

POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

1. **NATURALEZA DE LA PROTECCIÓN.-** **RADIÓLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**, como responsable del tratamiento de datos, por medio de este manual implementa todas las acciones necesarias para tratar y proteger los datos personales recogidos en sus bases de datos.
2. **OBJETIVO.-** Asegurar la preservación y confidencialidad de los datos personales de los usuarios, pacientes, empleados, clientes y proveedores en **RADIÓLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**, recolectada con objeto de la prestación de los servicios de salud de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, y siguiendo los lineamientos de la ley 23 de 1981 y la Resolución 2546 de 1998.

Nuestra política de tratamiento de información define, entre otros, los principios que cumpliremos al recolectar, almacenar y usar los datos personales de nuestros usuarios, pacientes, empleados, clientes y proveedores, que se traduce en actuar con responsabilidad al momento de recopilar la información personal y proteger su privacidad, garantizando la confidencialidad de la información.

3. **ÁMBITO DE APLICACIÓN.-** La presente política se aplica a todas las bases de datos que administra el **RADIÓLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**, dentro de todas y cada una de sus dependencias, como en todas las sedes que en un futuro se puedan establecer, por parte de los Encargados del Tratamiento de los Datos Personales y de eventuales terceros que de una u otra manera gestionen bases de datos personales de **RADIÓLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**

Para los efectos de la presente política **RADIÓLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**, recopila o almacena la siguiente información: Datos generales de contacto, tales como: nombre completo, edad, dirección, teléfono fijo, teléfono móvil, correo electrónico.

Datos particulares: Según el tipo de vinculación: Nivel de ingresos, datos financieros, capacidad de endeudamiento, patrimonio bruto, personas a cargo, composición del grupo familiar, hobbies o aficiones, bienes que posee, información laboral, estado civil.

Datos sensibles: Datos biométricos e historia clínica, éstos solo se recolectarán, incorporarán y/o almacenarán con autorización previa del titular de la información, y cuando sea necesaria para la ejecución de la relación contractual con el titular, siempre y cuando la ley permita acceder a dicha información. Por tanto el acceso, circulación y tratamiento de los datos sensibles será restringido y limitado a la autorización del titular y a lo estipulado en la normativa vigente.

4. **IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.-**

- NOMBRE DE LA IPS	: RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.
- NIT.	: 890.109.666-4.
- DOMICILIO Y UBICACIÓN	: Barranquilla y su sede en la Calle 78 No. 57-215, Primer Piso.
- CORREO ELECTRÓNICO	: notificaciones@radiologosasociados.co
- TELEFONO	: 3198611 - 3198662

5. **DEFINICIONES.-** Para efectos de esta política se tendrán en cuenta las definiciones dispuestas por la Ley 1581 de 2012 y por el Decreto 1377 de 2013.

5.1. Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.

5.2. 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 aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

5.3. Base de Datos: Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento.

- 5.4. Datos personales Públicos:** Son aquellos datos en los que la Constitución y las normas colombianas han catalogado como públicos y que se pueden otorgar sin permiso previo del titular, como, por ejemplo: dirección de residencia, teléfonos celulares etc
- 5.5. Encargado del Tratamiento:** Sí misma o en asocio con otros, responsable del Tratamiento. En los eventos en que el responsable no ejerza como Encargado de la Base de Datos, se identificará expresamente quién será el Encargado.
- 5.6. Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- 5.7. Dato Personal Semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios (Ley 1266 del 2008).
- 5.8. Dato Personal Privado:** Según la definición de la Ley 1266 de 2008 "Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular" esto significa que un dato privado es cualquier información que se refiere a la vida privada de una persona como lo son sus datos personales, tales como, correo electrónico personal, teléfono, dirección de vivienda, datos laborales, nivel de escolaridad, sobre infracciones administrativas o penales, los datos administrados por algunas entidades como tributarias, financieras o de la seguridad social, fotografías, videos, y cualquier otro dato que referencien el estilo de vida de la persona. Dicha información no debe ser observada o tener acceso indebido por ningún órgano público o privado, ya que el titular tiene derecho a controlar cuándo y quién puede acceder a esa información que hace parte de su vida privada.
- 5.9. Dato Personal Sensible:** Es una categoría especial de datos de carácter personal especialmente protegido por la Ley 1581 de 2012, se refiere a todos aquellos datos que se relacionan con el nivel más íntimo de la persona y cuyo uso indebido puede generar su discriminación. No puede ser objeto de tratamiento a menos que sea requerido para salvaguardar un interés vital del titular o este se encuentre incapacitado y su obtención haya sido autorizada expresamente.
- 5.10. Responsable del Tratamiento:** Por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la Base de Datos y/o el Tratamiento de los datos.
- 5.11. Términos y Condiciones:** Para los participantes de actividad
- 5.12. Titular:** Persona natural o jurídica cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- 5.13. Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- 5.14. Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- 5.15. 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.
- 5.16. Dato biométrico:** Este es un tipo de dato sensible que amerita una explicación adicional. La biometría hace referencia a las tecnologías que miden y analizan los parámetros y características del cuerpo humano, parámetros físicos que son únicos en cada persona para poder comprobar su identidad como lo son las huellas dactilares o el iris del ojo, fotografías, cámaras de video vigilancia, placas dentales, aunque los científicos también son capaces de identificar a un individuo por su voz, su palma de la mano o rasgos del rostro. Información concerniente a personas físicas identificadas o identificables".

5.17. Transferencia de Datos: Traspaso de información de diferente tipo de un determinado tipo de aparato a otro similar o de distinto tipo. La transferencia de datos es hoy en día uno de los procesos más simples y útiles de realizar con los aparatos electrónicos y muchos de las posibilidades están especialmente adaptadas para facilitar la tarea al usuario promedio. -Transmisión de Datos Personales: Cuando una empresa Responsable del tratamiento de datos personales comparte sus bases de datos con un tercero, esto corresponde a una transmisión. Para ello, el tercero recibe estos datos en calidad de Encargado, es decir, para realizar el tratamiento de los mismos por cuenta del Responsable; por ejemplo, como sucede con los call centers.

5.18. Habeas Data: Es el derecho de cualquier persona de conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en el banco de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

6. NORMATIVA APLICABLE.- Estas políticas se rigen y son el resultado de la aplicación del Artículo 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia, de los Artículos 1 al 30 de la Ley 1581 de 2012, Artículos 1 al 28 del Decreto 1377 de 2013, los Artículos 1 al 16 del Decreto 886 de 2014 y la Sentencia C-748 de 2011 de la Corte Constitucional, que declaró exequible el Proyecto de Ley Estatutaria número 184 de 2010 Senado, 046 de 2010 Cámara.

7. PRINCIPIOS GENERALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.- En el desarrollo, interpretación y aplicación de la Ley 1581 de 2012 y las normas que la complementan, modifican o adicionan, **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**, actuará en toda recopilación, manejo y supresión de datos personales y aplicará de manera armónica e integral los siguientes principios:

- **Principio de Legalidad en Materia de Tratamiento de Datos:** Para el tratamiento de los datos personales, **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**, se sujetará a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- **Principio de Finalidad:** **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**, informará de manera concreta, precisa y previa al titular la finalidad del tratamiento dado a los datos personales, la cual debe ser legítima de acuerdo con la Constitución Política y la ley.
- **Principio de Libertad:** **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**, sólo ejercerá el tratamiento de los datos personales con el consentimiento previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización o en ausencia de mandato legal, estatutario o judicial que releve el consentimiento.
- **Principio Veracidad o Calidad:** La información sujeta a tratamiento por parte de **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**, de los datos personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- **Principio de Transparencia:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error. En virtud de este principio, **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**, deberá ofrecer como mínimo la siguiente información al Titular:
 - a) El propósito del procesamiento de los datos personales.
 - b) A quien se podrán revelar los datos.
 - c) Cómo el titular puede ejercer cualquier derecho que le otorgue la legislación sobre protección de datos.
 - d) Toda otra información necesaria para el justo procesamiento de los datos.
- **Principio de Acceso y Circulación Restringida:** Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, excepto

los que su acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido solo a los Titulares o terceros autorizados.

- **Política de Seguridad:** La información sujeta a tratamiento por **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**, será objeto de protección mediante el uso de medidas técnicas, humanas y administrativas que otorguen seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
 - **Política de Confidencialidad:** Las personas que intervengan en el tratamiento de los datos personales, que no tengan la naturaleza de públicos, están obligadas a garantizar la reserva de la información suministrada. Inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar el suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley.
 - **Principio de Facilitación:** Los Responsables del tratamiento deberán facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo.
 - **Principio de no Discriminación:** **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**, como responsable del tratamiento de los datos, deberá entregar información a todas los Titulares que lo soliciten, en igualdad de condiciones y sin hacer distinciones arbitrarias.
 - **Principio de Interpretación Integral de los Derechos Constitucionales:** Los derechos del Titular se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia y con los derechos constitucionales aplicables como son el hábeas data, el derecho al buen nombre, el derecho a la honra y el derecho a la intimidad, entre otros.
 - **Principio de Celeridad:** Este principio busca la agilidad en el trámite y la gestión administrativa.
8. **TITULAR.-** Para efectos de esta Política se entenderán como titulares de datos personales, las personas naturales o jurídicas entre ellas los pacientes y usuarios del servicio de salud, los proveedores, clientes, benefactores, estudiantes, profesionales de la salud y empleados en general.
9. **DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES.-** **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**, hace manifiesta la voluntad de protección de los derechos de los titulares de los datos personales; en tal sentido y conforme a la ley, señala los siguientes derechos en cabeza de dichos titulares:
1. Conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales de las bases de datos de **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**
 2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**, por parte de los titulares de los datos personales para el tratamiento de sus datos.
 3. Ser informado por **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
 4. Presentar, cuando sea el caso, ante la Superintendencia de Industria y Comercio, quejas por infracciones al tratamiento de sus datos personales.
 5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
 6. Acceder y conocer en forma gratuita los datos personales que sean objeto de tratamiento de acuerdo con lo dispuesto por la ley en el tratamiento de datos personales.

- 10. AUTORIZACIÓN.- RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.,** debe solicitar la autorización previa informada y expresa del titular la cual será obtenida por medios orales, escritos, bien sea físicos o electrónicos (mensaje de datos), para que pueda ser objeto de consulta posterior.

Autorización previa significa, que el consentimiento debe ser otorgado por el Titular, a más tardar en el momento de la recolección de los Datos Personales.

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.

Autorización expresa quiere decir que el consentimiento del titular debe ser explícito y concreto, no son válidas las autorizaciones abiertas y no específicas. Se requiere que el Titular manifieste su voluntad de autorizar que **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.,** realice el tratamiento de sus datos personales.

Esta manifestación de voluntad del Titular puede darse a través de diferentes mecanismos puestos a disposición por **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.,** tales como:

- **Por escrito,** por ejemplo, impreso en las órdenes de servicios de los usuarios y/o pacientes, con formato de autorización a clientes, empleados, proveedores. Así como también, por medios digitales cuando se solicite una cita.
- **De forma oral,** por ejemplo, en una conversación telefónica o en videoconferencia, al momento de solicitar el paciente una cita médica.
- **Mensaje de datos, correo electrónico** o cualquier otro formato que permita que en obtención del consentimiento mediante conductas inequívoca, a través de las cuales se concluya que de no haberse surtido la misma por parte del titular o la persona legitimada para ello, los datos no se hubieran almacenado o capturado en la base de datos. La autorización será solicitada por **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.,** de manera previa al tratamiento de los datos personales.
- En ningún caso **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.,** asimilará el silencio del titular a una conducta inequívoca.

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

1. Responder a una orden judicial o cuando es solicitado por una entidad pública.
2. Datos personales de naturaleza pública.
3. Casos de Urgencia Médica o Sanitaria.
4. Información autorizada por la ley, para fines históricos, estadísticos o científicos.
5. Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.

- 11. 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.
- 12. DERECHOS DEL TITULAR.-** El Titular tendrá derecho a conocer, rectificar y actualizar sus datos personales, solicitar prueba de la autorización, salvo casos excepcionales por ley, ser informado sobre el uso que se le da a sus datos personales, presentar consultas e interponer quejas, solicitar revocatoria a la IPS por incumplimiento en la normatividad y a acceder de manera gratuita a los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
- 13. DEBERES DEL TITULAR.-** El titular deberá garantizar la veracidad de la información que proporciona a **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.,** y actualizar su información de manera oportuna. En caso de dar información falsa entregada a la IPS, la IPS queda eximida de cualquier responsabilidad.
- 14. DEBERES DEL RESPONSABLE.-** El responsable se compromete a proceder bajo los lineamientos de la normatividad vigente y así garantizar en la medida de sus posibilidades, de propender por la confidencialidad de los derechos de los Titulares de los Datos Personales, que se obtengan en el desarrollo de sus funciones.

15. TIPO DE INFORMACIÓN REGISTRADA.- Para facilitar el contacto con los titulares, registramos y conservamos datos personales o cualquier información vinculada que pueda asociarse a la persona, la IPS obtendrá información a través de las siguientes fuentes:

- Cuando el paciente o usuario voluntariamente brinda información.
- En los procesos de atención asistencial.
- En los procesos de facturación de servicios.
- En los procesos de agendamiento de cita indiferente de cual sea el canal utilizado para ello.
- Otras fuentes, que brindan información relacionada con el servicio que el usuario requiere.
- En los procesos de actividades comerciales.
- En desarrollo de actividades educativas.
- Empresa aseguradora y plan de beneficios al cual tiene derecho el paciente.
- Historia laboral y académica.
- Datos sensibles requeridos por la naturaleza de la relación laboral (fotografía, conformación del grupo familiar, datos biométricos).

En el ejercicio de procesos laborales, la información personal recopilada puede incluir, pero no limitarse a:

- Nombre, direcciones y números de teléfono.
- Fecha y lugar de nacimiento, así como su género.
- Direcciones de correo electrónico.
- Información necesaria para facilitar el contacto u otros servicios, incluyendo información familiar o laboral.
- Número de cédula, pasaporte, nacionalidad y país de residencia.
- Identificación, representación y existencia en caso de personas jurídica.
- Uso de servicios.
- Información personal brindada a través de encuestas u otros métodos de investigación.
- Información personal brindada a la oficina de Atención al Usuario.
- Por la naturaleza de nuestra institución prestadora de servicios de salud También se registran datos básicos de la persona responsable del paciente, así como la entidad promotora de salud a la que se encuentra afiliado.

16. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.- **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**, hace uso de los datos personales de los titulares con la siguiente finalidad:

- Asegurar la prestación de servicios de salud, facturar y cobrar ante las personas naturales o jurídicas responsables del pago, diligenciamiento del Registro Individual de la Prestación de Servicios de Salud (RIPS), historias clínicas, autorización servicios de salud, gestión de órdenes médicas, registro y confirmación de citas médicas, registro de imágenes y exámenes diagnósticos, y con el consentimiento del titular de la información podrá adelantar procesos de investigación (científicos) en la empresa en cuanto a casos interesantes, , campañas de prevención y promoción.
- Facilitar el contacto con los titulares en virtud de sus necesidades de atención en salud.
- Desarrollo y control de la relación comercial entre los titulares y **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**
- Para el fortalecimiento de las relaciones con sus clientes, usuarios y/pacientes, mediante el envío de información relevante, la toma de pedidos y la atención de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) por parte del área de servicio al cliente, la evaluación de la calidad de su servicio al cliente, entre otros.
- Para la determinación de obligaciones pendientes (gestión de cobros y pagos), la consulta de información financiera e historia crediticia y el reporte a centrales de información de obligaciones incumplidas, respecto de sus deudores.
- Gestión de estadísticas internas (indicadores de medición de niveles de satisfacción).
- Para él envío de la información financiera de la compañía antes los entes reguladores y otros fines comerciales (Supersalud - Dian en el uso de firmas digitales, electrónicas, y Firmas- huellas en documento físicos).

- Para control de registro de entrada y salida de documentos (correspondencia de socios de la compañía, de empleados en general).
- Realización de encuestas de opinión, recordatorios e invitaciones a eventos, ejecución de campañas de fidelización de clientes, usuarios y/o ofrecimiento de servicios, comunicación de noticias de la compañía, y otros fines lícitos de orden comercial.
- Cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias de las relaciones laborales, como el uso de huella biométrica para el control de horarios, uso de imagen del empleado como publicidad propia, gestión de nómina, formación del personal, gestión de personal, prestaciones sociales, prevención y riesgos laborales, promoción y gestión de empleo, promoción y selección del personal, declaración y pago de aportes de seguridad social de los empleados, verificación de riesgos de salud, verificación de datos y referencias de los empleados y su grupo familiar.
- Mantener vínculos contractuales y comerciales para la adquisición de bienes (productos e insumos) y servicios requeridos para el normal funcionamiento de la empresa (Gestión de proveedores).
- Atención y respuesta a peticiones quejas y reclamos de los titulares de los datos y de las autoridades y demás usos administrativos, legales, comerciales o publicitarios necesarios para el ejercicio de la actividad empresarial de la unidad, o que expresamente sean autorizados por los titulares.
- Para la atención de requerimientos judiciales o administrativos y el cumplimiento de mandatos judiciales o legales.
- Para mejorar, promocionar sus servicios, (Publicaciones en portafolios de servicios, flyers).
- Para el Registro de acciones y obligaciones de los socios de la compañía.
- Para eventualmente contactar, vía correo electrónico, o por cualquier otro medio, a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración signifique limitación, trabajadores y familiares de éstos, accionistas, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores, para las finalidades antes mencionadas.
- Para cumplir con las obligaciones contraídas con nuestros clientes, proveedores, aliados y demás terceros indirectamente con el objeto social de **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**
- Para dar cumplimiento a la Resolución 220 de 2014 información exógena.
- Para dar cumplimiento de la Ley 1266 de 2008 Habeas Data.

No obstante, aquellos datos que se encuentren a disposición del público podrán ser tratados por **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**, siempre y cuando estos sean considerados de carácter público.

17. TRATAMIENTO DE 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.

El tratamiento de esta clase de información se considera prohibido, excepto en los siguientes eventos:

- a) El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.

b) El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.

c) El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las 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.

d) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

e) 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.

Cuando el tratamiento de esta clase de información sea posible, **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**, se compromete con cada titular de datos de información en anunciarle en el momento de la recolección de los datos, cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son de carácter sensible y la finalidad de su tratamiento.

A su vez, **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**, se obliga a reforzar los niveles de seguridad frente al tratamiento de este tipo de datos y aumentar la restricción en su acceso y uso, para un tratamiento adecuado de los mismos.

- **Datos sensibles en Historias Clínicas.** El tratamiento de los datos personales sensibles insertos en las historias clínicas de los pacientes se realizará teniendo en cuenta los principios descritos en el presente manual y consagrados en la Ley que orientan la política de tratamiento de datos personales, los cuales se aplicarán e interpretarán en armonía con los lineamientos prescritos en la regulación especial contemplada en la Resolución 1995 de 1999 para el manejo de la Historia Clínica y demás normas que desarrollen, complementen, modifiquen o sustituyan dicha norma.

Para el efecto, se tendrá en cuenta que la Historia Clínica se encuentra sometida a reserva conocida con previa y expresa autorización de cada paciente o en los demás casos en que la Ley lo autorice.

- **Tratamiento de datos personales de niños y adolescentes.** En el tratamiento de datos personales, **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**, asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. En todo caso, se tendrá en cuenta la voluntad del menor titular considerando su capacidad de autodeterminación y de entender las finalidades del tratamiento de su información personal y las consecuencias del mismo.

18. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y OBSERVANCIA DE ESTA POLÍTICA.- La Gerencia General de **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**, tiene a su cargo la labor de desarrollo, implementación, capacitación y observancia de esta Política. Para el efecto, se designa a un funcionario responsable interno llamado **Coordinador de Experiencia**, quien será el encargado de mantener actualizada la información diferentes áreas de **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**, está obligado a reportar a estas bases de datos a la Gerencia General y a dar traslado a ésta de manera inmediata, de todas las peticiones, quejas o reclamos que reciban por parte de los titulares de los datos personales.

La **Coordinación de Experiencia** de **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**, ha sido designada como responsable de la atención de peticiones, consultas, quejas y reclamos ante la cual el titular de la información podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectifica, suprimir el dato y revocar la autorización.

19. GARANTÍAS DEL DERECHO DE ACCESO.- Para garantizar el derecho de acceso del titular de los datos, **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**, pondrá a disposición de éste, previa acreditación de su identidad, legitimidad, o personalidad de su representante, sin costo de manera pormenorizada y detallada, los respectivos datos personales a través medio escrito, previa solicitud a **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**

20. UTILIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN.- La institución prestadora de servicios de salud **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**, utiliza información personal para contactar a los titulares a los cuales se les pueda brindar información sobre prestación de servicios de salud; divulgación de información científica y actualización tecnológica en la IPS; información sobre campañas de promoción y planes de prevención en salud; presentación de convenios para la

prestación de servicios de salud con diferentes entidades promotoras de salud, compañías de aseguramiento o empresas de medicina prepagada, Además de utilizarla para procesar, confirmar y cumplir con el objeto funcional y misional de la IPS o algún otro servicio que el titular solicite.

RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S., puede utilizar esta información para fines administrativos y analíticos, tales como administración de sistemas de información, facturación, contabilidad y auditorías, relacionamiento comercial, procesamiento y verificación de medios de pago, correspondencia a nuestra Oficina SIAU y para el funcionamiento de los programas de promoción y mantenimiento de la salud por cursos de vida que se llegasen a implementar.

La IPS no vende la información de sus usuarios ni comparte los datos personales sin autorización del Titular.

La IPS también usa información de los Titulares para identificar, desarrollar y dar a conocer servicios que a juicio de la IPS sean valiosos e importantes para los usuarios, pacientes y población en general.

También comunica a través de correos electrónicos, mensajes de texto o correo físico en caso de transmitir un mensaje de importancia para los fines misionales de la IPS.

Ocasionalmente, podrán recibir información sobre nuevos servicios, habilitación de sedes, programas de prevención entre otros. Además, podría la IPS proporcionar información relativa a la prestación de servicios de salud a empresas expertas, estando las mismas sujetas a estrictos procesos de confidencialidad y seguridad de la información, conforme a la normatividad vigente.

- 21. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES.- RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**, cumple con lo establecido en el artículo 26 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y se abstiene de transferir datos personales de los Titulares a otros países que no cuenten con iguales o superiores estándares de protección. Sin embargo, procederán las siguientes excepciones:

Esta prohibición no regirá cuando se trate de:

- a) Información respecto de la cual el titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia.
- b) Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el Tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública.
- c) Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable.
- d) Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad.
- e) Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el titular y el del Tratamiento, para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular

- 22. PERSONAS A LAS CUALES SE LES PUEDE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN.-** La información que reúna las condiciones establecidas en la presente política podrá ser suministrada por **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**, a las siguientes personas:

1. A los titulares, sus causahabientes o sus representantes legales.
2. A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
3. A los terceros autorizados por el titular o por la ley.
4. A los proveedores para las finalidades autorizadas por el titular o las previstas en la ley, para ello **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**, se asegurará de establecer unas condiciones que vinculen al proveedor a las políticas de tratamiento de datos personales de éstas, de tal forma que la información personal de los clientes se encuentre protegida, así mismo, se establecerán acuerdos de confidencialidad para el manejo de la información y obligaciones responsable-encargado cuando el tipo de entrega lo amerite.

- 23. NEGATIVA A TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN.-** Si el usuario o paciente considera que la IPS **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**, no debe utilizar o compartir su información personal con las finalidades aquí recogidas, o no quiere recibir materiales informativos relativos a la IPS, debe escribir al correo electrónico:

experiencias@radiologosasociados.co, manifestando su negativa o manifestarlo por escrito a la IPS, a la Calle 78 No. 57-215, Primer Piso, Barranquilla D. E. I. P., Colombia.

24. PROCEDIMIENTOS PARA CONSULTAS Y RECLAMOS.-

- **Consultas:** Las consultas realizadas por el Titular o sus causahabientes serán atendidas por la IPS EN UN TÉRMINO DE (10) días hábiles a partir del recibo de la solicitud prorrogable por un máximo de (5) días hábiles.
- **Reclamos:** Independiente de las siglas que utilices, lo importante es saber que el manejo de cualquier tipo de PQRSD exige habilidades de negociación y comunicación asertiva. El énfasis debe estar en el uso de la escucha activa para crear una conexión con el cliente e identificar la necesidad por detrás de su reclamo. El reclamo y la queja tienen características diferentes, pero, en definitiva, deben funcionar como una oportunidad para revertir disconformidades del usuario y fortalecer su relación con la marca.
- Es el momento en el que el agente de atención al cliente debe valerse de las softskills y seguir los siguientes pasos para el tratamiento de quejas y reclamaciones:
 - 1) Mostrar empatía al escuchar el reclamo.
 - 2) Comprender la queja sin juzgar ni ser reactivo.
 - 3) Responder con paciencia, valorizando la interacción con el usuario.
 - 4) Aplicar el pensamiento crítico para decidir la mejor alternativa.
 - 5) Mostrarse resolutivo al conseguir un buen cierre para cada problema, en corto tiempo.

El equipo de atención al cliente debe estar preparado para informar y dar soporte al consumidor en relación a los productos y servicios de la empresa, mientras canaliza los pedidos, quejas, reclamos y sugerencias.

Los analistas de PQR son responsables por mantener los estándares de calidad durante el tratamiento de quejas y reclamaciones. Es fundamental gestionar las fallas y tiempos de espera en el manejo de PQR, para servir de puente entre las áreas responsables por brindar una solución final al problema.

El departamento de reclamos debe producir informes detallados al recibir un caso de manejo de quejas. El área responsable por dar una respuesta tiene que gestionar los PQR para atender los llamados en orden de prioridad, considerando tiempo de demora en la resolución y la gravedad de las fallas reportadas.

Las empresas líderes en la atención al cliente saben que una respuesta no debe extenderse más allá de pocos días y eso solo en los casos más graves.

25. AVISO DE PRIVACIDAD.- El aviso de privacidad en **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**, es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, puesto a disposición del titular para informarle acerca del tratamiento de sus datos personales.

A través de este documento se comunica al titular la información relacionada con la existencia de las políticas de tratamiento de información de **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**, y que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

26. PROCEDIMIENTO PARA EJECER RECTIFICAR, SUPRIMIR INFORMACIÓN Y REVOCAR AUTORIZACION.- **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**, en el tratamiento de datos personales, define los siguientes procedimientos, los cuales sólo pueden ser ejercidos por el titular de los datos, sus causahabientes o representantes.

a. Consultas: Los titulares podrán consultar la información personal que repose en **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**, quien suministrará toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

Con respecto a la atención de solicitudes de consulta de datos personales **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**, garantiza:

- Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, los cuales deberán dar cumplimiento a la presente política.
- Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación.
- En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha del día siguiente de la fecha de recibo.
- Las consultas podrán formularse al correo electrónico experiencias@radiologosasociados.co.

b. Reclamos: El Titular 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, podrán presentar un reclamo ante **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- El reclamo del titular se formulará mediante solicitud escrita dirigida a la gerencia de **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**, experiencias@radiologosasociados.co, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, el correo electrónico, el teléfono de contacto y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha de presentación del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

c. Petición de Actualización y/o Rectificación: **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**, rectificará y actualizará, a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos antes señalados, para lo cual se tendrá en cuenta:

El titular deberá allegar la solicitud a experiencias@radiologosasociados.co, mediante comunicado dirigido a la gerencia general, con la identificación del a realizar y aportará la documentación que sustente su petición.

d. Petición de supresión de datos: El titular de los datos personales tiene el derecho de solicitar a **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**, su supresión (eliminación) en cualquiera de los siguientes eventos:

- Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.
- Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por **RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S.**, sin embargo, este derecho del titular no es absoluto y en consecuencia la IPS, podrá negar el ejercicio del mismo.

Para el ejercicio de sus derechos, suministrarán al menos la siguiente información:

Nombre del titular:	_____
Identificación:	_____ Procedimiento solicitado: consulta: _____
Consulta:	_____ Reclamo: _____ Actualización y/o Rectificación: _____ Supresión de Datos: _____
Descripción de los hechos que dan lugar a la solicitud:	_____
Documentos que corroboren la solicitud:	_____
Datos de contacto: Dirección:	_____
Teléfono:	_____ Correo electrónico: _____
Firma:	_____

En el cuadro se aprecia el procedimiento para el ejercicio del derecho de los titulares de los datos personales.

- 27. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LAS BASES DE DATOS.-** RADIOLOGOS ASOCIADOS S.A.S., pone a disposición todos los recursos humanos y tecnológicos necesarios para brindar seguridad y confidencialidad a los datos personales que tiene en su poder. En todo caso, verificará cuando corresponda, la procedencia de las excepciones legales para entregar los datos personales a las autoridades en los casos pertinentes.
- 28. FECHA DE ENTRADA Y VIGENCIA DE LA PRESENTE POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS.-**- La presente política de tratamiento de la información contenida en el presente documento entra en vigencia a partir del día (17) del mes de Marzo de 2017, el cual tendrá un periodo indefinido, por ende la información permanecerá almacenada por el término necesario para el cumplimiento de los fines para los cuales fue incorporada, mientras no sea modificada por parte de las autoridades competentes, la normativa vigente o a solicitud del titular.