


	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. Nit: 891900441-1					
	Política de Tratamiento de la Información Base de Datos					
CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 10-21.01	PÁGINA: 1 de 1		

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES





HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. Nit: 891900441-1				
	Política de Tratamiento de la Información Base de Datos				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 10-21.01	

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento, da cumplimiento a la política de tratamiento de la información y datos personales (PTIDP) del Hospital Departamental San Rafael De Zarzal E.S.E. pretende dar cumplimiento a lo establecido en el Título VI de la Ley 1581 de 2012, específicamente a las disposiciones contenidas en sus artículos 17 y 18, así como a lo reglado en el la Sección 3 del Capítulo 25 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, por medio del cual se reglamentó la precitada ley.

Esta ley tiene como propósito proteger la información obtenida de sus pacientes, proveedores, empleados, y cualquier otra persona natural que tenga contacto con el Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E. Responsable del tratamiento de los datos personales de sus grupos de interés conformado por los pacientes y sus familias, personal de planta, contratistas, estudiantes en convenio, entidades responsables de pago y las entidades de inspección, vigilancia y control, información que se ha obtenido en el desarrollo de su actividad misional de prestar servicios de salud, por lo cual se compromete con el cumplimiento de la normativa mencionada y la protección de los derechos de las personas e informa a su grupo de interés que adopta las siguientes políticas sobre recolección, tratamiento y uso de datos personales.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. Nit: 891900441-1				
	Política de Tratamiento de la Información Base de Datos				
CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 10-21.01	PÁGINA: 1 de 1	

2. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS

EL Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E. identificado con NIT. 891.900.441-1, con domicilio Principal en el municipio de Zarzal Valle del Cauca, ubicado en la Calle 5 No. 6-32 Zarzal, Barrio San Rafael, Correo Electrónico: gerencia@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co, PBX 2220043-2220046 Ext. 104, responsables del tratamiento de los datos obtenidos de sus diferentes grupos de interés.

3. DEFINICIONES Y PRINCIPIOS RECTORES


- **Autorización:** Es el consentimiento previo, expreso e informado que el titular de la información y datos personales puede otorgar al Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E. para que esta última pueda ejecutar actividades que impliquen tratamiento de dichos datos e informaciones.

-**Base de datos:** El conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento por parte del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E.

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

-**Dato sensible:** Se entiende por datos sensibles a 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 las garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y reproductiva y los datos biométricos.

-**Dato público:** Entiéndase por dato público a aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. En general, son considerados datos públicos, entre otros, aquellos 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, así como en sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva por expresa disposición legal.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. Nit: 891900441-1				
	Política de Tratamiento de la Información Base de Datos				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 10-21.01	

-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 datos. Para los efectos de la presente PTIDP, Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E. hace las veces de encargada y de responsable del tratamiento de forma simultánea.

-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.

-Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el responsable del tratamiento, dirigida al titular de las informaciones y datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las PTIDP de Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E. Que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a sus datos personales.

-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, quien a su vez es responsable del tratamiento, y se encuentra ubicado dentro o fuera del país.

-Transmisión: La transmisión es una modalidad de tratamiento de las informaciones y 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 actividades de tratamiento por el encargado, pero siempre por cuenta del responsable.

-Registro Nacional de Bases de Datos: Es el directorio público de las bases de datos personales sujetas a actividades de tratamiento que operan en el país, cuya administración está a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio como máxima autoridad administrativa de vigilancia y control en materia de tratamiento de datos personales y habeas data.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. Nit: 891900441-1				
	Política de Tratamiento de la Información Base de Datos				
CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 10-21.01	PÁGINA: 1 de 1	

4. PRINCIPIOS RECTORES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E., en su doble calidad de encargado y responsable del tratamiento de datos personales, declara que la presente PTIDP, se encuentra ajustada a las disposiciones de orden legal contenidas en la Ley 1581 de 2012 y Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, por lo que en el desarrollo de las actividades de tratamiento, en la aplicación de la PTIDP, y en la interpretación que de ella se hiciera con fundamento en las normas antes citadas, se aplicarán armónicamente los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad, en los términos previstos por el artículo 4º de Ley 1581 de 2012.



5. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS

DERECHOS DE LOS TITULARES Y DEBERES DE LOS RESPONSABLES Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO.

DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES: Con arreglo a lo dispuesto en el Título IV de la Ley 1581 de 2012, Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E. garantizará a los titulares de las informaciones y datos personales objeto de tratamiento, el ejercicio de los siguientes derechos en cualquier tiempo y sin el cumplimiento de mayores requisitos:

-Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E. en su calidad de responsable y encargada del tratamiento. Éste derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error o frente a aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido por ley o no haya sido autorizado por el titular.

- Solicitar prueba de la autorización otorgada al Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E. en su calidad de responsable y encargada del tratamiento, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de Ley 1581 de 2012.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. Nit: 891900441-1				
	Política de Tratamiento de la Información Base de Datos				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 10-21.01	

- Ser informado por parte de Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E. En su calidad de responsable y encargada del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que se le ha dado a sus datos personales.

-Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato personal cuando en el tratamiento de aquellos Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E. no respetare los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.

- El Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E. está comprometido en dar un correcto uso y tratamiento de los datos personales sensibles de sus titulares, evitando el acceso no autorizado a terceros que permita conocer, vulnerar, modificar, divulgar y/o destruir la información, para lo cual cuenta con políticas de seguridad de la información que incluyen medidas de control de obligatorio cumplimiento.



- Finalidades para el tratamiento de los datos de los usuarios y sus familias:

- Obtener datos fundamentales para la revisión de la historia clínica y análisis Epidemiológico.
- Evaluación de indicadores de oportunidad y calidad de los servicios.
- Lograr comunicación relacionada con nuestros servicios, a través de diferentes Medios de comunicación.
- Dar respuesta a requerimientos a entidades de control.
- Realizar encuesta de satisfacción de servicios y atenciones prestadas.
- Contestación, gestión y seguimiento a solicitudes de mejoramiento, solicitudes, peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.
- Caracterización y seguimiento a la población, para la gestión del riesgo en salud, utilizando la información derivada de los servicios asistenciales.

- Finalidades para el tratamiento de los datos personales de los empleados del Hospital:

-Realización de publicaciones internas y externas generadas por el Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E.

- Acceso a plataformas tecnológicas propias de la organización.
- Brindar información a empresas que solicitan verificar datos laborales de los empleados.
- Comunicar las capacitaciones y planes de mejoramiento.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. Nit: 891900441-1				
	Política de Tratamiento de la Información Base de Datos				
CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 10-21.01	PÁGINA: 1 de 1	

-Finalidades especiales para el tratamiento de los datos personales de proveedores, clientes, contratistas, convenios y alianzas:

- Evaluación de bienes y servicios prestados por las partes.
- Seguimiento y gestión de los contratos.
- Reportes y reclamaciones a las compañías aseguradoras en los casos que aplique.
- Las demás que sean propias de la celebración, ejecución, evolución, terminación y liquidación de la relación contractual.



DEBERES DE LOS RESPONSABLES Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO:

El Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E. en su doble calidad de encargada y responsable del tratamiento de datos personales, reconoce que se encuentra obligado a cumplir los deberes establecidos en el Título VI de la Ley 1581 de 2012.

- Hacer uso de la información para los fines misionales del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E.
- Implementar el habeas data con usuarios menos de edad para subir información.
- Dar respuesta oportuna a los reclamos que los usuarios interpongan frente a la información consignada en la base de datos.

6. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

En todo caso, con el otorgamiento de la autorización por parte del titular para la recolección y el tratamiento de las informaciones y datos personales, se entenderá que éste ha leído la presente PTIDP, puesto que se le ha informado de manera verbal y escrita, a través del respectivo aviso de privacidad, que la PTIDP se encuentra a disposición del público en el sitio web de Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E. www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. Nit: 891900441-1				
	Política de Tratamiento de la Información Base de Datos				
CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 10-21.01	PÁGINA: 1 de 1	

Igualmente, por medio de la autorización para la recolección y tratamiento de la información y datos personales, el titular declara que dichos datos e información son veraces, completos, exactos, actualizados, comprobables, comprensibles y corresponden a la realidad vigente para el momento en que son suministrados. El titular, acreditando su identidad.

Los Derechos de los niños, niñas y adolescentes serán ejercidos por quienes estén facultados para representarlos.

Para el ejercicio de estos derechos, el titular de la información podrá acudir a los siguientes canales de comunicación del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E

-Correo electrónico: juridica@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

-Documento escrito: Dirigido a el área Jurídica, en la Calle 5 No. 6-32 Zarzal, Barrio San Rafael



7. MECANISMO DE PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN DEL TITULAR:

Será deber del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E. poner a disposición de los titulares de las informaciones y datos personales objeto de tratamiento el documento de autorización, con la finalidad de que exista un consentimiento libre, expreso, previo y, en el mejor de los casos, escrito, lo suficientemente informado.

8. CASOS EN QUE NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN:

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. Nit: 891900441-1				
	Política de Tratamiento de la Información Base de Datos				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 10-21.01	

9. ENTREGA DE INFORMACIÓN

La información que reúna las condiciones establecidas en el Art. 13 de la Ley 1581 de 2012, podrá suministrarse a las siguientes personas:

- A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales.
- A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- A los terceros autorizados por el Titular o por la ley.

10. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.

El área de servicio responsable de la atención de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos será el área de servicio al cliente (SIAU). Correo electrónico siau@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS



-RESOLVER Y ATENDER LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

Toda Institución del Estado debe contar con una dependencia encargada de recibir y tramitar las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, por lo tanto esta función deberá ser desarrollada por el SIAU.

El manejo integral del proceso permite manifestar la alta valoración y el respeto que la **ESE HOSPITAL SAN RAFAEL ZARZAL** tiene por el usuario y la importancia de su opinión para el mejoramiento de la calidad de los servicios que se presentan.

DEFINICIONES

-QUEJA/RECLAMO: Expresión de inconformidad respecto de alguna situación que le generó disgusto en la prestación de un servicio.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. Nit: 891900441-1				
	Política de Tratamiento de la Información Base de Datos				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 10-21.01	

-SUGERENCIA: Se refiere a la acción de presentar ideas relacionadas con el mejoramiento en la prestación de los servicios y/o al desempeño de funciones.

-FELICITACIÓN: Es la manifestación que expresa el agrado con respecto a la atención de un funcionario y/o servicio de la IPS.

Mediante este trámite se busca conocer las causas y resolver los problemas que han generado una sensación de insatisfacción o un daño, para lo cual, se debe:

- Dar una respuesta en donde el usuario se sienta satisfecho
- Establecer estrategias de mejoramiento que permitan corrijan y/o minimicen los efectos de inconvenientes sin solución inmediata
- El conocimiento y trámite de las quejas y reclamos puede evitar posibles complicaciones por demandas de tipo judicial o soportar la defensa de la empresa.



PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

OBJETIVO:

-Gestionar las quejas presentadas por los usuarios, con el fin de darle respuesta apropiada e identificar oportunidades de mejoramiento.

CONDICIONES/RECURSOS NECESARIOS:

- Oficina de Atención al Usuario
- Funcionarios
- Computador
- Internet/Intranet
- Formatos
- Línea telefónica
- Paciente y familiar.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. Nit: 891900441-1				
	Política de Tratamiento de la Información Base de Datos				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 10-21.01	

RESULTADOS ESPERADOS:

-Respuesta al usuario y establecer correctivos y acciones de mejoramiento para evitar que se presente nuevamente la PQRS.

RIESGOS/CÓMO NEUTRALIZARLOS:

- Insatisfacción Del Usuario
- No Implementar Medidas Correctivas
- Acciones De Mejoramiento
- Pérdida De Credibilidad
- Gestión Y Respuesta Oportuna De La Queja.

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LAS QUEJAS

Paso 1. Recepción de Quejas y reclamos de los usuarios

-Si la PQRSF se recibe mediante llamada:



- ✓ Diligencia en el momento de la llamada el formato para PQRSF
- ✓ Se implementa el procedimiento estandarizado para solución de PQRSF
- ✓ Se transcribe en el consolidado de PQRS

-Si la PQRS se presenta personalmente:

- ✓ El usuario diligencia el formato para PQRSF.
- ✓ La revisa la profesional responsable del SIAU para su clasificación
- ✓ Se transcribe en el consolidado de PQRS
- ✓ Se implementa el procedimiento estandarizado para solución de PQRSF

-Si la PQRSF se presenta por ventanilla única:

- ✓ Se radica y se envía al SIAU
- ✓ Se transcribe en el consolidado de PQRS
- ✓ La revisa la profesional responsable del SIAU para su clasificación
- ✓ Se implementa el procedimiento estandarizado para solución de PQRSF

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. Nit: 891900441-1				
	Política de Tratamiento de la Información Base de Datos				
CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 10-21.01	PÁGINA: 1 de 1	

-Si la PQRSF es por correo:

- ✓ Se imprime la PQRSF
- ✓ Se transcribe en el consolidado de PQRS
- ✓ La revisa la profesional responsable del SIAU para su clasificación
- ✓ Se implementa el procedimiento estandarizado para solución de PQRSF

-Si la PQRSF es por buzón:

- ✓ Se abre los buzones en compañía de SAC municipal
- ✓ Se revisan las PQRSF en compañía del funcionario
- ✓ Se transcribe en el consolidado de PQRS
- ✓ Se implementa el procedimiento estandarizado para solución de PQRSF

Paso 2. Clasificación y análisis de la queja

Se realiza el trámite correspondiente dependiendo de la naturaleza y las personas implicadas, a fin de dar solución oportuna al usuario. De igual forma, se envía la PQRS a la dependencia del jefe de quien se están quejando, para que realice el debido descargo con el funcionario implicado, análisis y respuesta para que esta sea enviada desde la oficina del SIAU al usuario quejante.

Paso 3. Mejora de la queja



Se responde por escrito al usuario tan pronto se tiene la respuesta a la situación planteada.

Paso 4. Control de la queja.

La profesional responsable de SIAU elabora un informe mensual de las PQRSF y lo envían a Subdirección Científica, Estadística, Calidad, Control Interno, con las acciones de monitorización realizadas.

Paso 5. Archivo en orden cronológico de la documentación relacionada con cada caso

- ✓ Formato de la PQRS diligenciada por el usuario.
- ✓ Copia de informe al jefe de cada área que corresponda la PQRS.
- ✓ Descargos del funcionario implicado

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. Nit: 891900441-1				
	Política de Tratamiento de la Información Base de Datos				
CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 10-21.01	PÁGINA: 1 de 1	

- ✓ Respuesta de la PQRS por el jefe inmediato
- ✓ Carta de respuesta al usuario
- ✓ Demás soportes generados en el trámite

El tiempo óptimo de respuesta será de 10 a 15 días hábiles contando desde la fecha en que se radica la queja. Dando cumplimiento al Artículo 95.7 de la Constitución Política de Colombia, en armonía con el artículo 35.7 de la ley 734 del 2002 y el Artículo 7 del Código Contencioso Administrativo y la Circular 009 de 1996 de la Superintendencia nacional de Salud, en la respuesta oportuna y coherente tanto al usuario como a su familia para dar respuesta a una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Felicitación, es importante diligenciar completamente los datos relacionados en el formato que se creó en el Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E.

12. MEDIDAS DE SEGURIDAD.

En el tratamiento de los datos personales, el Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E, adoptará medidas de seguridad físicas, lógicas y administrativas, conforme el riesgo que pueda derivar el acceso a los datos personales tratados, adoptando un procedimiento interno sobre estas medidas, que serán de obligatorio acatamiento.

13. ENTREGA DE DATOS PERSONALES A AUTORIDADES.

Cuando las autoridades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o judiciales soliciten al Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E. El acceso y/o entrega de datos de carácter personal contenidos en cualquiera de sus bases de datos, se hará la entrega de la información, previa verificación de la legalidad de la petición y la pertinencia de los datos solicitados en relación con la finalidad expresada por la autoridad.

14. 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 Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E.