



POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES CLINICA SANTANA SAS

1. Identificación del responsable

IPS UNIDAD MÉDICA SANTANA S.A.S. – CLÍNICA SANTANA, identificada con NIT 900011833-0, es responsable del tratamiento de los datos personales recolectados durante la prestación de sus servicios y actividades administrativas.

Domicilio: Arauca, Colombia.

Dirección: Carrera 13 No. 19-07, barrio Américas, Arauca.

Correo electrónico: ipsunidadmedicasantana@gmail.com

Teléfono: 313 211 5933.

Área responsable: Coordinación de Calidad, con apoyo de Gerencia, Dirección Científica, Archivo e Historia Clínica y Sistemas.

2. Objetivo

Esta política explica de manera clara cómo Clínica Santana recolecta, utiliza, almacena, consulta, comparte, actualiza, protege y elimina los datos personales de sus pacientes, usuarios, familiares, acompañantes, trabajadores, candidatos, estudiantes, profesionales de la salud, contratistas, proveedores y visitantes.

La Clínica se compromete a utilizar la información únicamente para finalidades legítimas, informadas y relacionadas con la prestación de servicios de salud, el cumplimiento de sus obligaciones y la seguridad de las personas.

3. Normas aplicables

Esta política se adopta de acuerdo con el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015, la Ley 1266 de 2008 cuando corresponda, el Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio y las normas que las modifiquen o sustituyan.

Para la información clínica también se aplican la Ley 23 de 1981, la Resolución 1995 de 1999, la Resolución 839 de 2017, la Ley 2015 de 2020 y las demás disposiciones vigentes sobre historia clínica, reserva profesional e interoperabilidad de información en salud.

4. Principios para el tratamiento de la información

Clínica Santana tratará los datos personales respetando los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso restringido, seguridad y confidencialidad. Esto significa que:

- Los datos se utilizarán para finalidades autorizadas o permitidas por la ley.
- Se recolectará únicamente la información necesaria.
- La información deberá ser completa, actualizada y comprensible.
- Solo podrán acceder quienes estén autorizados y necesiten conocerla.
- Se aplicarán medidas para prevenir pérdida, alteración, divulgación o acceso indebido.
- Todas las personas que conozcan información personal deberán mantener la confidencialidad, incluso después de finalizar su relación con la Clínica.

5. Datos personales que podemos tratar

Dependiendo de la relación con la Clínica, se podrán recolectar y utilizar los siguientes datos:

- Nombres, apellidos, documento de identidad, fecha de nacimiento, edad, sexo, dirección, teléfono, correo electrónico y firma.
- Información de contacto de familiares, representantes, acudientes o acompañantes.
- Datos de afiliación a EPS, medicina prepagada, regímenes especiales, aseguradoras, pólizas y autorizaciones.
- Información clínica como antecedentes, diagnósticos, medicamentos, alergias, resultados de laboratorio, imágenes diagnósticas, procedimientos, prescripciones, evolución y demás datos necesarios para la atención.
- Información relacionada con discapacidad, pertenencia étnica u otras condiciones diferenciales necesarias para brindar una atención adecuada.
- Información laboral, académica, contractual, tributaria, bancaria y de seguridad social.
- Fotografías, grabaciones o imágenes obtenidas mediante cámaras de seguridad.
- Datos técnicos generados por el uso de la página web o canales digitales, como dirección IP, dispositivo, fecha de acceso y cookies necesarias.
- Información incluida en peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, tutelas o comunicaciones enviadas a la Clínica.

6. Finalidades del tratamiento

Clínica Santana podrá utilizar los datos personales para:

- Identificar al paciente y verificar sus derechos, afiliación, cobertura y autorizaciones.
- Agendar, confirmar, cancelar o reprogramar citas, procedimientos y controles.
- Informar preparaciones, recomendaciones, resultados disponibles y asuntos relacionados con la atención.
- Realizar valoraciones, diagnósticos, tratamientos, procedimientos, cirugías, ayudas diagnósticas y seguimiento clínico.
- Elaborar, custodiar, consultar, actualizar y conservar la historia clínica.
- Garantizar la continuidad del tratamiento, referencia, contrarreferencia y atención integral.
- Procesar muestras, estudios de laboratorio, imágenes diagnósticas e informes médicos.



- Gestionar eventos adversos, seguridad del paciente, farmacovigilancia, tecnovigilancia, auditoría clínica, calidad y PAMEC.
- Facturar, cobrar, conciliar, responder glosas y tramitar pagos ante EPS, aseguradoras, regímenes especiales y demás entidades responsables.
- Atender solicitudes de historia clínica, peticiones, quejas, reclamos, tutelas y requerimientos de autoridades.
- Cumplir reportes de salud pública, vigilancia epidemiológica, RIPS, interoperabilidad y demás obligaciones sanitarias.
- Enviar encuestas de satisfacción e información educativa, preventiva o institucional.
- Gestionar procesos laborales, contractuales, académicos, contables, tributarios y de seguridad social.
- Controlar el ingreso a las instalaciones y proteger a pacientes, trabajadores, visitantes, equipos y bienes.
- Prevenir fraudes, incidentes de seguridad y accesos no autorizados.
- Cumplir obligaciones legales, contractuales, judiciales, administrativas y sanitarias.

Clínica Santana no vende, alquila ni comercializa bases de datos personales.

7. Datos sensibles y datos de salud

Los datos relacionados con la salud, discapacidad, origen étnico, biometría, vida sexual y demás información que pueda afectar la intimidad o generar discriminación son datos sensibles y reciben protección especial.

Cuando sea necesaria autorización, la Clínica informará al titular que no está obligado a suministrar datos sensibles ni a responder preguntas relacionadas con ellos, salvo cuando la información sea indispensable para prestar el servicio o exista una obligación legal.

La historia clínica es un documento privado, obligatorio y sometido a reserva. Solo podrá ser consultada o entregada al paciente, a las personas autorizadas por él, a los profesionales que participan en su atención y a las autoridades o terceros facultados por la ley. Antes de entregarla, la Clínica verificará la identidad y legitimidad del solicitante.

8. Datos de niños, niñas y adolescentes

El tratamiento de datos de menores de edad respetará su interés superior, dignidad y derechos fundamentales. Cuando se requiera autorización, esta será solicitada al representante legal y se tendrá en cuenta la opinión del menor según su edad, madurez y capacidad de comprensión.

La Clínica no publicará fotografías, videos o información identificable de menores sin una autorización válida o una base legal que lo permita.



9. Autorización para el tratamiento

Cuando sea exigible, Clínica Santana solicitará autorización previa, expresa e informada del titular o de quien esté facultado para otorgarla. La autorización podrá obtenerse por escrito, verbalmente, mediante medios electrónicos o a través de cualquier mecanismo que permita conservar evidencia de la decisión.

La autorización informará las finalidades del tratamiento, los derechos del titular, los canales de atención y el carácter facultativo de las respuestas relacionadas con datos sensibles o datos de menores.

No se requerirá autorización cuando la información sea solicitada por una autoridad competente, sea de naturaleza pública, se presente una urgencia médica o sanitaria, sea necesaria para cumplir una obligación legal o se configure alguna de las excepciones establecidas en la ley.

La publicación de esta política o la aceptación de un aviso de privacidad no reemplaza por sí sola la autorización cuando esta sea legalmente necesaria.

10. Derechos de los titulares

Los titulares de la información tienen derecho a:

- Conocer, consultar y acceder gratuitamente a sus datos personales.
- Actualizar, corregir o rectificar información incompleta o inexacta.
- Solicitar prueba de la autorización, salvo cuando esta no sea necesaria.
- Conocer el uso dado a sus datos personales.
- Presentar consultas, peticiones o reclamos.
- Solicitar la supresión de los datos o revocar la autorización cuando legalmente proceda.
- Ser informados sobre incidentes que puedan representar un riesgo relevante para sus derechos.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio después de agotar el trámite ante la Clínica.
- Abstenerse de responder preguntas sobre datos sensibles o de menores cuando la respuesta sea facultativa.

La supresión o revocatoria no procederá cuando exista una obligación legal o contractual de conservar la información, como ocurre con la historia clínica y determinados soportes contables, laborales, contractuales o asistenciales.

11. Consultas y reclamos

Las solicitudes relacionadas con datos personales podrán presentarse mediante:

Correo: ipsunidadmedicasantana@gmail.com

Teléfono: 313 211 5933.



Atención presencial: Carrera 13 No. 19-07, barrio Américas, Arauca.

Asunto sugerido: “Protección de datos personales”.

La solicitud deberá contener:

- Nombre completo e identificación del titular.
- Datos de contacto para recibir respuesta.
- Descripción clara de la consulta, petición o reclamo.
- Documentos que acrediten identidad, representación, parentesco o autorización cuando sean necesarios.
- Soportes relacionados con los hechos, si existen.

Consultas

Las consultas serán atendidas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Cuando no sea posible responder dentro de este término, la Clínica informará el motivo y la nueva fecha de respuesta, que no podrá superar cinco (5) días hábiles adicionales.

Reclamos

Los reclamos relacionados con corrección, actualización, supresión, revocatoria o posible incumplimiento serán atendidos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al día de su recepción. Si no es posible responder en ese término, se informará el motivo y la nueva fecha, que no podrá superar ocho (8) días hábiles adicionales.

Si el reclamo está incompleto, se solicitará su corrección dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes. Si transcurren dos (2) meses sin que el solicitante complete la información, se entenderá que desistió del reclamo.

Antes de entregar información reservada, la Clínica verificará la identidad y legitimidad del solicitante.

12. Entrega y circulación de información

Clínica Santana podrá compartir información, en la medida necesaria y con autorización o fundamento legal, con:

- EPS, medicina prepagada, aseguradoras y regímenes especiales.
- Profesionales e instituciones que participen en la atención.
- Laboratorios, centros diagnósticos y proveedores asistenciales.
- Proveedores tecnológicos, de archivo, facturación, mensajería o soporte.
- Auditores y entidades contratantes.
- Autoridades sanitarias, administrativas, judiciales o de control.



Los terceros que actúen como encargados deberán utilizar la información únicamente conforme a las instrucciones de la Clínica, mantener la confidencialidad, aplicar medidas de seguridad y devolver o eliminar los datos cuando corresponda.

Las transferencias o transmisiones internacionales de información se realizarán cumpliendo los requisitos establecidos por la legislación colombiana.

13. Seguridad y confidencialidad

Clínica Santana adopta medidas administrativas, humanas, físicas y tecnológicas razonables para proteger los datos personales. Entre ellas se encuentran:

- Asignación de usuarios, roles y permisos de acceso.
- Uso de contraseñas y mecanismos de autenticación.
- Registro y revisión de accesos a los sistemas.
- Copias de seguridad y procedimientos de recuperación.
- Protección de equipos, redes, correos y dispositivos.
- Custodia de archivos físicos y control de préstamo de historias clínicas.
- Acuerdos de confidencialidad y capacitación del personal.
- Evaluación de proveedores y gestión de riesgos.
- Procedimientos para prevenir, detectar y atender incidentes.

Se prohíbe cargar historias clínicas o información identificable de pacientes en cuentas personales, plataformas no autorizadas o herramientas públicas de inteligencia artificial sin evaluación, autorización institucional y garantías legales y contractuales.

Aunque la Clínica aplica medidas de seguridad, ningún sistema puede garantizar la eliminación absoluta de todos los riesgos.

14. Incidentes de seguridad

Toda pérdida, alteración, divulgación, envío equivocado, consulta o acceso no autorizado deberá reportarse inmediatamente a la Coordinación de Calidad o al responsable de Sistemas.

La Clínica evaluará el incidente, adoptará medidas de contención, conservará evidencias, corregirá las causas y realizará los reportes a la Superintendencia de Industria y Comercio y a los titulares cuando corresponda.

15. Página web, formularios, cookies y comunicaciones

La página web y los formularios institucionales deberán informar las finalidades del tratamiento y permitir consultar esta política.



Las cookies estrictamente necesarias podrán utilizarse para el funcionamiento y seguridad del sitio. Si se utilizan cookies analíticas o publicitarias, se informará al usuario y se solicitará consentimiento cuando corresponda.

La Clínica no solicitará contraseñas, claves financieras ni información clínica excesiva mediante enlaces no verificados. Las comunicaciones promocionales incluirán mecanismos razonables para dejar de recibirlas cuando sea aplicable.

16. Videovigilancia, fotografías y grabaciones

Las cámaras de seguridad se utilizan para proteger a las personas, instalaciones, equipos y bienes. Las áreas vigiladas deberán contar con avisos visibles y el acceso a las grabaciones será restringido.

Las fotografías, testimonios, imágenes clínicas o videos utilizados con fines educativos, institucionales, publicitarios o en redes sociales requerirán autorización específica cuando sea exigible. Esta autorización será diferente de la utilizada para prestar servicios de salud.

17. Conservación de la información

Los datos personales serán conservados durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades informadas y las obligaciones legales, contractuales, sanitarias, contables, fiscales, laborales, probatorias y de archivo.

La historia clínica se conservará, como mínimo, durante quince (15) años contados desde la fecha de la última atención: cinco (5) años en archivo de gestión y diez (10) años en archivo central, salvo que exista una disposición especial o se determine su conservación permanente.

Una vez cumplidos los términos aplicables, la información podrá ser eliminada, anonimizada o dispuesta de manera segura, de acuerdo con las tablas de retención y los procedimientos institucionales.

18. Cambios en la política

Clínica Santana podrá actualizar esta política cuando cambien las normas, los servicios, las finalidades, los canales de atención, las tecnologías utilizadas o los riesgos relacionados con el tratamiento.

Los cambios importantes serán informados oportunamente a través de la página web, avisos institucionales u otros medios adecuados. Cuando el cambio implique una nueva finalidad que requiera autorización, esta será solicitada nuevamente.

19. Vigencia

Esta política entra en vigencia a partir del 01 de agosto de 2026 y permanecerá vigente mientras Clínica Santana realice tratamiento de datos personales.



Las bases de datos tendrán una duración relacionada con las finalidades para las cuales fueron creadas y con los términos legales de conservación aplicables. La versión vigente de esta política estará disponible en la página web y en los canales de atención de Clínica Santana.

LILIANA CABARCAS OÑORO

Gerente