

1. OBJETIVO

En CAIMED ARMENIA S.A.S, garantizamos de manera integral la recolección, administración, protección en el procesamiento, intercambio, transferencia, transmisión, análisis y disposición de los datos personales de los colaboradores proveedores, clientes, pacientes y sujetos de investigación, recolectados y archivados en CAIMED dentro del giro ordinario de sus negocios y en desarrollo de su objeto social.

2. ALCANCE

Esta política aplica a la información de carácter personal obtenida por CAIMED ARMENIA S.A.S en el desarrollo de actividades de investigación, registro de pacientes, prestación de servicios de salud, actividades laborales, comerciales y académicas relacionadas.

3. DEFINICIONES

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales. (16172268-proteccion-datos-9-ago-2016 - https://www.sic.gov.co/recursos_user/boletin-juridico-sep2016/conceptos/datos_personales/16172268-proteccion-datos-9-ago-2016.pdf)

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. (Decreto_1377_2013 - https://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013.html/Normas/Decreto_1377_2013.pdf)

Base de datos: Banco de información con datos referentes a un contexto predeterminado, que son almacenados de manera sistemática para un uso posterior. (Bases de Datos - <http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/132.248.52.100/219/A6.pdf?sequence=6>)

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. (POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL EN LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO - https://www.paisajurbano.com.co/politica_habeas_data)

Dato público: Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva. (ANI DATO PÚBLICO - <https://www.ani.gov.co/glosario/dato-publico>).

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. (POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES V3 - <https://www.mintabajo.gov.co/documents/20147/59774752/Politica+de+Proteccion+de+datos+personales.pdf>)

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. (GUÍA POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES https://www.minjusticia.gov.co/Portals/0/Documentos2019/Datos_Personales/Guia_Politica.pdf)

| | | |
|---|---|---|
| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
| ADRIANA MARÍA DÍAZ BONCES Cargo: Gerente de Atención al Usuario Fecha: 21 de julio de 2023 | LINA MARCELA ARIAS CÁCERES Cargo: Director de Gestión de Calidad Fecha: 31 de julio 2023 | HUMBERTO REYNALES Cargo: Director Ejecutivo Fecha: 01 de agosto 2023 |

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. (IV. Definiciones - <https://www.eafit.edu.co/institucional/reglamentos/tratamiento-proteccion-datos-personales/Paginas/definiciones.aspx>)

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento. (GUÍA POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES https://www.minjusticia.gov.co/Portals/0/Documentos2019/Datos_Personales/Guia_Politica.pdf)

Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país. (Política de Tratamiento de la Información - <https://bu.com.co/es/politica-tratamiento-informacion>)

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. (POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN - <https://cedes.edu.co/politica-de-tratamiento-de-datos-personales/>)

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión. (16172268-proteccion-datos-9-ago-2016 - https://www.sic.gov.co/recursos_user/boletin-juridico_sep2016/conceptos/datos-personales/16172268-proteccion-datos-9-ago-2016.pdf)

4. ENUNCIADO Y LINEAMIENTOS

En CAIMED ARMENIA S.A.S aseguramos la confidencialidad y debido manejo de los datos que se obtengan, registren, usen, transmitan y actualicen mediante autorización previa, expresa y voluntaria del titular de la información. Lo anterior se desarrolla en estricto cumplimiento de la Constitución Política de Colombia, artículo 15 y 20, la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

“CAIMED ARMENIA S.A.S, en cumplimiento de lo definido en la Constitución Política de Colombia, artículo 15 Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, y bajo y nuestra política de tratamiento y protección de datos personales, le informa que los datos que usted suministre en virtud de los procedimientos que adelante con CAIMED ARMENIA S.A.S, serán tratados mediante el uso y mantenimiento de medidas que garantizan la seguridad técnica y física a fin de impedir que terceros no autorizados accedan a los mismos”.

CAIMED ARMENIA S.A.S, velará para que, cualquier herramienta o medio que emplee para la obtención de datos personales, tenga la opción de obtención de la autorización para el tratamiento de los datos personales, informando de manera clara la finalidad para la cual se recaudan los datos personales, el tratamiento al cual pueden ser sometidos, 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.

4.1. Autorización

En CAIMED ARMENIA S.A.S se requiere la autorización previa informada y expresa del titular, la cual podrá ser obtenida a través de formatos impresos, digitales, sonoros o cualquier otra tecnología en los cuales el aviso de uso y tratamiento de sus datos deberá ponerse a disposición del titular.

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.

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

- Responder a una orden judicial o cuando los solicita una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales
- Datos personales de naturaleza pública
- Casos de urgencia médica o sanitaria
- Información autorizada por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos
- Datos relacionados con el registro civil de las personas

4.2. Datos de los menores de edad

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, quien podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición previstos por la ley.

4.3. Derechos del titular

El titular tendrá derecho a conocer, rectificar y actualizar sus datos personales, solicitar prueba de la autorización salvo casos excepcionales previstos en la ley, ser informado sobre el uso que se les da a sus datos personales, presentar consultas e interponer quejas, solicitar revocatoria a CAIMED ARMENIA S.A.S por incumplimiento en la normatividad y por acceder a los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento sin su autorización.

4.4. Deberes del titular

El titular debe garantizar la veracidad de la información que proporciona a CAIMED ARMENIA S.A.S y a actualizarla de manera oportuna. En caso de falsedad en la información suministrada, CAIMED ARMENIA S.A.S se exime de cualquier responsabilidad.

4.5. Responsable del tratamiento y archivo de datos personales.

El responsable del tratamiento de datos personales, deberá adoptar e implementar las medidas de índole técnica, organizativa y de seguridad necesarias para salvaguardar los datos de carácter personal y evitar su alteración, pérdida, daño, destrucción, tratamiento, consulta o acceso no autorizado, además de observar los principios de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad.

Los datos de identificación del responsable del tratamiento de datos son:

- Nombre: CAIMED ARMENIA S.A.S
- Dirección principal: Calle 17 Norte # 14-61 Urbanización Bavaria, Armenia, Quindío - Colombia
- Teléfono de atención: +57 3118359077 - Colombia
- Correo electrónico: gerencia@caimed.com
- Número de Identificación Tributario en Colombia: NIT 901.486.696-1
- Horario de atención al ciudadano: sede principal: lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm.
- Canales de servicio:
 - Presencial: se puede acercarse a CAIMED ARMENIA S.A.S en la sede principal: Calle 17 Norte # 14-61 Urbanización Bavaria, Armenia, Quindío - Colombia
 - Virtual: a través de la página <http://www.caimed.com> / contáctenos
 - Telefónica: a través de la línea +57 3118359077

4.6. Deberes del responsable del tratamiento de datos personales

El responsable se compromete a proceder en el marco de los lineamientos normativos colombianos para garantizar en la medida de lo que le corresponde, el ejercicio de los derechos de los titulares en lo que respecta sus datos personales, obtenidos en el desarrollo de las actividades de CAIMED ARMENIA S.A.S.

4.7. Fuente y tipo de información registrada

Para facilitar el contacto con los titulares, registramos y conservamos los datos personales o cualquier información vinculada que pueda asociarse a la persona. En CAIMED ARMENIA S.A.S se obtiene información a través de las siguientes fuentes:

- Medios escritos, bien sea físicos o electrónicos
- Página web: en todos los formularios de captura de datos personales
- Plataforma MetricsMed
- Buzones físicos
- Canales telefónicos
- Chats
- Redes sociales, cuando a través de estas se genera contenido o publicaciones, por medio de las cuales se vincule en ellas, enlaces

- con el portal corporativo www.caimed.com para la captación de datos personales a través de formularios
- Cuando el paciente o sujeto voluntariamente brindan información
 - En el proceso de Atención Médica
 - En el procedimiento de facturación de servicios
 - Otras fuentes que brindan información relacionada con el servicio que el paciente o el sujeto requieren
 - En los procedimientos de las actividades comerciales
 - En desarrollo de actividades educativas
 - En el ejercicio de procedimientos 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 sexo y 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 jurídicas
- Uso de servicios
- Información personal brindada a través de encuestas u otros métodos de investigación
- Información personal brindada al responsable de Atención al Usuario
- Por la naturaleza de nuestra institución prestadora de servicios de salud, también registramos datos básicos de la persona responsable del paciente, así como la entidad promotora de salud a la que se encuentra afiliado

4.8. Utilización de la información

En CAIMED ARMENIA S.A.S se utiliza la 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; información sobre campañas de promoción y planes de prevención en salud; presentación de convenios para la prestación de servicios de salud con diferentes entidades. Además de utilizarla para procesar, confirmar y cumplir con el objeto de funcionamiento de CAIMED o algún otro servicio que el titular solicite. En CAIMED ARMENIA S.A.S se puede utilizar esta información para fines administrativos y analíticos, tales como administración de bases de datos, facturación, contabilidad y auditorías, relacionamiento comercial, procesamiento y verificación de medios de pago, correspondencia relacionada con Atención al Usuario, y para el funcionamiento de los programas promocionales que se llagasen a implementar. En CAIMED ARMENIA S.A.S no se vende la información de sus usuarios ni comparte los datos personales sin autorización del titular.

En CAIMED ARMENIA S.A.S también se usa la información de los titulares para identificar, desarrollar y dar a conocer servicios que, a nuestro juicio, son valiosos para los pacientes y población en general, y puede comunicarse a través del correo electrónico, mensajes de texto, plataformas digitales o correo físico. Ocasionalmente, podrán recibir información sobre nuevos servicios, apertura y habilitación de centros de salud y programas de promoción, prevención, curación y rehabilitación entre otros. Además, podríamos proporcionar a empresas expertas en divulgación de información relativa a la prestación de servicios de salud, las cuales están sujetas a estrictos procesos de confidencialidad y seguridad de información.

4.9. Transferencia y transmisión de datos personales

En CAIMED ARMENIA S.A.S se cumple con lo establecido en el artículo 26 de la Ley Estatutaria 581 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:

- Información respecto de la cual el titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia
- Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública
- Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable
- Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad

- Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el titular y el responsable del tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del titular

4.10. Negativa a tratamiento de información

Si el paciente o sujeto de investigación considera que CAIMED ARMENIA S.A.S no debe utilizar o compartir su información personal con las finalidades aquí recogidas, o no quiere recibir materiales informativos relativos CAIMED ARMENIA S.A.S, debe escribir al correo electrónico gerencia@caimed.com o atencionalusuario@caimed.com, manifestando su negativa o remitirlo por medio físico a nuestra sede principal en Colombia la calle 17 Norte # 14-61 Urbanización Bavaria, Armenia, Quindío – Colombia.

4.11. Procedimientos para el ejercicio de la política

- **Garantizar el derecho al acceso a los datos.** En CAIMED ARMENIA S.A.S se garantiza el derecho de acceso a los datos personales, una vez se haya verificado la identidad del titular y/o representante, poniendo a disposición de éste, los respectivos datos personales. Para tal efecto se garantiza el establecimiento de medios y mecanismos electrónicos y/o presenciales sencillos y con disponibilidad permanente, los cuales permitan el acceso directo del titular a los datos personales.
- **Facilitar las consultas.** Los titulares o sus representantes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos, por lo que en CAIMED ARMENIA S.A.S como responsable del tratamiento, les suministrará a éstos, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

En CAIMED ARMENIA S.A.S se garantizan los medios de comunicación establecidos para la consulta y reclamos, los cuales serán: correo electrónico: atencionalusuario@caimed.com, buzones físicos ubicados en nuestra sede, buzones virtuales de PQRS en www.caimed.com y teléfonos de atención, los cuales podrá consultar en www.caimed.com.

- **Consultas:** las consultas realizadas por el titular o sus causahabientes serán atendidas por CAIMED ARMENIA S.A.S en un término de 10 días hábiles a partir del recibo de la solicitud, prorrogable por un término máximo de cinco (5) días hábiles
- **Reclamos:** el titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en la base de datos CAIMED ARMENIA S.A.S debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley o en esta política, podrán presentar un reclamo ante, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:
 - El término máximo para atender el reclamo será de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo, el cual se podrá prorrogar por un término máximo de ocho (8) días hábiles.
 - Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
 - Antes de acudir a la entidad encargada de vigilar el cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales, el titular debe tramitar inicialmente su reclamo con CAIMED ARMENIA S.A.S a través de los medios y canales dispuestos para tal fin.
- **Actualizar y rectificar los datos.** CAIMED ARMENIA S.A.S como responsable del tratamiento de los datos, estos se rectificarán y actualizarán a solicitud del titular, cuando la información resulte estar incompleta o inexacta. Para estos efectos, el titular representante, señalará las actualizaciones y rectificaciones a que dieran lugar, junto a la documentación que soporte su solicitud.

En CAIMED ARMENIA S.A.S se habilitarán los medios existentes en la organización, dispuestos para garantizar este derecho, que serán los mismos utilizados para la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones administrados por la oficina de Atención al Usuario.

4.12. Políticas de confidencialidad y seguridad de la información

Para CAIMED ARMENIA S.A.S la confidencialidad es un principio ético fundamental inmerso en el desempeño de sus procesos organizacionales. De esta manera es responsable de garantizar la protección de la información frente a un mal uso o acceso injustificado y asegurar su adecuado manejo solo por parte de personas autorizadas. Es por esta razón que hay establecida una Política de Confidencialidad al interior de la organización que busca encaminar sus acciones bajo este principio, a través de los mecanismos definidos para cada tipo de información al interior de CAIMED

ARMENIA S.A.S entre ellos la protección y buen uso de los datos personales registrados de sus colaboradores, clientes, proveedores, pacientes y sujetos de investigación, entre otros.

Adicionalmente, en CAIMED ARMENIA S.A.S se aportan los recursos necesarios para la capacitación y entrenamiento requeridos para cumplir con esta política.

4.13. Cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales

En CAIMED ARMENIA S.A.S se asegura la protección de los datos personales de los titulares adoptando las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias. De igual manera evitará la adulteración, pérdida o uso no autorizado.

4.14. Modificaciones y vigencia

En CAIMED ARMENIA S.A.S se reserva el derecho de modificar esta Política en cualquier momento y notificará a los titulares sobre cualquier cambio, con la actualización del contenido en la página web y en los documentos que la incluyan.

5. MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia, artículo 15
- Ley 1581 de 2012
- Decreto Reglamentario 1377 de 2013

6. ANEXOS

- Formato captación y autorización de manejo de datos personales – CAIMED Armenia FR-PCG-329
- Formato captación y autorización de manejo de datos personales para clientes, proveedores y colaboradores – CAIMED Armenia FR-PCG-227

7. CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | FECHA DEL CAMBIO | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO |
|---------|------------------|--|
| 1 | 01-ene-2023 | Creación del documento. |
| 2 | 18-abr-2023 | <p>En el numeral 4 “ENUNCIADO Y LINEAMIENTOS” se incluyó el siguiente párrafo: “CAIMED ARMENIA S.A.S, velará para que, cualquier herramienta o medio que empleé para la obtención de datos personales, tenga la opción de obtención de la autorización para el tratamiento de los datos personales, informando de manera clara la finalidad para la cual se recaudan los datos personales, el tratamiento al cual pueden ser sometidos, 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.”</p> <p>En el numeral 4.7 “Fuente y tipo de información registrada”, se incluyó los siguientes ítems:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Página web: en todos los formularios de captura de datos personales - Plataforma MetricsMed: Al ingreso por primera vez a la plataforma - Buzones físicos - Canales telefónicos - Chats - Redes sociales, cuando a través de estas se genera contenido o publicaciones, por medio de las cuales se vincule en ellas, enlaces con el portal corporativo www.caimed.com para la captación de datos personales a través de formularios |