

**POLITICAS DE TRATAMIENTO DE INFORMACION**

**HUMANA-VITAL S.A.S**

Las presentes políticas aplicaran para el manejo de la información personal que sea utilizada y/o se encuentren en las bases de datos de HUMANA-VITAL S.A.S. quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de estos datos.

**1. DISPOSICIONES NORMATIVAS**

De conformidad con lo establecido en la legislación vigente en materia de habeas data, específicamente la ley estatutaria 1581 de 2012 y el derecho 1377 de 2013, HUMANA-VITAL S.A.S informa sus políticas de tratamiento de la información recolectada y los mecanismos adoptados para su protección.

El artículo 15 de la Constitución de la república de Colombia establece que cualquier persona tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar los datos personales que existan sobre ella en banco de datos o archivos de entidades públicas o privadas. Derechos y garantías previstos en la constitución cuando se recolecta, trata y circula esa clase de información.

La ley estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012 establece las condiciones mínimas para realizar el tratamiento legítimo de los datos personales de los clientes, empleados y cualquier otra persona natural. El literal K) del artículo 17 de dicha ley obliga a los responsables del tratamiento de datos personales a adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la citada ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos

De conformidad con la ley 1273 de 2009 incurre en el delito de violación de datos personales quien “ sin estar facultado para ello, con provecho propio o de un tercero, obtenga, copile, sustraiga, ofrezca, venda, intercambie, envíe, copie, intercepte, divulgue, modifique o emplee códigos personales, datos personales contenidos en ficheros, archivos, bases de datos o medios semejantes.”

Los artículos 47 y 48 de la constitución política establecen la salud y el acceso al sistema de seguridad social como un servicio público a cargo del estado y señalan que el estado garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud.

Los empleados de las empresas dedicadas a las prestaciones de los servicios de salud tienen el deber de guardar reserva y discreción sobre los datos de sus pacientes o sobre aquellos relacionados con la situación propia de los mismos, que llegaren a conocer en desarrollo sus actividades. Estos datos se recaban en ejercicio de funciones legales que el estado le ha delegado a estas empresas entre ellas las IPS para garantizar la prestación del plan obligatorio de salud.

Así mismo exige el deber legal de mantener bajo reserva la historia clínica de paciente todo lo anterior de acuerdo con lo establecido en la ley 23 de 1981, la resolución 1995 de 1999 y las bases de datos del sistema general de seguridad social regulado por resolución 1344 de 2012 decreto reglamentario 3380 de 1981, decreto 1570 de 1993.

HUMANA-VITAL S.A.S está comprometida con el respeto y garantía de los derechos de sus usuarios, empleados, contratistas, proveedores, prestadores y terceros en general por eso adopta el siguiente manual de políticas y procedimientos de tratamientos de la información, de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucre, total o parcialmente, la recolección, el almacenamiento, el cumplimiento para HUMANA-VITAL S.A.S en calidad de responsable, así como todos los terceros que obran en nombre de la misma o que sin actuar en nombre de HUMANA-VITAL S.A.S tratan datos personales por disposición de esta como encargados.

Tanto como responsables como los encargados, entiéndanse, empleados, contratistas y terceros deben observar y respetar estas políticas en el cumplimiento de sus funciones y/o actividades aun después de terminados los vínculos legales, comerciales, laborales o de cualquier índole. De igual manera, deberán guardar estricta confidencialidad en relación de los datos tratados.

Cualquier incumplimiento de las obligaciones y en general de las políticas contenidas en este documento deberá ser reportado a HUMANA-VITAL S.A.S Tel. 8263636/8237239

## 2. DEFINICIONES

**Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

**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 semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento y divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas, o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio.

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

**Datos sensibles:** Aquellos datos 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.

**Tratamiento:** Se refiere a cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

**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.

**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 mismos.

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

**Información:** Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los responsables y/o encargados del tratamiento generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.

**Información pública:** Es toda información que el responsable y/o encargado del tratamiento, genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal. **Información pública clasificada:** Es aquella información que estando en poder de un sujeto responsable en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica, por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en la ley.

**Información pública reservada:** Es aquella información que estando en poder de un sujeto responsable en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos.

**Documento de Archivo:** Es el registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones.

**Datos abiertos:** Son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.

### 3. ESQUEMAS PARA EL MANEJO DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACION.

**HUMANA-VITAL S.A.S** Cuenta con infraestructura administrativa según su tamaño para asegurar la debida atención de requerimientos, peticiones, consultas, quejas y reclamos relativos a protección de datos, con el fin de garantizar el ejercicio de los derechos contenidos en la constitución y la ley, especialmente el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información personal; así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales.

Igualmente la IPS HUMANA-VITAL S.A.S establece procedimientos idóneos y fiables para la autenticación de usuarios como mecanismo de validación de la idoneidad del titular como única persona que puede conocer, actualizar, rectificar y suprimir información personal a través de los canales de servicio a saber:

1. Central de llamadas: previa verificación de la información general del usuario que permita la verificación de su identidad.
2. Sede: Atención personalizada, previa presentación del documento de identidad (original)

Los canales anteriormente mencionados cuentan con el personal capacitado para el desempeño de sus funciones e igualmente con los sistemas de control necesarios para que las novedades de información personal que los usuarios soliciten queden documentados y puedan ser objeto de trazabilidad.

Solo se enviaran los datos personales a las siguientes personas:

- Al titular del dato, sus causahabientes o sus representantes legales.
- A las personas autorizadas por el titular del dato
- A las personas autorizadas por el orden judicial o legal.

En este último caso, de conformidad con el pronunciamiento de la corte constitucional, se procederá de la siguiente manera:

En primer lugar, la entidad pública o administrativa debe justificar su solicitud indicando el vínculo entre la necesidad de obtener el dato y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales.

En segundo lugar, con la entrega de información se le informara a la entidad pública o administrativa que debe cumplir los deberes y obligaciones que le impone la ley 1581 de 2012 como responsable del tratamiento. La entidad administrativa receptora debe cumplir con las obligaciones que se derivan de la ley citada, en especial la observancia de los principios de finalidad, uso legítimo, circulación restringida, confidencialidad y seguridad.

Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación

con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo solo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley o por el titular del dato.

#### **4. DERECHOS Y DEBERES DE LOS TITULARES DE LA INFORMACION.**

##### **4.1 DERECHOS.**

HUMANA-VITAL S.A.S se compromete a respetar y garantizar los siguientes derechos de los titulares de los datos:

- Conocer, actualizar y rectificar los datos personales. Para el efecto es necesario establecer previamente la identificación de la persona para evitar que terceros no autorizados accedan a los datos del titular del dato.
- Obtener copia de autorización otorgada por estos en calidad de titulares de los datos.
- Conocer el uso que HUMANA-VITAL S.A.S ha dado a los datos personales del titular.
- Consultar sus datos personales y hacer reclamos para salvaguardar su derecho a la protección de sus datos personales siguiendo las pautas establecidas en la ley de la presente política.
- Supresión del dato personal cuando la superintendencia de industria y comercio haya determinado que en el tratamiento por parte de HUMANA-VITAL S.A.S se ha incurrido en conductas contrarias a la ley 1581 de 2012 o a la constitución.

En ningún caso el titular del dato podrá revocar la autorización y solicitar la supresión del dato, cuando exista un deber legal o contractual que le imponga el deber de permanecer en la base de datos o archivo del responsable o encargado.

Cuando la IPS HUMANA-VITAL S.A.S recolecte datos personales sensibles, el titular tiene la facultad de responder las preguntas que versen sobre este tipo de datos. HUMANA-VITAL S.A.S podrá recabar y tratar datos sensibles relacionados con el estado de salud del titular, antecedentes e historial clínico, información sobre estilo de vida y otros datos sensibles necesarios o convenientes para la prestación de servicio.

Los datos personales sensibles serán mantenidos y tratados con estricto seguridad y confidencialidad para los fines relacionados con la prestación del servicio de salud, conforme a la legislación y reglamentación aplicable, entre otras la ley 23 de 1981, resolución 1995 de 1999 del ministerio de salud y demás normas que lo modifiquen, complementen o adicionen. Los demás datos sensibles serán protegidos mediante los mecanismos tecnológicos que disponga la IPS HUMANA-VITAL S.A.S

HUMANA-VITAL S.A.S en cumplimiento de las normas de protección de datos personales, señala el procedimiento y requisitos mínimos para el ejercicio de los derechos de los titulares de la información.

#### 4.1.1 PROCEDIMIENTO:

Generalidades:

Los titulares de datos o sus representantes podrán consultar la información personal del titular que repose en la base de datos de HUMANA-VITAL S.A.S los derechos de los niños o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

El artículo 9 del decreto 1377 de 2013 señala en su inciso segundo que “La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos, el cual aplica entre otros a los afiliados al sistema general de seguridad social en salud, pues ellos están en la obligación de estar afiliados al sistema

En aras de facilitar a sus usuarios el acceso a su propia información, HUMANA-VITAL S.A.S ha establecido canales para realizar consultas y novedades tales como;

- ✓ Solicitud, consulta y /modificaciones de citas a terapias.
- ✓ Consulta y actualización de datos personales.

Dichos canales son:

- ✓ Correo [servicioalcliente@humanavital.com](mailto:servicioalcliente@humanavital.com) Para evitar que exista suplantación del usuario, por este medio, la persona que contacta deberá poner n° de cedula, nombres y apellidos completos para que luego HUMANA- VITAL S.A.S se contacte con el usuario haciendo uso del número telefónico que reposa en nuestra base de datos allí con previa verificación de la identidad del titular se le dará respuesta a sus inquietudes.
- ✓ Teléfonos 8263636/8237239 El usuario con previa verificación de la identidad con los datos que reposa en ese momento en la base de datos corporativos.
- ✓ Sede: Calle11 n°10ª-79 Funza (Cundinamarca). Allí el usuario recibe una atención personalizada, previa presentación del documento de identidad original a través de los funcionarios de atención al usuario y asesoría integral.

En caso de consulta adicionales, o que se considere que la información debe ser objeto de corrección, actualizaciones o supresión o cuando se advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes en la protección de los datos, el titular o su representante podrán presentar un reclamo a **HUMANA-VITAL S.A.S**.

##### 4.1.1.1 Vías para la presentación de consultas y reclamos:

Dado que toda consulta o reclamo presentada por el titular debe contar con la evidencia de su trámite, **HUMANA-VITAL S.A.S** establece como vía para su presentación la forma escrita en carta original radicada en la sede de **HUMANA-VITAL S.A.S**. El área responsable para este trámite será el área administrativa.

Cuando se presente en HUMANA-VITAL S.A.S a radicar una consulta o reclamo puede solicitar sello de radicado o comunicarse en dos días hábiles con la central de llamadas para conocer su número de seguimiento y el estado de su trámite.

#### **4.1.1.2 Contenido de la consulta o reclamo:**

La solicitud debe estar dirigida a HUMANA-VITAL S.A.S debe contener como mínimo los siguientes datos:

1. Nombres y apellidos del titular
2. Número de identificación del titular
3. Datos de localización del titular
4. Descripción de los hechos que dan lugar a la consulta o reclamo
5. Documentos que considere que soportan su consulta o reclamo
6. Medio por el cual desea recibir respuesta
7. Nombre del peticionario, el cual, si es diferente al titular, debe adjuntar los documentos que le permitan actuar a su nombre
8. Firma del peticionario.

#### **Tiempo para el trámite para una consulta o reclamo.**

Las consultas serán atendidas en un término máximo de ocho (8) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibido de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al titular o interesado los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual no será superior a los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Para los reclamos si alguno resulta incompleto, se requerirá al titular o interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del mismo para que subsane las falencias identificadas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha de los requerimientos sin que el titular o el interesado presenten la información requerida se entenderá que ha desistido del reclamo.

#### **Inconformidad con la respuesta de la consulta o reclamo:**

Si no hay conformidad con la respuesta emitida puede solicitar reconsideración a HUMANA-VITAL S.A.S, cumpliendo nuevamente con los pasos descritos en este procedimiento.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 16 de la ley 1581 de 2012, el titular o interesado solo podrá elevar queja ante la superintendencia de industria y comercio.

#### **Costo del trámite:**

El titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales a menos una vez cada mes calendario o cada vez que existan modificaciones sustanciales de las políticas de tratamiento de la información que motiven a nuevas consultas.

Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por mes calendario HUMANA-VITAL S.A.S podrá cobrar al titular gastos del envío, reproducción o certificación de documentos.

#### **4.2 DEBERES de HUMANA-VITAL S.A.S**

- ✓ Solicitar y conservar las condiciones previstas en esta política la respectiva autorización del titular
- ✓ Informar de manera clara y suficiente a los usuarios sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada.
- ✓ HUMANA-VITAL S.A.S garantiza al titular; Conocer, actualizar o rectificar los datos personales.

- ✓ Informar a solicitud del usuario sobre el uso del dato a sus datos personales.
- ✓ Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política
- ✓ Observar los principios de calidad, veracidad, seguridad necesarios para impedir su adulteración, pérdida, consulta uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- ✓ Actualizar la información cuando sea necesaria.
- ✓ Rectificar los datos personales cuando ello sea procedente.
- ✓ Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- ✓ Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.

## **5. TRATAMIENTO DE OTROS DATOS Y OTRAS MEDIDAS DE SGURIDAD.**

### **5.1 Tratamiento de datos sensibles y de datos de menores de edad.**

HUMNA-VITAL S.A.S frente al manejo de estos datos;

- ✓ Garantiza el especial cuidado y responsabilidad reforzada en el tratamiento de estos datos, lo que se traduce en una exigencia mayor en términos de cumplimiento de las políticas establecidas por HUMANA-VITAL.
- ✓ Ha implementado restricciones de acceso y uso de esta información.

Los datos sensibles relacionados con el estado de salud del usuario se consideran parte de la historia clínica y son manejados bajo la reserva legal y por la ley ética medica.

HUMANA-VITAL S.A.S cuenta con normas y procedimientos que garantizan que solamente el personal altamente idóneo y calificado maneje las bases de datos sensibles cumpliendo con los protocolos para el manejo de esta información.

### **5.2 Cámaras de seguridad.**

- HUMANA-VITAL S.A.S utiliza medios de vigilancia instalados en diferentes sitios internos de la institución
- HUMANA-VITAL S.A.S informa la existencia de estos mecanismos mediante la difusión en sitios visibles de anuncios de video vigilancia
- La información recolectada se utilizara para fines de seguridad de los bienes, instalaciones y personas que se encuentran en estas. Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso, ante cualquier tipo de autoridad y organización con sujeción y cumplimiento de las normas aplicables.
- Las imágenes solo serán tratadas cuando sean adecuadas, pertinentes y no excesivas en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, legítimas y explícitas, que hayan justificado la instalación de cámaras o videocámaras.
- En cualquier caso el uso de video vigilancia será respetuoso protegiendo la intimidad personal.
- Las imágenes serán conservadas por el tiempo necesario de acuerdo a la finalidad para la que se recolectan.

**6. AVISO DE PRIVACIDAD**

HUMANA-VITAL S.A.S informa que el aviso de privacidad del tratamiento de los datos puede consultarlo en la página web [www.humanavital.com](http://www.humanavital.com)

**7. Modificación y actualización de la política de protección de datos y manejo de la información.**

Cualquier cambio sustancial en las políticas de tratamiento, se comunicara de forma oportuna a los titulares de los datos a través de los medios habituales de contacto y/o a través de la página web [www.humanavital.com](http://www.humanavital.com)

Las comunicaciones se enviaran como mínimo diez (10) días antes de implementar las nuevas políticas y/o actualización sustancial de la misma.

**8. Vigencia.**

La vigencia de estas políticas inicia a partir del 21 de noviembre de 2016, con duración de un año.

**Atentamente**

**YUDY ESPERANZA GARZON RUIZ**

**Representante legal**

**HUMANA-VITAL S.A.S**

