



**Centro Clínico del Riñón
e Hipertensión Arterial de Colombia
CRHACOL S.A.S. I.P.S**

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Junio de 2022



POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La Institución Prestadora de Salud CENTRO CLINICO DEL RIÑÓN E HIPERTENSION ARTERIAL DE COLOMBIA S.A.S. – CRHACOL, identificada con NIT 901.479.748-5, ubicada en la calle 16A #1E-101 Barrio Caobos, Cúcuta, teléfono 3160436472, en adelante CRHACOL I.P.S., por medio de la presente política de tratamiento de la información y de protección de datos personales establece los lineamientos que regulan la recolección, almacenamiento, uso, circulación, tratamiento, administración, transferencia, transmisión, actualización, rectificación, supresión y protección de los datos personales de pacientes, empleados, médicos adscritos, contratistas, proveedores, entre otros, a través de los diferentes canales de recolección (sitio web, aplicaciones, de manera presencial, entre otros) de información que tiene CRHACOL I.P.S.

Lo anterior conforme a lo dispuesto en el Artículo 15 y 20 de la Constitución Política y en especial por lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y en el Capítulo 25 parte 2 título 2 libro 2 del Decreto 1074 de 2015 y/o sus decretos complementarios o modificatorios, y demás normas aplicables sobre la materia.

1. Responsable del tratamiento.

El responsable del tratamiento de datos personales es el CENTRO CLINICO DEL RIÑÓN E HIPERTENSION ARTERIAL DE COLOMBIA S.A.S identificada con NIT 901.479.748-5. CRHACOL I.P.S. ha designado a un Coordinador de Atención al Usuario, quien tiene la función de proteger los datos personales de los titulares y dar trámite a sus solicitudes, a través de los siguientes medios de contacto:

- Dirección: Calle 16A #1E-101 Barrio Caobos, Cúcuta
- Teléfono 3160436472
- Correo electrónico atencionalusuario@crhacol.co

2. Autorización.

Los deberes de CRHACOL I.P.S., como responsable del tratamiento de los datos personales son:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información que se suministre a los encargados del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna a los encargados 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 este se mantenga actualizada.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente a los encargados del tratamiento.



- h) Suministrar a los encargados del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado.
- i) Exigir a los encargados del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la Ley y en el presente documento.
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley, especialmente para la atención de consultas y reclamos.
- l) Informar a los encargados del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- m) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la Ley y en el presente documento.
- n) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- o) 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 los Titulares.
- p) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

3. Datos personales.

La información y/o datos personales que se recoge de los titulares de la información, específicamente de los pacientes, por conducto de las diversas fuentes puede incluir, pero no limitarse a:

- a) Nombre, sexo y culto religioso.
- b) Lugar, fecha de nacimiento y género.
- c) Dirección física, de correo electrónico, números de teléfonos, celular, fax y de localizadores personales.
- d) Empleador, su ubicación y datos de contacto.
- e) Información clínica del paciente incluidos antecedentes, resultados de exámenes como son patológicos y clínicos, consultas, formulaciones, diagnósticos, atenciones médicas y de enfermería generales y especiales, consultas entre especialistas, etc.
- f) Contactos familiares o de responsables legales.
- g) Grado de educación básica, secundaria o universitaria. Profesión.
- h) Información necesaria para facilitar la prestación de servicios, incluyendo información familiar o laboral.
- i) Número de cédula, pasaporte o NIT, nacionalidad y país de residencia.
- j) Aseguradora o prestadora de servicios de salud.
- k) Uso de productos y servicios.

4. Tratamiento y finalidades.

En atención a lo establecido en la normatividad aplicable, CRHACOL I.P.S. considera necesario efectuar las siguientes precisiones de alcance, en relación con el tratamiento de los datos personales objeto de esta Política.



4.1. Autorización: El Tratamiento de los datos personales debe ser autorizado por el Titular, de manera previa, expresa e informada. Esta autorización se realizará: En forma escrita, de forma oral o mediante conductas inequívocas que permitan concluir de forma razonable que el titular de la información otorgó la autorización.

4.2. Se debe conservar prueba de esta autorización.

4.3. No se requerirá autorización del Titular cuando: Se trate de información de naturaleza pública, Sea información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial, En los casos de urgencia médica o sanitaria, Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos, los datos relacionados con el Registro Civil de las personas. Aunque el tratamiento de esta información no requiere una autorización previa, su disposición y uso estará alineado con la Ley.

4.4. Revocatoria de la autorización y/o supresión de los datos personales: Los titulares de los datos personales, podrán solicitar en cualquier momento al Centro Clínico la revocatoria de la autorización y/o la remoción parcial o total de la información de sus bases de datos, siempre y cuando no exista un mandato legal o una obligación contractual que haga necesaria la permanencia del dato, mediante el procedimiento dispuesto en el numeral 7 de la presente Política y de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 Artículo 15 y demás disposiciones concordantes y complementarias sobre la materia. Una vez agotado el trámite de consulta o reclamo el Titular de los datos personales podrá elevar su queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio con el fin de solicitar la revocatoria de la autorización y en consecuencia la eliminación del o los datos personales de las bases de datos del Centro Clínico.

4.5. Tipo de Tratamiento: Los datos personales podrán ser objeto de las siguientes operaciones de Tratamiento: recolección, almacenamiento, conservación, uso, modificación, actualización, circulación y supresión, conforme a los procesos establecidos al respecto.

Sobre la base del anterior alcance, la información proporcionada por el titular de los datos personales a CRHACOL I.P.S. será recolectada, almacenada, usada, circulada, compartida y procesada con los siguientes fines:

- a) Prestar los servicios ofertados por CRHACOL I.P.S. para dar cumplimiento a los contratos privados de atención médica suscritos entre CRHACOL I.P.S. y sus clientes.
- b) Gestionar la información que surge de la relación contractual que se tiene con contratistas y proveedores de CRHACOL I.P.S.
- c) Desarrollar procesos operativos y administrativos al interior de CRHACOL I.P.S.
- d) Ofertar productos y servicios de atención médica CRHACOL I.P.S.
- e) Informar sobre nuevos servicios de CRHACOL I.P.S. o cambios en los existentes.
- f) Enviar información comercial, promocional, invitaciones, atenciones u otra información de interés de CRHACOL I.P.S.
- g) Evaluar la calidad de los servicios de atención médica ofrecidos por CRHACOL I.P.S.
- h) Realizar estudios internos de CRHACOL I.P.S.
- i) Utilizar la información, de la historia clínica para realizar publicaciones en revistas científicas.
- j) Entrega de reportes de salud pública de obligatorio cumplimiento.
- k) Emisión de respuestas a los requerimientos de las entidades de control.



- l) Atender peticiones, quejas o reclamos.
- m) Identificar a un Titular como empleado o prestador de servicios de CRHACOL I.P.S.
- n) Contactar a un Titular y darle a conocer información en virtud de su calidad de cliente, usuario, empleado y/o prestador de servicios.
- o) Realizar otras actividades determinadas por el responsable en procesos de recolección de datos personales, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones legales y regulatorias, así como a las políticas de CRHACOL I.P.S.
- p) Para cualquier otra finalidad que se derive de la naturaleza jurídica y objeto social de CRHACOL I.P.S.

5. Seguridad de la información.

El Centro Clínico cuenta con procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información, para garantizar el correcto uso de la información y el tratamiento de los datos personales, y evitar el acceso a terceros no autorizados que puedan conocer, vulnerar, modificar divulgar y/o destruir la información que reposa en nuestras bases de datos.

Así mismo, para los eventos en los que se deba transferir o transmitir bases de datos y/o datos personales a encargados y/o responsables del tratamiento para cumplir con actividades específicas, el Centro Clínico garantizará que éstos cuenten con los mismos o mejores estándares y protocolos de seguridad que impidan la adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento por cualquier sujeto.

Análogamente, los Titulares de los Datos Personales, en aras de proteger la información, se comprometen a: 1) Abstenerse de realizar actividades que pongan en peligro o afecten la seguridad de la información, en particular, aquellas ejecutadas a través de las redes informáticas, dispositivos electrónicos, aplicaciones, softwares y correos electrónicos del Responsable; 2) Reportar al Responsable del Tratamiento aquellas conductas o eventos que puedan afectar o afecten la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información; 3) Cumplir con las demás obligaciones establecidas en la Política y en la Ley .

6. Derechos de los Titulares.

Sus derechos como titular de los datos personales son los consagrados en la Ley 1581 de 2012, en especial:

- a) El efectivo ejercicio del derecho constitucional de Habeas Data.
- b) Suministrar la autorización previa y expresa, a través de un medio susceptible de ser reproducido, para que el Centro Clínico pueda recolectar y otorgar el tratamiento respectivo a los Datos Personales del titular, salvo que se trate de datos públicos, casos de urgencia médica o sanitaria, información relacionada con el Registro Civil de las Personas y cuando la ley ha autorizado que se trate para fines históricos, estadísticos o científicos.
- c) Cuando se trate de datos sensibles (incluyendo los biométricos) o de niños, niñas y adolescentes, el Centro Clínico informará previamente a su titular o representante legal que no está obligado a autorizar su tratamiento, salvo en los eventos requeridos para la debida y oportuna prestación del servicio de salud.



- d) Ejercer sus derechos relativos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información suministrada.
- e) Ejercer el derecho a revocar la autorización suministrada al Centro Clínico para el tratamiento de sus Datos Personales, siempre y cuando no exista un mandato legal o una obligación contractual que haga necesaria la permanencia del dato.
- f) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y las demás normas que las modifiquen o complementen.
- g) Obtener copia de la autorización otorgada para la recolección de los Datos Personales.
- h) Ser informado, previa solicitud, del uso que le hemos otorgado a los Datos Personales recolectados.
- i) Recibir respuesta y atención de las peticiones, consultas y reclamos que formule con relación a sus Datos Personales
- j) Que su información sea conservada bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

7. Procedimiento para ejercer los derechos de los titulares.

Los Titulares de la información pueden ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir los datos y revocar la autorización mediante comunicación al correo electrónico atencionalusuario@crhacol.co, dirigida al Coordinador de Atención al Usuario o radicar su solicitud de manera física en las instalaciones de CRHACOL I.P.S., ubicada en la Calle 16A N° 1E-101 Barrio Caobos, Cúcuta.

CRHACOL I.P.S. dará respuesta al peticionario dentro de los términos establecidos por la Ley 1581 de 2012. Siendo así, la solicitud de consultas o reclamos debe contener lo siguiente:

- a) Datos de identificación de la persona quien realiza la petición.
- b) Medio por el cual desea recibir notificación de la respuesta, pudiendo ser éste medio correo electrónico o dirección física.
- c) Descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca realizar una consulta o reclamo relacionada con los derechos que le asisten.
- d) Documentos que considere el peticionario soportan su consulta o reclamo.
- e) Las solicitudes tramitadas, deben presentarse por el titular de los datos o por su representante legal o apoderado; por lo tanto, CRHACOL I.P.S. se reserva el derecho de verificar la identidad del peticionario mediante cualquier medio.

Independientemente del mecanismo utilizado para la radicación de solicitudes de consulta, estas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días, expresando las razones de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual, en ningún caso, podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

Las solicitudes de actualización, corrección, rectificación o supresión de los datos también podrán ser radicadas a través de los canales mencionados y, serán contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo



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.

8. Responsable de atención de peticiones, consultas y reclamos.

El Coordinador de Atención al Usuario de CRHACOL I.P.S. es responsable de adelantar las acciones necesarias para el ejercicio de los derechos del Titular de los datos personales, así mismo atiende y gestiona las solicitudes a través de los siguientes canales:

- Correo electrónico: atencionalusuario@crhacol.co
- Teléfono: 316 0436472
- Portal web: <https://crhacol.co/contactanos/>

9. Vigencia de la política de tratamiento de datos personales.

CRHACOL I.P.S. se reserva el derecho a modificar la presente Política de Tratamiento de Datos Personales, cualquier cambio sustancial en la misma será comunicado oportunamente a los titulares antes de su implementación y publicación en la página web www.crhacol.co.

La presente política rige a partir del veintinueve (29) de junio de 2022, y permanecerá vigente durante el ejercicio del objeto social de CRHACOL I.P.S., entidad que se reserva el derecho de modificar esta Política de Tratamiento de Datos Personales en cualquier momento. Cualquier cambio será informado y publicado oportunamente en la página web www.crhacol.co