas por orden judicial o legal.

En este último supuesto, se debe atender a lo dicho por la Corte Constitucional en la sentencia C-748 de 2011⁴ respecto a las solicitudes de información de entidades públicas o administrativas:

- La entidad pública o administrativa debe justificar su solicitud indicando el vínculo entre la necesidad de obtener el dato y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales.
- En segundo lugar, con la entrega de la información se le comunicará a la entidad pública o administrativa que en ella recae el deber de cumplir con las obligaciones y exigencias que le impone la ley 1581 de 2012, como responsable del tratamiento de datos, o encargado en ciertos casos. La entidad administrativa receptora debe cumplir todos los mandatos legales que frente al tema existan para la fecha de la recepción de la información, en especial los principios de – finalidad – uso legítimo – circulación restringida – confidencialidad y –seguridad.

El derecho a la consulta y al reclamo cuenta con un procedimiento

Los titulares de los datos podrán conocer, actualizar y rectificar la información personal que repose en las bases de datos del Instituto del Corazón de Bucaramanga.

Las vías para ejercer los derechos de los titulares, están establecidas en el capítulo anterior, sin embargo se advierte que los términos para su respuesta empezarán a contar a partir de que el Instituto del Corazón de Bucaramanga

⁴En relación, con las autoridades públicas o administrativas, señaló la Corte Constitucional que tal facultad “no puede convertirse en un escenario proclive al abuso del poder informático, esta vez en cabeza de los funcionarios del Estado. Así, el hecho que el legislador estatutario haya determinado que el dato personal puede ser requerido por toda entidad pública, bajo el condicionamiento que la petición se sustente en la conexidad directa con alguna de sus funciones, de acompañarse con la garantía irrestricta del derecho al hábeas data del titular de la información. En efecto, amén de la infinidad de posibilidades en que bajo este expediente puede accederse al dato personal, la aplicación del precepto bajo análisis debe subordinarse a que la entidad administrativa receptora cumpla con las obligaciones de protección y garantía que se derivan del citado derecho fundamental, en especial la vigencia de los principios de finalidad, utilidad y circulación restringida.

tenga conocimiento efectivo de la solicitud del titular, imponiéndole al mismo la carga de realizar su petición por los canales establecidos.

Hay dos formas de ejercitar los derechos...

La ley ha definido dos formas de ejercitar los derechos; la primera de ellas **consultas** y la segunda **reclamos**.

Las consultas serán atendidas en un término máximo de **diez (10) días hábiles** contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos, señalando la nueva fecha en que será resuelta su consulta, la cual **no será superior a los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término**.

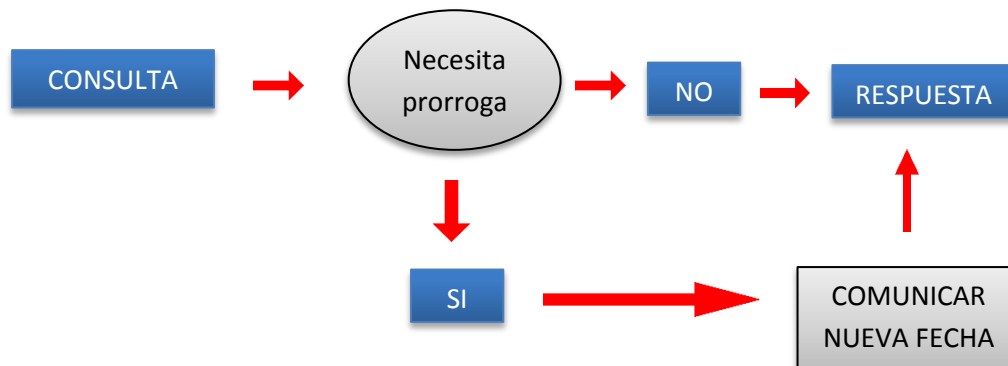


Figura 1. Procedimiento consulta

Los reclamos serán atendidos en un término máximo de **quince (15) días hábiles** contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo del mismo. **El Instituto del Corazón de Bucaramanga** podrá prorrogar el término de respuesta en casos especiales dando aviso al interesado. Este nuevo plazo no superará **los ocho (8) días hábiles**.

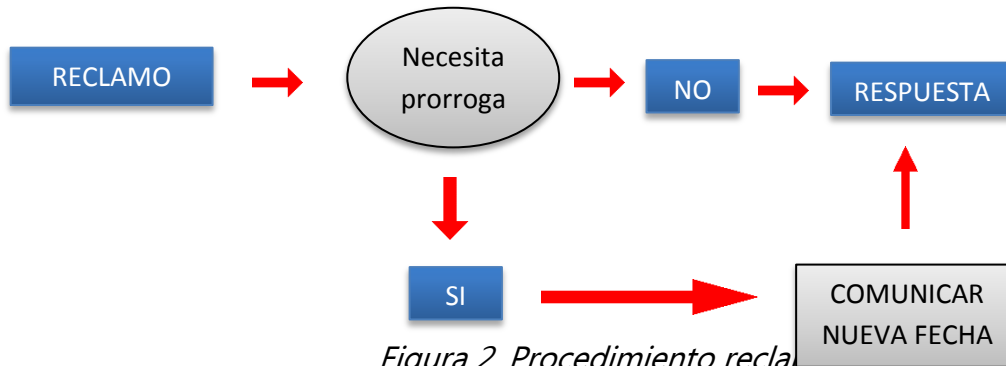


Figura 2. Procedimiento reclamo

Si algún reclamo resulta incompleto, se requerirá al titular o interesado dentro **de los cinco (5) días siguientes a la recepción del mismo** para que subsane las falencias identificadas. **Transcurridos dos (2) meses** desde la fecha del requerimiento sin que el titular o interesado presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo, por lo que se procederá al archivo definitivo del mismo.

Si **el Instituto del Corazón de Bucaramanga** no es competente para resolver una consulta o reclamo, dará respuesta en un término **no mayor a cinco (5) días** contados desde la recepción manifestando dicha situación.

Contenido de una Consulta o Reclamo

Sin importar el conducto que el titular elija para presentar su solicitud, esta debe estar dirigida al Instituto del Corazón de Bucaramanga y contar como mínimo con los siguientes ítems:

- Contener la identificación del Titular (nombre y documento de identificación).
- Contener la descripción de los hechos generadores de la consulta o reclamo.
- El objeto de la petición
- Especificar la dirección de notificación del Titular, tanto física como electrónica (e-mail). Se sugiere indicar el e-mail si se cuenta con él.

- Anexar los documentos que se quieren hacer valer.
(Especialmente para reclamos)

En el evento en que la consulta o reclamo sea presentado presencialmente el titular deberá plasmar su solicitud o reclamo por escrito sin ninguna formalidad más que los requisitos exigidos en el punto anterior.

Desacuerdo con la respuesta

Si el titular considera que la respuesta no satisface sus necesidades, cuenta con un término de **quince (15) días hábiles** a partir de la recepción de la misma para **solicitar que se reevalúe en los casos en que esta haya sido desfavorable a sus intereses.**

El acceso a datos personales por terceros autorizados distintos del titular

El titular deberá entregar al Instituto del Corazón de Bucaramanga de manera **física o por medio de correo electrónico** la debida autorización en la cual faculta a un tercero para que consulte, actualice o rectifique su información. Este requisito tiene el único fin de proteger el acceso de la información a terceros no autorizados. El titular podrá utilizar el **Formato de Autorización a un tercero para retirar o consultar Documentos**, el cual tendrá la posibilidad de encontrar en los puntos de atención al usuario.

En caso que el titular no emplee el **Formato de Autorización a un tercero para retirar o consultar Documentos** podrá presentar carta que contenga los siguientes requisitos:

- a. Identificación del titular que autoriza
- b. Copia de la cedula de ciudadanía del titular
- c. Nombre y datos de identificación de la persona autorizada.
- d. Tiempo por el cual puede consultar, actualizar o rectificar la información (solo una vez, por un año, por la duración de la relación jurídica, o hasta nueva orden, etc.).
- e. Carácter voluntario y libre de la autorización.
- f. Firma del titular de los datos que autoriza al tercero.

Consulta de historias clínicas

Los pacientes interesados en consultar sus historias clínicas pueden presentar solicitudes de copia de manera personal o autorizando a un tercero conforme al formato de autorizaciones empleado por el Instituto del Corazón de Bucaramanga.

El interesado deberá tener en cuenta que los datos de la historia clínica son reservados y que únicamente los suministrará a quien el paciente autorice, sin detrimento de las excepciones de ley.

Coordinación de Atención al Usuario: líder del proceso de atención de consultas y reclamos.

En el Instituto del Corazón de Bucaramanga el líder del Proceso de atención de consultas y reclamos es el Coordinador de Atención al Usuario. Adicionalmente el Instituto del Corazón de Bucaramanga cuenta con un comité de vigilancia de protección de datos que tendrá la responsabilidad de asegurar que la gestión de la información se realice de conformidad a las exigencias de ley y de la Política de Tratamiento de la Información.

Protección especial de los datos de salud de los pacientes del Instituto del Corazón de Bucaramanga

El Instituto del Corazón de Bucaramanga tiene el rol de responsable del tratamiento de datos personales conforme a la ley 1581 de 2012, por lo cual garantiza que la recolección de los datos se realiza con previa autorización, con pleno cumplimiento del deber de confidencialidad y seguridad de la información.

Respecto a los datos personales de los pacientes, estos generalmente son de naturaleza sensible, no obstante también se cuenta con un porcentaje representativo de datos de naturaleza privada referentes a datos de contacto y a hábitos de vida. Los datos que componen las historias clínicas son de carácter sensible, por adentrarse en la intimidad del paciente, cuestión que conlleva a que su acceso y consulta sea de carácter reservado conforme a la Resolución 1995 de 1999. Sin embargo, de su carácter reservado no se desprende forzosamente que nadie pueda consultarlos, sino más bien que su acceso es limitado. La Coordinación de Atención al Usuario atendiendo al carácter reservado de las historias clínicas corrobora que únicamente puedan acceder a los datos de la historia clínica las siguientes personas:

- 1) El paciente o autorizado por éste.
- 2) El Equipo de Salud.
- 3) Las autoridades judiciales y de Salud en los casos previstos en la Ley.

No obstante, en casos de urgencia médica y sanitaria el Instituto del Corazón de Bucaramanga puede utilizar los datos en aras de proteger la vida y salud del paciente.

El Instituto del Corazón de Bucaramanga es el custodio de las historias clínicas

El Instituto del Corazón de Bucaramanga como sujeto con obligaciones bajo la Resolución 1995 de 1999 del Ministerio de Salud, es el custodio de los datos que conforman la historia clínica. Estos datos son de naturaleza sensible y son actualmente protegidos bajo estrictas medidas de seguridad.

Los datos de salud que conoce la organización son conservados por un período mínimo de 20 años contados a partir de la última fecha de atención, tiempo en el cual el paciente podrá adquirir copia de la historia clínica o hacerlo a través de su representante legal cuando este lo solicite.

La organización como entidad comprometida con la protección de los datos personales puede trasladar la historia clínica entre los prestadores de servicios de salud, para lo cual utiliza documentos de registro que permiten conocer quien se encuentra en poder de la historia clínica.

El Instituto del Corazón de Bucaramanga trata datos personales de los aspirantes a trabajadores

El Instituto del Corazón de Bucaramanga recolecta, almacena, usa, circula y suprime datos de carácter personal de sus trabajadores y aspirantes a cargos en el desarrollo de los procesos de selección y contratación, los cuales permiten la vinculación del talento humano a la organización. El proceso de vinculación requiere de información para ejecutar las actividades propias del proceso de selección de personal tales como evaluación psicológica y evaluación de conocimientos y competencias. El tratamiento de los datos del aspirante al cargo se circunscribe a la determinación de la idoneidad del candidato y su posterior tratamiento únicamente se da cuando habiendo

adquirido la condición de empleado autoriza el tratamiento de sus datos para las actividades desarrolladas por el proceso de gestión de recursos humanos.

Uso de los datos de las referencias en hojas de vida

El aspirante que entregue su hoja de vida da por entendido que informó a sus referencias personales, laborales y familiares sobre la posibilidad de que sean consultados sobre la información que allí reposa. Esta situación se encuentra en concordancia con el principio de buena fe por parte del postulante.

Si el titular aspirante al cargo no quedo seleccionado, puede solicitar la supresión de su información por los canales arriba descritos, ya que la circunstancia de no ser seleccionado no causa su exclusión del banco de datos de aspirantes para cargos a proveer. Su hoja de vida se conservará para poder ser evaluada en un próximo proceso de selección.

Tratamiento de datos personales para el desarrollo de actividades de investigación

Los estudios de investigación que adelanta el Instituto del Corazón de Bucaramanga pueden ser impulsados internamente por la Institución o pueden ser auspiciados por un patrocinador de estudios clínicos. En ambos casos, el paciente por el simple hecho de haber aceptado previamente la política de tratamiento de datos del Instituto del Corazón de Bucaramanga dentro de las atenciones y/o actividades en salud por parte éste, acepta que el Instituto pueda realizar el estudio de elegibilidad del paciente para que pueda ser vinculado dentro de los estudios de investigación adelantados por el Centro de Investigaciones y Educación. A su vez, el paciente bajo estudio autoriza su participación y el tratamiento de sus datos bajo la firma de un consentimiento informado, documento que permitirá al equipo investigador del Instituto del Corazón de Bucaramanga obtener y compartir los datos personales del paciente, recolectados con ocasión al estudio exclusivamente con el patrocinador y los entes reguladores pertinentes.

Sistemas de video-vigilancia que capturan imágenes

El Instituto del Corazón de Bucaramanga cuenta con un sistema de seguridad que captura imágenes de las personas que visitan sus instalaciones. Su

grabación es necesaria para asegurar la integridad física de sus visitantes, trabajadores y pacientes.

Las zonas objeto de grabación cuentan con avisos visibles de video-vigilancia que indica el fin de la grabación y la zona que es objeto de monitoreo.

Las imágenes capturadas por el sistema de grabación pueden ser utilizadas 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 comerciales y civiles. El tiempo de permanencia de las grabaciones oscilará entre quince (15) y treinta (30) días hábiles.

Almacenamiento de datos en sistemas de información

El Instituto del Corazón de Bucaramanga actualmente cuenta con varios sistemas de información que almacenan datos de pacientes, trabajadores, proveedores, entre otros. Su almacenamiento es asegurado con herramientas tecnológicas y *back up* (copia de seguridad) periódicas.

El acceso a sus bases de datos es restringido y únicamente puede ser consultado por el personal del Instituto del Corazón de Bucaramanga en las secciones o módulos habilitados por sistemas. Asimismo, los sistemas de información gozan de un grupo humano que da soporte técnico, permitiendo garantizar la integridad de la información que almacena.

Registro de llamadas telefónicas

El Instituto del Corazón de Bucaramanga comunica que las llamadas telefónicas entrantes y salientes podrán ser grabadas y monitoreadas por motivos de calidad del servicio. Estos datos solo serán objeto de verificación por los procesos de auditoría internos o externos, y ante una eventual consulta, queja o reclamo de los usuarios del Instituto del Corazón de Bucaramanga.

Vigencia de esta Política de Tratamiento

La vigencia de las presentes políticas inicia a partir del mes de Marzo de 2016.

¿Cómo serán comunicados los cambios de esta Política?

Cualquier cambio, o modificación sustancial será comunicada al titular mediante los medios de comunicación idóneos, tales como: correo electrónico, avisos en la página web, en las sedes físicas del **Instituto del Corazón**, entre otros.

Esta comunicación será enviada con diez (10) días de anticipación a efectuar la modificación.