
	PROTECCION DE DATOS	Código	GSI-PD-01
		Versión	1
		Fecha	10/09/2020
	PROTOCOLO DE PROTECCION DE DATOS	Página	1 de 12

PROTOCOLO DE PROTECCION DE DATOS

Elaboró: Giovanny Galindo	Revisó:	Aprobó:
Cargo: Director TIC	Cargo:	Cargo:
Fecha: 29/09/2020	Fecha: DD/MM/AAAA	Fecha: DD/MM/AAAA

	PROTECCION DE DATOS	Código	GSI-PD-01
		Versión	1
		Fecha	10/09/2020
	PROTOCOLO DE PROTECCION DE DATOS	Página	2 de 12


PRESENTACIÓN:

SERVIMED I.P.S S.A., Sociedad legalmente constituida, identificada con NIT 830.002.272-7, con domicilio principal en la Ciudad de Bogotá D.C. y cuya dirección es Carrera 14 39-49, con ocasión de la expedición de la Ley 1581 de 2012 que reglamenta el Derecho Constitucional de Habeas Data, el cual estipula la posibilidad que tienen las personas de “conocer, actualizar y rectificar los datos personales que existan sobre ella en bases de datos o archivos de entidades públicas o privadas”, informa a todos los interesados sus Políticas de Tratamiento de Información de Datos Personales.

Lo anterior se desarrolla en atención a lo dispuesto en el Artículo 15 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, sin perjuicio de las demás normas concordantes tales como Leyes sobre protección de Datos Personales, Secretos Empresariales, Reserva de la Historia Clínica, entre otras.

Así mismo se informa que SERVIMED I.P.S S.A., es responsable del Tratamiento de los datos personales y datos sensibles de los titulares, tales como Usuarios, Pacientes, Clientes, Contratistas, Proveedores, y Colaboradores, datos sobre los cuales decida de manera directa y autónoma.

Elaboró: Giovanny Galindo	Revisó:	Aprobó:
Cargo: Director TIC	Cargo:	Cargo:
Fecha:29/09/2020	Fecha: DD/MM/AAAA	Fecha: DD/MM/AAAA

	PROTECCION DE DATOS	Código	GSI-PD-01
		Versión	1
		Fecha	10/09/2020
	PROTOCOLO DE PROTECCION DE DATOS	Página	3 de 12

GLOSARIO.

AUTORIZACIÓN: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de 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 PERSONAL SENSIBLE: Información que afecta la intimidad de la persona 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 datos biométricos como huellas dactilares, fotografías, videos.

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;

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, circulación o supresión.

Elaboró: Giovanny Galindo	Revisó:	Aprobó:
Cargo: Director TIC	Cargo:	Cargo:
Fecha:29/09/2020	Fecha: DD/MM/AAAA	Fecha: DD/MM/AAAA

	PROTECCION DE DATOS	Código	GSI-PD-01
		Versión	1
		Fecha	10/09/2020
	PROTOCOLO DE PROTECCION DE DATOS	Página	4 de 12

POLÍTICA Y FINALIDAD DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

SERVIMED I.P.S S.A., cuenta con la infraestructura y organización, plataforma tecnológica y física necesarias para garantizar el correcto e idóneo tratamiento de la información de datos personales y datos sensibles, 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 conocimiento, actualización, rectificación y supresión de información personal, y lograr la excelencia en la prestación de servicios de Salud y en general en el desarrollo de su objeto social.


Para tal fin y tratamiento de datos personales de los diferentes titulares, SERVIMED I.P.S S.A. ha establecido las siguientes políticas:

1. SERVIMED I.P.S S.A. cuenta con los medios necesarios para suministrar un correcto tratamiento de los datos personales y datos sensibles, garantizando la confidencialidad de los mismos salvo en los casos exceptuados por la Ley, evitando el acceso a la información por parte de terceros no autorizados.

2. La información solicitada por SERVIMED I.P.S S.A., a los titulares será la necesaria para garantizar la prestación del servicio de salud conforme con el nivel de complejidad de la institución, y de acuerdo a la habilitación expedida por las autoridades locales 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, intra y extra hospitalario etc.) de las afecciones que lo aquejen, siendo responsabilidad del personal asistencial y administrativo de SERVIMED I.P.S S.A., el mantenimiento de la reserva de la historia clínica, conforme con lo establecido en la Ley 23 de 1981 y la Resolución 1995 de 1999 expedida por el entonces Ministerio de Salud.

3. SERVIMED I.P.S S.A., 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 SERVIMED I.P.S S.A., desatenderá el interés superior del menor.

Elaboró: Giovanny Galindo	Revisó:	Aprobó:
Cargo: Director TIC	Cargo:	Cargo:
Fecha:29/09/2020	Fecha: DD/MM/AAAA	Fecha: DD/MM/AAAA

	PROTECCION DE DATOS	Código	GSI-PD-01
		Versión	1
		Fecha	10/09/2020
	PROTOCOLO DE PROTECCION DE DATOS	Página	5 de 12


El tratamiento al que serán sometidos los datos personales de los titulares por parte de la SERVIMED I.P.S S. A consiste en las siguientes operaciones:

- Recolección.
- Almacenamiento.
- Uso.
- Circulación.
- Supresión.
- Cualquier otra operación o conjunto de operaciones que sea necesaria dentro del objeto social de SERVIMED I.P.S S.A, en su calidad de institución prestadora de servicios de salud, atendiendo además su condición de Zona Franca Permanente Especial.

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

- Garantizar la prestación de los servicios y tecnologías en salud cubiertas por el Plan Obligatorio de Salud Contributivo en las fases de promoción y fomento de la salud, y la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación para todas las patologías, conforme con el nivel de complejidad de la institución y la habilitación de servicios otorgada por la Secretaría Distrital de Salud de la ciudad de Bogotá D.C.
- 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, investigación científica y tecnológica, implementación de productos y servicios, estudio y gestión de riesgo, entre otros.
- 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

Elaboró: Giovanny Galindo	Revisó:	Aprobó:
Cargo: Director TIC	Cargo:	Cargo:
Fecha:29/09/2020	Fecha: DD/MM/AAAA	Fecha: DD/MM/AAAA

	PROTECCION DE DATOS	Código	GSI-PD-01
		Versión	1
		Fecha	10/09/2020
	PROTOCOLO DE PROTECCION DE DATOS	Página	6 de 12

de comunicación (escrito y/o electrónico), con el fin de adelantar cualquier trámite necesario para el desarrollo del objeto social de SERVIMED I.P.S S.A.


- Atender adecuada y suficientemente los requerimientos administrativos, judiciales, aduaneros, y de cualquier otra índole que se deriven tanto de su condición de Institución Prestadora de Servicios de Salud, como de su carácter de Zona Franca Permanente Especial.
- Identificación, validación de derechos y actualización de datos de los titulares.
- Agotamiento de las actividades requeridas dentro de sistema de referencia y contrarreferencia de pacientes. Caracterización, seguimiento e identificación de la población.
- 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 del Sistema General de Seguridad Social en 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.

- Evaluación de indicadores de alertas tempranas, oportunidad y calidad de los productos y servicios brindados.
- Identificación de Proveedores, así como medición de necesidad, oportunidad y calidad en los productos y servicios prestados por éstos.
- Identificación de población que se encuentra en situación de emigración ocasional, temporal y permanente, a efectos de garantizar su acceso a los servicios de salud y coordinar las acciones pertinentes con las entidades de aseguramiento en virtud de las disposiciones que regulan la portabilidad nacional de servicios de salud.
- Cualquier otra operación necesaria para el desarrollo del objeto social de SERVIMED I.P.S S.A, atendiendo a su naturaleza de institución prestadora de servicios de salud.

Cualquier persona que intervenga en el Tratamiento de datos personales y datos sensibles, y cuya responsabilidad recaiga en SERVIMED I.P.S S.A., tienen la obligación de garantizar la

Elaboró: Giovanny Galindo	Revisó:	Aprobó:
Cargo: Director TIC	Cargo:	Cargo:
Fecha:29/09/2020	Fecha: DD/MM/AAAA	Fecha: DD/MM/AAAA

	PROTECCION DE DATOS	Código	GSI-PD-01
		Versión	1
		Fecha	10/09/2020
	PROTOCOLO DE PROTECCION DE DATOS	Página	7 de 12


reserva y confidencialidad de la información, aun cuando ya no cuente con ningún tipo de relación con esta Entidad.

DERECHOS DE LOS TITULARES.

El titular de los datos personales y datos sensibles tendrá los siguientes derechos, los cuales serán respetados y garantizados por SERVIMED I.P.S S. A, en su calidad de responsable del tratamiento de ésta información:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a SERVIMED I.P.S S. A este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a SERVIMED I.P.S S.A., salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con la ley.
- Ser informado por SERVIMED I.P.S S.A., previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- 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. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento, SERVIMED I.P.S S.A. ha incurrido en conductas contrarias a la ley 1581 de 2012 y a la Constitución Política.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Elaboró: Giovanny Galindo	Revisó:	Aprobó:
Cargo: Director TIC	Cargo:	Cargo:
Fecha:29/09/2020	Fecha: DD/MM/AAAA	Fecha: DD/MM/AAAA


	PROTECCION DE DATOS	Código	GSI-PD-01
		Versión	1
		Fecha	10/09/2020
	PROTOCOLO DE PROTECCION DE DATOS	Página	8 de 12

DEBERES DE LA SERVIMED I.P.S S.A., EN EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

SERVIMED I.P.S S.A., 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, SERVIMED I.P.S S.A 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 las niñas, niños y adolescentes, 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, odontológico o paramédico, en sus diferentes fases de atención; los derechos que le asisten como titular; y la identificación, dirección física o electrónica y teléfono de la SERVIMED I.P.S S.A
- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- 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.

Elaboró: Giovanny Galindo	Revisó:	Aprobó:
Cargo: Director TIC	Cargo:	Cargo:
Fecha:29/09/2020	Fecha: DD/MM/AAAA	Fecha: DD/MM/AAAA

	PROTECCION DE DATOS	Código	GSI-PD-01
		Versión	1
		Fecha	10/09/2020
	PROTOCOLO DE PROTECCION DE DATOS	Página	9 de 12

- Exigir a los encargados del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados por los titulares o sus representantes en los términos señalados en la presente Política de Tratamiento, en la ley 1581 de 2012 y en el Decreto 1377 de 2013.
- Informar a los encargados del tratamiento cuando una determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el tratamiento respectivo.
- Informar, a solicitud del Titular, sobre el uso dado a sus datos.
- 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.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

Los titulares de la información, sus representantes o causahabientes, podrán solicitar y consultar sus datos personales y datos sensibles que la SERVIMED I.P.S S.A., posea en sus bases de datos y archivos.

El área Asesoría y acompañamiento al usuario como responsable del desarrollo y trámite para el ejercicio de los derechos de los titulares, atenderá y gestionará cualquier petición, consulta y reclamo a través del correo electrónico informacion@servimedips.com o el formulario de Atención al Usuarios - PQRS.


Los colaboradores y trabajadores de SERVIMED I.P.S S.A. podrán gestionar sus peticiones y reclamos relacionados con los datos personales y datos sensibles por medio del área de Gestión Humana.

Contenido de las peticiones, consultas y reclamos:

Las peticiones, consultas y reclamos de los titulares sobre datos personales y datos sensibles deberán contener la siguiente información:

1. Identificación del Titular (Nombres y apellidos, número de identificación) y los de sus representantes o causahabientes, si es del caso.

Elaboró: Giovanny Galindo	Revisó:	Aprobó:
Cargo: Director TIC	Cargo:	Cargo:
Fecha:29/09/2020	Fecha: DD/MM/AAAA	Fecha: DD/MM/AAAA

	PROTECCION DE DATOS	Código	GSI-PD-01
		Versión	1
	PROTOCOLO DE PROTECCION DE DATOS	Fecha	10/09/2020
		Página	10 de 12

2. Datos de localización del titular (dirección y teléfono) y los de sus representantes o causahabientes si es del caso.
3. Descripción de los hechos que dan lugar a la petición, consulta o reclamo y documentos y demás medios probatorios que lo soportan.
4. Firma del titular o su representante (Si se actúa por medio de representante, se debe anexar poder o autorización especial, o el registro civil o decisión judicial que permita acreditar la condición en que actúa el representante) y de sus causahabientes.

Procedimiento para peticiones y consultas:

Los Titulares, sus representantes o causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos o archivos de SERVIMED IPS S.A., quien suministrará a estos la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular. En el caso de información que corresponda al contenido de la historia clínica, la información se entregará al titular o sus representantes legales, y en el caso de pacientes fallecidos se aplicará lo dispuesto en la Resolución 1995 de 1999 expedida por el Ministerio de Salud, y las sub reglas establecidas por la Corte Constitucional respecto de esta materia.


La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de radicación de la misma, una vez verificado el cumplimiento de los requisitos anteriormente señalados. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al solicitante, expresando las razones por las cuáles no se puede emitir respuesta en el término inicialmente indicado 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.

En caso de inconformidad con la respuesta brindada por SERVIMED I.P.S S.A., el titular o su representante podrá presentar su petición o consulta nuevamente, señalando los motivos de inconformidad.

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

Procedimiento para reclamos:

Elaboró: Giovanny Galindo	Revisó:	Aprobó:
Cargo: Director TIC	Cargo:	Cargo:
Fecha: 29/09/2020	Fecha: DD/MM/AAAA	Fecha: DD/MM/AAAA

	PROTECCION DE DATOS	Código	GSI-PD-01
		Versión	1
		Fecha	10/09/2020
	PROTOCOLO DE PROTECCION DE DATOS	Página	11 de 12


Los titulares, sus representantes o causahabientes 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 o cualquier norma concordante, podrán presentar reclamo ante SERVIMED I.P.S S.A., el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a la SERVIMED I.P.S S.A., atendiendo los requisitos mínimos señalados en el procedimiento para peticiones y consultas. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- En caso de que SERVIMED I.P.S S.A, no sea competente para resolverlo, dará traslado del reclamo a quien corresponda, siempre que éste sea identificable, en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “Reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) 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 atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado las razones por las cuáles no se puede emitir respuesta en el término inicialmente establecido 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.

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 la SERVIMED I.P.S S.A.

AVISO DE PRIVACIDAD

Elaboró: Giovanny Galindo	Revisó:	Aprobó:
Cargo: Director TIC	Cargo:	Cargo:
Fecha:29/09/2020	Fecha: DD/MM/AAAA	Fecha: DD/MM/AAAA

	PROTECCION DE DATOS	Código	GSI-PD-01
		Versión	1
		Fecha	10/09/2020
	PROTOCOLO DE PROTECCION DE DATOS	Página	12 de 12

SERVIMED I.P.S S.A., informa a los titulares de información que el Aviso de Privacidad puede ser consultado en la página web www.servimedips.com

Elaboró: Giovanny Galindo	Revisó:	Aprobó:
Cargo: Director TIC	Cargo:	Cargo:
Fecha:29/09/2020	Fecha: DD/MM/AAAA	Fecha: DD/MM/AAAA