

## **POLITICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES PARA CLIENTES**

### **INTRODUCCION**

En virtud de la ley 1581 del 2012, y del Decreto 1377 del 2013, por la cual se dictan disposiciones generales para la “Protección de datos personales” y en el desarrollo del derecho constitucional que tienen todas las personas, **OTOFON S.A.S** (nombre comercial **Dr.Sanabria**) en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales de su grupo de interés conformado por los usuarios, pacientes, clientes, prestadores, proveedores, colaboradores, contratistas, entidades de inspección vigilancia y control, por medio del presente instrumento se compromete con el cumplimiento de la normativa mencionada y la protección de los derechos de las personas e informar a su grupo de interés que adopta las siguientes políticas sobre recolección, tratamiento y uso de datos personales:

### **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS**

La sociedad **OTOFON S.A.S** identificado con el Nit 800.003.111-5, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá, Carrera 7 No 119-14 Consultorio 310, correo electrónico: [otofonsa@gmail.com](mailto:otofonsa@gmail.com), pagina web [www.dr-sanabria.com.co](http://www.dr-sanabria.com.co) es responsable del tratamiento de los datos personales de su grupo de interés usuarios, prestadores, proveedores, colaboradores y contratistas. La empresa posee en sus bases de datos, a efectos de permitir el adecuado ejercicio y protección de los derechos del titular de la información, para que en cualquier tiempo pueda solicitar la corrección, aclaración, modificación.

### **DEFINICIONES**

La presente terminología o glosario, es referente al proceso de tratamiento de la información de datos personales, su uso, divulgación y administración.

**Autorización:** “mecanismo predeterminado a través de medios técnicos que faciliten al Titular su manifestación automatizada. Se entenderá que la autorización cumple con estos requisitos cuando se manifieste (i) por escrito, (ii) de forma oral o (iii) mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización. En ningún caso el silencio podrá asimilarse a una conducta inequívoca. Para el caso de **OTOFON S.A.S** .

**Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

**Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

**Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

**Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

**Datos Personal 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.

**Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento para este caso el usuario o tercero.

**Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos en este caso **OTOFON S.A.S** .

**Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

**Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, o supresión de los mismos.

## **POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS**

**OTOFON S.A.S** , cuenta con la infraestructura tecnológica y física necesarias para garantizar el correcto e idóneo tratamiento de la información de datos personales, así como la confidencialidad necesaria para el ejercicio de los derechos de sus titulares contenidos en la Constitución y en la Ley, y en mayor medida para permitir el recibiendo de información sobre, historias clínicas, autorizaciones, programación de citas, programación de cirugías, exámenes, facturación, noticias de interés, etc., que por lo anterior **OTOFON S.A.S** ha establecido las siguientes políticas:

1. **OTOFON S.A.S** cuenta con los medios necesarios para suministrar un correcto tratamiento de los datos personales, garantizando la confidencialidad de los mismos .

2. La información solicitada por **OTOFON S.A.S** a los titulares será la necesaria para garantizar la prestación del servicio de salud, y en general para dar cumplimiento a su objeto social, y a las normas que regulan el Sistema General de Seguridad Social en Salud, principalmente en lo que se refiere a los prestadores de servicios de salud. Los datos Sensibles requeridos serán de libre y voluntaria entrega por parte de los titulares de la información, y su tratamiento solamente podrá realizarse cuando medie Autorización de su titular, salvo los casos previstos por la Ley. En todo caso, y para los efectos del proceso de atención, cuando un titular tenga la condición de paciente, deberá suministrar al personal de salud la información necesaria para garantizar un adecuado manejo médico (Clínico, quirúrgico etc.) de las afecciones que lo aquejen, siendo responsabilidad del personal asistencial y administrativo de la sociedad **OTOFON S.A.S** , el mantenimiento de la reserva de la historia clínica, programación de citas, programación de cirugías, conforme con lo establecido en la Ley 23 de 1981 y demas normas concordantes que regulen la historia clínica.

3. **OTOFON S.A.S** , velará por el estricto cumplimiento de los Derechos fundamentales de los menores, y el tratamiento de sus datos requerirán Autorización previa de sus representantes; en ningún caso **OTOFON S.A.S** , desatenderá el interés superior del menor.

El tratamiento al que serán sometidos los datos personales de los titulares por parte de **OTOFON S.A.S** , consiste en las siguientes operaciones:

- **Recolección**
- **Almacenamiento**
- **Uso**

Las finalidades del tratamiento de información de sus diferentes titulares serán las siguientes:

- ❖ Implementar y administrar el manejo de bases de datos personales y datos sensibles con el fin de facilitar, controlar y mejorar la prestación de servicios de salud.
- ❖ Dar a conocer los diferentes servicios ofrecidos por esta Entidad, publicidad de los mismos, y en general mantener contacto con los usuarios y pacientes mediante cualquier medio de comunicación (escrito y/o electrónico), con el fin de adelantar cualquier trámite necesario para el desarrollo del objeto social de la sociedad **OTOFON S.A.S**.
- ❖ Identificación, validación de derechos y actualización de datos de los titulares.
- ❖ La asignación y/o reasignación de citas, facturación, recaudo y recuperación de cartera, información y demás operaciones relacionadas con el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- ❖ Cumplimiento de las obligaciones propias de la Superintendencia Nacional de Salud.
- ❖ Elaboración de informes y reportes conforme con las metodologías, parámetros, estructuras, periodicidad y finalidades establecidas por el Ministerio de Salud y Protección Social, la Superintendencia Nacional de Salud, la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá D.C., la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, y de las demás entidades de control, tanto del nivel nacional como distrital.
- ❖ Identificación de pacientes y/o clientes, así como medición de necesidad, oportunidad y calidad en los productos y servicios prestados por éstos.
- ❖ Cualquier otra operación necesaria para el desarrollo del objeto social de la sociedad **OTOFON S.A.S**", atendiendo a su naturaleza de institución prestadora

## **DERECHOS DE LOS TITULARES**

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **OTOFON S.A.S** en su condición de responsable del tratamiento.
- Solicitar copia o prueba de la autorización otorgada a **OTOFON S.A.S**, en su condición de Responsable del Tratamiento.

- Ser informado por **OTOFON S.A.S** previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento por cualquier medio incluyendo los electrónicos según lo requiera el titular, la cual debe ser solicitada en forma escrita o por mail directamente al responsable del uso de la información.
- Cuando el titular de los derechos o datos no esté en capacidad de actuar por sus propios medios los podrá ejercer a través de las siguientes personas:
- Por el representante y/o apoderado del titular previa demostración de la representación o apoderamiento.
- Para los menores de edad y personas con discapacidad mental sus derechos podrán ser ejercidos por las personas que estén facultados para representarlos.

## **DEBERES DEL TITULAR DEL TRATAMIENTO DE DATOS**

En su calidad de responsable del tratamiento de los datos personales y datos sensibles, tendrá los siguientes deberes:

- Al momento de solicitar al Titular la autorización de para el tratamiento de datos personales, **OTOFON S.A.S** .deberá informar de manera expresa y clara: el Tratamiento al cual serán sometidos los datos personales y la finalidad del mismo; el carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas cuanto estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de los menores de edad, manteniéndose el deber por parte de los pacientes y sus representantes de suministrar al personal asistencial los datos que sean requeridos en el tratamiento médico, en sus diferentes fases de atención; los derechos que le asisten como titular; y la identificación, dirección física o electrónica y teléfono de **OTOFON S.A.S** .
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la Ley 1581 de 2012, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, y garantizar su confidencialidad e integridad
- Garantizar que la información que se suministre a los encargados del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

- Actualizar la información, comunicando de forma oportuna a los encargados del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente les hayan suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a dichos encargados se mantenga actualizada.
- Rectificar la información cuando esta sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- Suministrar a los encargados del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la Ley 1581 de 2012.
- Exigir a los encargados del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- Informar, a solicitud del Titular, sobre el uso dado a sus datos.

## PROCESO PARA CONSULTAS

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 los titulares, podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, **OTOFON S.A.S** Garantizará el derecho de consulta, suministrando a estos, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Para conocer los datos personales que posee **OTOFON S.A.S** se solicitarán y tramitarán por medio escrito y radicado en las instalaciones de **OTOFON S.A.S** carrera 7 No 119-14 Consultorio 310.

- Fecha de recibo de la solicitud de consulta
- Documento de identidad del solicitante.

En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta y una vez verificada la identidad del titular de los datos personales, se le suministrará la información requerida 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 10 días, expresando los motivos 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 término. Las solicitudes de consulta de los datos personales serán a Cargo del área de Servicio al cliente.

## **PROCESO PARA CONSULTAS Y SOLICITUD DE HISTORIAS CLINICAS:**

El usuario puede solicitar su historia clínica por medio escrito y personalmente en la sede administrativa de **OTOFON S.A.S**

### **Qué debe presentar el usuario al realizar la solicitud de forma presencial?**

SI. El requerimiento es realizado por el usuario debe presentar: Carta de solicitud y solicitando copia de historia clínica , copia de cedula y cedula original.

SI. El requerimiento es realizado por un tercero debe presentar: Carta de solicitud y Autorización firmada por el titular adjuntando fotocopia del documento de identificación del paciente y el autorizado.

Cuando la solicitud es realizada para un menor de edad se debe diligenciar carta de solicitud y autorización para copia de historia clínica y adjuntar documento de identidad del representante legal del menor de edad, Registro civil del menor y tarjeta de identidad si tiene.

## **PROCESO PARA LOS RECLAMOS:**

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, 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 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- El reclamo deberá hacerse de manera directa a **OTOFON S.A.S** , a través de medio escrito radicado en nuestras instalaciones .
- Al presentar el reclamo se debe incluir la información completa que permita darle trámite, esto es, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, acompañando los documentos que se quiera hacer valer.
- Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos y el responsable del monitoreo será el área encargada de solucionar OTOFON S.A.S , quien mantendrá una leyenda que diga **“reclamo en trámite”** y el motivo del

mismo, en un término no mayor a cinco (5) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

- El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles 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 diez (10) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 16 de la Ley 1581 de 2012, el titular o su representante solamente podrá acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el presente trámite de reclamo ante **OTOFON S.A.S** .

A continuación se presenta el aviso de privacidad que se dirigirá a los titulares de información.

## AUTORIZACIONES

- No se requiere autorización para su tratamiento, la información contenida en la base de datos que se encuentran a disposición del público en general.
- Con el fin de garantizar los derechos de sus grupos de interés conformado por los usuarios, proveedores, colaboradores, contratistas, entidades de inspección vigilancia y control, como titulares de la información, OTOFON S.A.S. como responsable del tratamiento, se entenderá que la autorización cumple con los requisitos de Ley cuando se manifieste:
  - Por escrito
  - De forma Oral
- La autorización no será necesaria cuando se trate información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales
- No habrá lugar a la supresión total o parcial mientras existas una relación contractual entre sus grupos de interés conformado por los usuarios, proveedores, colaboradores, contratistas, entidades de inspección vigilancia y control .
- La aceptación expresa de esta Política de Privacidad y del tratamiento de la información y los datos personales conforme a los términos de la misma, ocurre cuando el cliente y/o paciente proporciona los datos en las instalaciones de OTOFON S.A.S, cuando adquiere o utiliza cualquiera de nuestros productos o servicios, cuando nos envía información a nuestros sitios web.

Le informamos que usted puede revisar la Política de Tratamiento de los Datos Personales de **OTOFON S.A.S** , en [www.drshanabria.com.co](http://www.drshanabria.com.co)

## **VIGENCIA**

La presente política rige a partir de la fecha de su publicación y su vigencia estará supeditada a la finalidad del tratamiento de los datos personales propios de la naturaleza jurídica de **OTOFON S.A.S** .