

ÍNDICE

1. POLÍTICA DE PRIORIZACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL MOMENTO DE LA ATENCIÓN:	2
2. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD:	3
3. POLÍTICA AMBIENTAL:	5
4. POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE:	7
5. POLÍTICA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:	13
6. POLÍTICA DE CALIDAD:	15
7. POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES CLINICA ESPECIALIZADA EMMSA	17
8. POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD, PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:	30

1. POLÍTICA DE PRIORIZACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL MOMENTO DE LA ATENCIÓN:

La Clínica Especializada Emmsa, con el propósito de fortalecer la seguridad y dignidad en la prestación de sus servicios, considera fundamental adoptar lineamientos que faciliten la toma de decisiones en materia de priorización de los usuarios durante la prestación de los servicios asistenciales.

En este contexto prevalecerá como primer criterio para la atención la condición clínica del usuario. En segunda línea de atención, se considerarán criterios de edad, riesgo y limitaciones físicas o sociales, en el siguiente orden:

- Menores de 6 años
 - Gestantes
 - Personas mayores de 60 años
 - Usuarios con Discapacidad
 - Población Rural de Difícil Acceso
- Lineamientos de implementación: En Hospitalización: En la asignación de la cama hospitalaria se priorizarán los usuarios según su procedencia en el siguiente orden:

- o Cirugía
- o El paciente de Consulta externa
- o Los remitidos de otra Institución. En los casos de igual procedencia la asignación tendrá en cuenta los grupos prioritarios en el orden mencionado.

En Consulta Externa: La atención se hará por asignación de citas, previa solicitud telefónica o presencial, en este último caso, si se presentan filas,

se priorizarán desde el digiturno los grupos prioritarios antes mencionados.

En Ayudas Diagnósticas: La realización de exámenes ambulatorios se realizará por asignación previa de cita, por solicitud telefónica o presencial, y la toma de muestras se hará en orden de llegada. En caso de filas, se priorizará a los grupos prioritarios en el orden establecido en esta política.

En la toma de muestras y procesamiento de los exámenes de pacientes que se encuentran dentro de la Clínica, se priorizará la realización de los exámenes de UCI, Cirugía, y Hospitalización. Después se procesarán los exámenes ambulatorios.

En Cirugía: Se priorizará la cirugía urgente sobre la electiva. En la realización diaria del programa quirúrgico de cirugías electivas, se programarán primero menores de edad y adultos mayores de 60 años.

2. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD:

1. ENUNCIADO DE LA POLÍTICA:

La Clínica Especializada Emmsa, se compromete a brindar espacios de intervención y participación ciudadana, fortaleciendo las estrategias de comunicación encaminadas a una cultura de salud, seguridad del paciente y bienestar para la comunidad.

2. DEFINICIONES:

- **Asociación de Usuarios:** Es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.
- **Petición:** Es un derecho que tiene toda persona a solicitar algo por medio escrito o verbal.
- **Queja:** Manifestación de insatisfacción respecto a un producto o servicio recibido.
- **Reclamo:** Es la expresión de insatisfacción o inconformidad referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de un colaborador en una entidad.
- **Sugerencia:** Es el aporte de los usuarios para mejorar la atención en los servicios.
- **Felicitación:** Opiniones o palabras que enaltecen una labor realizada o un servicio o persona en particular.

3. Contenido

3.1. Marco Legal

Resolución 2063 de 2017 “Por la cual se adopta la Política de Participación en Salud- PPSS”, Ministerio de salud y Protección Social.

Circular 008 de 2018 de Supersalud

- **Decreto 780 de 2016** Sector Salud y Protección Social “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social”

3.2 Directrices y lineamientos institucionales:

Especialidades Médicas Metropolitanas S.A.S cuenta con un comité de ética y asociación de usuarios, siendo estas las instancias de participación ciudadana a nivel institucional y adicionalmente define unos lineamientos para la ejecución de la política:

- Socialización de la Política de Participación Social en Salud.
- Apoyo y acompañamiento a todas las instancias y espacios de participación
- Garantía de la transparencia de los procesos participativos.
- Garantía de derechos y oportunidades para todos los usuarios- ciudadanía.
- Reconocimiento del derecho a la autonomía de las organizaciones sociales.
- Operación de las estrategias de gestión, comunicación y educación para el cumplimiento del marco estratégico y las líneas de acción de acuerdo a su competencia.
- Gestionar recursos para los procesos de participación
- Se dispone de espacios institucionales donde se discuta, concerté, analice y se tomen decisiones en relación a la gestión institucional.
- Se dispone de canales de comunicación y de medios electrónicos presenciales para brindar información a la ciudadanía.
- la clínica facilita la participación ciudadana en el control social de la gestión institucional.

- Se tiene identificadas las temáticas para desarrollar ejercicios de participación desde los procesos misionales
- Se dispone de TICS que facilitan el acceso a la información y facilitan la expresión ciudadana.

3. POLÍTICA AMBIENTAL:

1. Enunciado de la Política

Clínica Especializada EMMSA se compromete a reducir los aspectos e impactos ambientales generados por la prestación de servicios de salud, mediante el cumplimiento de la legislación ambiental y sanitaria vigente, la formación adecuada de sus empleados, usuarios y visitantes y el mejoramiento continuo de sus procesos.

2. Definiciones

A. Aspectos ambientales: un aspecto ambiental es un elemento que deriva de la actividad empresarial de la organización (sea producto o servicio) y que tiene contacto o puede interactuar con el medio ambiente. Debemos matizar que hay diferencia entre los aspectos ambientales normales y los significativos, pues estos últimos pueden causar un impacto importante en el medio ambiente.

B. Impactos ambientales: El impacto ambiental, también conocido como impacto antrópico o impacto antropogénico, es la alteración o modificación que causa una acción humana sobre el medio ambiente. Debido a que todas las acciones del hombre repercuten de alguna manera sobre el medio

ambiente, un impacto ambiental se diferencia de un simple efecto en el medio ambiente mediante una valoración que permita determinar si la acción efectuada (por ejemplo, un proyecto) es capaz de cambiar la calidad ambiental y así justificar la denominación de impacto ambiental.

C. Mejoramiento continuo: Mejora continua es un enfoque para la mejora de procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, la reducción de costos oportunidad, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten la optimización.

3. Contenido

3.1. Marco Legal

- **Resolución 0631 de 2015** “Por la cual se establecen los parámetros y los valores límites máximos permisibles en los vertimientos puntuales a cuerpos de aguas superficiales y a los sistemas de alcantarillado público y se dictan otras disposiciones” del Ministerio de Ambiente.
- **Decreto 2676 de 2000** “Por el cual se reglamenta la gestión integral de los residuos hospitalarios y similares” del Ministerio de Ambiente.
- **Resolución 1164 de 200** “Por la cual se adopta el Manual de Procedimientos para la Gestión Integral de los residuos hospitalarios y similares”

3.2. Directrices

- Un mayor compromiso desde la alta dirección
- Un aumento de la alineación con la dirección estratégica, frente al sistema de gestión ambiental

- Mayor protección para el medio ambiente, con especial atención a las iniciativas proactivas, tanto en aspectos e impactos ambientales
- Una comunicación más efectiva, impulsada a través de una estrategia de comunicación, con el personal de la institución.

4. POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE:

1. Enunciado de la Política

La Gerencia de la Clínica EMMSA define la Política de Seguridad del Paciente y se compromete con su implementación, cuyo objetivo principal es fomentar una cultura de la seguridad en todos los procesos institucionales. Estamos comprometidos con brindar una atención segura a todos nuestros usuarios mediante la capacitación permanente del cliente interno, la consolidación de un proceso sistemático de gestión del riesgo, la estandarización de procesos y el mantenimiento oportuno de equipos biomédicos e infraestructura y de esta manera establecer barreras para prevenir eventos adversos

2. Definiciones

- **Seguridad del paciente.** Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

- **Atención en salud.** Servicios recibidos por los individuos o las poblaciones para promover, mantener, monitorizar o restaurar la salud.
- **Indicio de atención insegura.** Un acontecimiento o una circunstancia que pueden alertar acerca del incremento del riesgo de ocurrencia de un incidente o evento adverso.
- **Falla de la atención en salud.** Una deficiencia para realizar una acción prevista según lo programado o la utilización de un plan incorrecto, en las fases de planeación o ejecución. Las fallas son por definición no intencionales.
- **Falla de acción (activa):** Se puede manifestar mediante la ejecución de procesos incorrectos o de las decisiones de las personas que participan en el proceso.
- **Falla de omisión (latente):** Se puede manifestar mediante la no ejecución de los procesos correctos o fallas en los sistemas de soporte.
- **Riesgo.** Es la probabilidad de que un incidente o evento adverso ocurra.
- **Evento adverso.** Es el resultado de una atención en salud que de manera no intencional produjo daño. Los eventos adversos pueden ser prevenibles y no prevenibles:
 - **Evento adverso prevenible:** Resultado no deseado, no intencional, que se habría evitado mediante el cumplimiento de los estándares del cuidado asistencial disponibles en un momento determinado.
 - **Evento adverso no prevenible:** Resultado no deseado, no intencional, que se presenta a pesar del cumplimiento de los estándares del cuidado asistencial.

- Clasificación del evento adverso según el daño para el paciente:
 - **Evento adverso leve:** El resultado para el paciente es sintomático, los síntomas son leves, la pérdida funcional o el daño son mínimos o intermedios, pero de corta duración, y no hace falta intervenir o la intervención necesaria es mínima (por ejemplo, observar más estrechamente, solicitar pruebas, llevar a cabo un examen o administrar un tratamiento).
 - **Evento adverso moderado:** El resultado para el paciente es sintomático y exige intervenir (por ejemplo, otra intervención quirúrgica, un tratamiento suplementario) o prolongar la estancia, o causa un daño o una pérdida funcional permanente o de larga duración.
 - **Evento adverso grave:** El resultado para el paciente es sintomático y exige una intervención que le salve la vida o una intervención quirúrgica o médica mayor, acorta la esperanza de vida, o causa un daño o una pérdida funcional importante y permanente o de larga duración.
 - **Evento adverso fatal:** Sopesando las probabilidades, el incidente causó la muerte o la propició a corto plazo.
 - **Incidente.** Es un evento o circunstancia que sucede en la atención clínica de un paciente que no le genera daño, pero que en su ocurrencia se incorporan fallas en los procesos de atención.
 - **Error de medicación.** Efecto que puede evitarse y que es causado por una utilización inadecuada de un medicamento produciendo lesión a un paciente mientras la medicación está bajo control del personal sanitario, paciente o consumidor.

- **Reacción adversa a medicamentos.** Alteración y/o lesión producida cuando los medicamentos se utilizan de manera apropiada (son difícilmente evitables).
- **Fecha de intervención.** Fecha de la intervención quirúrgica (sí se le ha practicado).
- **Fecha de ingreso.** Al centro hospitalario (no al servicio concreto)
- **Probabilidad de que ocurriera un evento adverso (EA).** Se refiere a una valoración a priori del riesgo de que ocurra ese EA en un contexto clínico similar. Es decir, si es probable que ocurra una infección de herida en una laparotomía por peritonitis.
- **Complicación.** Es el daño o resultado clínico no esperado no atribuible a la atención en salud sino a la enfermedad o a las condiciones propias del paciente.
- **Barrera de seguridad.** Una acción o circunstancia que reduce la probabilidad de presentación del incidente o evento adverso.
- **Sistema de gestión del evento adverso.** Se define como el conjunto de herramientas, procedimientos y acciones utilizadas para identificar y analizar la progresión de una falla a la producción de daño al paciente, con el propósito de prevenir o mitigar sus consecuencias.
- **Farmacovigilancia.** Sistema que recoge, vigila, investiga y evalúa la información sobre los efectos de los medicamentos, productos biológicos, plantas medicinales y medicinas tradicionales, con el objetivo de identificar información de nuevas reacciones adversas, conocer su frecuencia y prevenir los daños en los pacientes (OMS).
- **Hemovigilancia.** Procedimiento consistente en la detección, recogida y análisis de la información, sobre

los efectos adversos e inesperados de la transfusión y donación sanguínea.

- **Tecnovigilancia.** Sistema de vigilancia post mercado, constituido por el conjunto de instituciones, normas, mecanismos, procesos, recursos financieros, técnicos y de talento humano que interactúan para la identificación, recolección, evaluación, gestión y divulgación de los eventos o incidentes adversos no descritos que presentan los dispositivos médicos durante su uso, la cuantificación del riesgo y la realización de medidas en salud pública, con el fin de mejorar la protección de la salud y la seguridad de los pacientes, usuarios y todo aquel que se vea implicado directa o indirectamente con la utilización del dispositivo.

- **Reactivovigilancia:** Es el conjunto de actividades que tiene por objeto la identificación, cualificación de efectos indeseados ocasionados por defectos de la calidad de reactivos de diagnóstico in vitro, así como la identificación de factores de riesgo o características que pueden estar relacionados con estos. El programa de reactivo vigilancia se basará en la notificación, registro y evaluación sistemática de los problemas relacionados con los reactivos de diagnóstico in vitro, con el fin de determinar la frecuencia, la gravedad e incidencia de los mismos para prevenir su aparición. (Resolución 132 de 2006 Definiciones)

3. Contenido

3.1. Marco Legal

Resolución 3100 de 2019: “Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y habilitación de los servicios de salud y se adopta el manual de inscripción de prestadores y habilitación de servicios de salud”.

Colombia. Ministerio de la Protección Social. Guía Técnica “Lineamientos para la implementación de la política de seguridad del paciente”. Paquetes instruccionales. Versión 1. El ministerio. 2009.

Ministerio de la Protección Social. República de Colombia. Dirección General de Calidad de Servicios. Guía Técnica “Buenas Prácticas para la seguridad del Paciente en la Atención en Salud”. Unidad Sectorial de normalización en Salud. Bogotá, 4 de marzo de 2010.

3.2. Directrices

- Instituir una cultura de seguridad del paciente: cultura justa, educativa y no punitiva pero que no fomente la irresponsabilidad.
- Reducir la incidencia de incidentes y eventos adversos.
- Fomentar un entorno seguro de la atención
- Educar, capacitar, entrenar y motivar el personal para la seguridad del paciente.

5. POLÍTICA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:

1. ENUNCIADO DE LA POLÍTICA

Compromiso con la Seguridad y Salud en el Trabajo para LA CLÍNICA ESPECIALIZADA EMMSA.

2. DEFINICIONES

- **ARL:** Aseguradora en Riesgos Laborales
- **Identificación de peligro:** Proceso para establecer si existe un peligro y definir las características de éste.
- **Mejora continua:** Proceso recurrente de optimización del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. Para conseguir mejoras en el desempeño en este campo, de forma coherente con la política del SG-SST de la empresa.
- **Peligro:** Es una situación o acto potencial que genera daños en la salud de los trabajadores, en los equipos o en las instalaciones.
- **Riesgos:** Es la vulnerabilidad ante un potencial de daño para las unidades, personas u organizaciones.

3. CONTENIDO

Clínica Especializada EMMSA, es una institución prestadora de servicios de salud hospitalaria de alto nivel de complejidad, se compromete con la promoción y protección de la salud de los empleados, contratistas, subcontratistas, proveedores y demás partes interesadas; mediante el control de los peligros y riesgos y el mejoramiento continuo de los procesos, procurando su integridad física y mental.

Además, establece:

3.1 Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales vigentes aplicables a la organización en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

3.2 Identificar, evaluar y valorar los riesgos propios de los procesos, para establecer las respectivas medidas de intervención.

3.3 Definir y desarrollar planes de formación, entrenamiento y motivación de los empleados sobre las obligaciones y responsabilidades inherentes a la Seguridad y Salud en el Trabajo.

3.4 Asignar los recursos humanos, físicos, financieros y tecnológicos necesarios para la implementación del sistema de gestión.

3.5 Velar que todos los empleados, contratistas y proveedores cumplan con las normas y procedimientos de Seguridad y salud en el trabajo establecidos y divulgados.

3.6 Implementar y mantener un plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias.

4. MARCO LEGAL

· Resolución 0312 de 2019 el Ministerio del Trabajo estableció los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)

5. DIRECTRICES

· El colaborador es responsable de su cumplimiento.
· La revisión y actualización de esta política será anual con el apoyo del COPASST

- Ser comunicada a todos los colaboradores independientes de su forma de contratación o vinculación.
- Estar publicada y accesible a todos los colaboradores y partes interesadas.
- La política estará disponible en la plataforma de Isolución para conocimiento de todos los colaboradores.

6. POLÍTICA DE CALIDAD:

1. ENUNCIADO DE LA POLÍTICA

Brindar atención especializada, con oportunidad, seguridad y pertinencia, con personal idóneo, excelente infraestructura y alta tecnología; enfocados al mejoramiento continuo de los procesos, cumpliendo la legislación vigente para garantizar la satisfacción de nuestros usuarios y la solidez financiera.

2. DEFINICIONES

CALIDAD: Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

3. REQUISITO:

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

2.3 POLÍTICA DE CALIDAD:

Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresa formalmente por la alta dirección.

3. CONTENIDO

La Política de Calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar el cumplimiento de los objetivos, de los requisitos y los estándares internos y externos. Forma parte de la cultura organizacional, por lo tanto se han desarrollado al interior de la empresa actividades para que sea conocida, entendida, implementada y sostenida a todo nivel, con el fin de transmitirle a toda la Clínica su importancia en cuanto a las metas que se busca lograr, entre ellas la satisfacción de sus usuarios y sus colaboradores, el cumplimiento de la normatividad vigente y en general el crecimiento y desarrollo de la institución.

El CLÍNICA ESPECIALIZADA EMMSA establece mediante esta política el compromiso de:

- Cumplir con lo establecido en el decreto 780 de 2016 en su TÍTULO I SISTEMA OBLIGATORIO DE LA GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD con sus anexos y demás normas que lo modifiquen o sustituyan.
- Cumplir con los requisitos normativos de cada uno de los sistemas establecidos por la normatividad colombiana para la prestación de servicios de salud.
- Implementar los requisitos definidos por la norma NTC ISO 9001, entre estos el mejoramiento de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y la garantía de los recursos para la continuidad de estos.
- Medir y controlar los procesos mediante auditorías internas de calidad buscando el mejoramiento continuo
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario para generar acciones de mejora.

- Garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos por medio de las contrataciones con las diferentes EAPB, Empresas Administradoras de Regímenes Especiales y entidades gubernamentales.
- Participar activamente en las auditorías que nos realizan nuestros clientes
- Realizar auditorías a los proveedores de servicios que permitan controlar los servicios en los que nuestros pacientes son atendidos.
- Definir los indicadores que midan la eficiencia, eficacia, seguridad del paciente, oportunidad, pertinencia, accesibilidad y Continuidad de los procesos.

7. POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES CLINICA ESPECIALIZADA EMMSA

1. Introducción

En virtud de la Ley 1581 de 2012 (Art. 17 Lt. k y Art. 18 Lt. f) y del Decreto 1377 de 2013 (Art. 13.) mediante los cuales se dictan disposiciones para la protección de datos personales y en el desarrollo del derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, la Clínica Especializada EMMSA, en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales de sus grupos de interés conformado por los usuarios y sus familias, colaboradores, contratistas, estudiantes, 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.

2. Responsable del tratamiento de datos

La Clínica de Especialidades Médicas Metropolitana S.A.S "Clínica especializada EMMSA" identificada con NIT900226451-4, con domicilio Principal en el municipio de Bello, Avenida 34 N° 51-03, Correo Electrónico: contactenos@emmsa.com.co, conmutador 448 89 80 Ext. 1363, es la responsable del tratamiento de los datos obtenidos de sus diferentes grupos de interés.

3. Definiciones

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 a varias personas naturales determinadas o determinables.

Dato personal semiprivado: Son aquellos datos que no tienen una naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular, sino a un grupo de personas o a la sociedad en general. En este caso, para su

tratamiento se requiere la autorización expresa del Titular de la información. Por ejemplo: datos de carácter financiero, datos relativos a las relaciones con las entidades de seguridad social (EPS, AFP, ARL, Cajas de Compensación).

Dato personal sensible: Son 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. Dato personal privado: Es un dato personal que por su naturaleza íntima o reservada sólo interesa a su titular y para su tratamiento requiere de su autorización expresa. Por ejemplo: Nivel de escolaridad, libros de los comerciantes, entre otros.

Dato personal público: es aquel tipo de dato personal que las normas y la Constitución han determinado expresamente como públicos y, para cuya recolección y tratamiento, no es necesaria la autorización del titular de la información. Por ejemplo: estado civil de las personas, datos contenidos del RUNT, datos contenidos en sentencias judiciales ejecutoriadas, entre otros.

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.

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.

Política de tratamiento de datos La “Clínica especializada EMMSA”, en virtud de su objeto social, ha obtenido y conservado desde su creación, datos personales de sus grupos de interés, los cuales en adelante llamaremos titulares; datos que son recolectados, almacenados, organizados, usados, transmitidos, actualizados, rectificados y en general administrados, de acuerdo con la respectiva relación y/o vinculación (civil, laboral, comercial o educativa) aplicando las siguientes políticas:

1. La “Clínica especializada EMMSA”, está comprometida en dar un correcto uso y tratamiento de los datos personales y 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.

2. La “Clínica especializada EMMSA”, solicita a los titulares de la información los datos necesarios para administrar el riesgo en salud y dar cumplimiento a las funciones asignadas por la normativa vigente que

regula el Sistema General de Seguridad Social en Salud. La información sensible requerida será de libre y voluntaria entrega por parte del respectivo Titular.

3. Salvo las excepciones previstas en la ley, el tratamiento de los datos personales sólo podrá realizarse con el consentimiento previo, expreso e informado de sus titulares, manifestado por escrito, de forma oral o mediante conductas inequívocas del Titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización.

4. La "Clínica especializada EMMSA", solicitará a las entidades responsables de pago, colaboradores, estudiantes y contratistas, los datos personales necesarios para establecer la respectiva relación y/o vinculación (civil, laboral, comercial o educativa). La información sensible requerida será de libre y voluntaria entrega por parte del respectivo Titular, quien deberá otorgar su consentimiento y autorización para su respectivo tratamiento.

5. La "Clínica especializada EMMSA", velará por el respeto y cumplimiento de los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes, observando los requisitos especiales establecidos para el tratamiento de sus datos personales y datos personales sensibles.

6. El tratamiento de los datos personales proporcionados por los usuarios y sus familias de La "Clínica especializada EMMSA", tendrá la siguiente finalidad:

- Para la prestación de los servicios asistenciales de sus usuarios y familias.
- Actualización de datos entregados por el Titular.

- Caracterización y seguimiento a la población, para la gestión del riesgo en salud,
- Utilizando la información derivada de los servicios asistenciales.
- Entrega de reportes de Salud Pública de obligatorio cumplimiento.
- Dar respuesta a requerimientos a entidades de control.
- Evaluación de indicadores de oportunidad y calidad de los servicios.
- Evaluación de la calidad de los productos y servicios de salud ofrecidos por la Institución.
- Ejercer acciones legales y en la defensa de las mismas.
- Suministro de información a las autoridades competentes en caso de ser requerida.
- En general para cualquier otra finalidad que se derive de la naturaleza jurídica de la "Clínica especializada EMMSA".

7. El tratamiento de los datos personales proporcionados por los colaboradores de la "Clínica especializada EMMSA" tendrá la siguiente finalidad:

- Realización del proceso de selección de personal de acuerdo con su aptitud para un cargo o tarea
- Establecer una relación contractual.
- Ofrecerle oportunidades de capacitación.
- Evaluaciones de desempeño, satisfacción laboral, crecimiento personal, bienestar,
- Seguridad y salud en el trabajo
- Cumplir el proceso de afiliación al Sistema General de Seguridad Social Integral

- (Entidades Promotoras de Salud, Administradoras de riesgos laborales, Fondos de pensiones y cesantías, Caja de Compensación)
- Efectuar el proceso de Remuneración.
- Ejercer acciones legales y en la defensa de las mismas.
- Cumplir con exigencias judiciales.
- Suministro de información a las autoridades competentes en caso de ser requerida.
- En general para cualquier otra finalidad que se derive de la vinculación contractual.

8. El tratamiento de los datos personales proporcionados por las entidades responsables de pago y contratistas de La "Clínica especializada EMMSA", sean personas naturales o jurídicas, tendrá la siguiente finalidad:

- Realizar la vinculación contractual.
- Efectuar el reconocimiento económico por la prestación del servicio.
- Suministro de información a las autoridades competentes en caso de ser requerida.
- Ejercer acciones legales y en la defensa de las mismas.
- Cumplir con exigencias judiciales.

9. El tratamiento de los datos personales de estudiantes que realizan prácticas en la "Clínica especializada EMMSA", tendrá la siguiente finalidad:

- Presentar informes a las instituciones educativas

- Evaluar los conocimientos adquiridos durante su formación.
 - Efectuar el proceso de Remuneración.
 - Ejercer acciones legales y en la defensa de las mismas.
 - Suministro de información a las autoridades competentes en caso de ser
 - requerida.
 - En general para cualquier otra finalidad que se derive de la vinculación contractual.
 - Deberes de la “Clínica especializada EMMSA”
1. Garantizar al usuario el pleno y efectivo derecho constitucional de habeas data.
 2. Mantener la información en condiciones de seguridad y privacidad.
 3. Hacer uso de la información para los fines misionales y previstos en la ley.
 4. Tramitar de manera oportuna los reclamos que tengan los usuarios frente a la información consignada en la base de datos.
 5. No vender, circular o intercambiar la base de datos de sus usuarios, sin causa legal o contractual que lo justifique.
 6. Se debe conservar prueba del cumplimiento de la información suministrada al Titular, y cuando éste lo solicite, entregarle copia de esta.
 7. Al momento de solicitar al Titular la autorización la “Clínica especializada EMMSA” deberá informar de manera clara y expresa lo siguiente:
 - El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.

- El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.
 - Los derechos que le asisten como Titular
 - La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del Responsable del
 - Tratamiento.
8. El uso de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes deberá cumplir con el requisito de responder y respetar los derechos prevalentes de este grupo poblacional, y sus derechos fundamentales.
9. El representante legal del niño, niña o adolescente otorgará la autorización para el tratamiento de los datos personales del menor.

1. Derechos de los Titulares

El Titular de los datos personales y datos personales sensibles tendrá los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar los datos que aparezcan en la misma. 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.
- Conocer por qué y para qué la “Clínica especializada EMMSA”, recolecta información en base de datos.
- Revocar en cualquier momento la autorización dada para contener información personal en las bases de datos de la “Clínica especializada EMMSA”.

- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento considere que no se respetan 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 el responsable encargado ha incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la constitución.

- Poner queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando considere que le ha sido violado por parte de la “Clínica especializada EMMSA”, su derecho al Habeas Data.

Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012

- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

2. Casos que no requieren autorización para el tratamiento de datos

- 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

- científicos.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

5.1 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.
- Área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos.
- El área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos será Sistemas de información de la “Clínica especializada EMMSA”, la cual una vez reciba la solicitud de acuerdo con el capítulo siguiente la remitirá al área encargada del tratamiento del dato.

Procedimiento para la atención de peticiones, consultas y reclamos

1. El Titular de la información contenida en la base de datos de la “Clínica especializada EMMSA” o por su representante legal, podrá ejercer su derecho de conocer, actualizar, rectificar, suprimir y revocar la información contenida en las mismas, mediante un correo electrónico a la dirección: contactenos@emmsa.com.co, o enviando

comunicación escrita a la siguiente dirección:
Municipio de Bello, Avenida 34 N° 51-03.

2. La solicitud debe ser clara en lo que se pretende, ya sea conocer, actualizar, rectificar, suprimir y/o revocar la información que se encuentra contenida en una base de datos. Se debe anexar carta manifestando la petición con firma y cédula (si el medio de contacto es electrónico se deberá escanear la carta); Además, deberá contener los datos de contacto del peticionario para poder darle una respuesta.

3. Independientemente del mecanismo utilizado para la radicación de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas 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, 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.

4. Los reclamos para corrección, actualización o supresión de datos serán contestados dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, 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 ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

5. 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. 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. De igual forma, 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.

6. La primera instancia de la reclamación será la “Clínica especializada EMMSA”, y una vez agotada está sin respuesta satisfactoria, podrá el Titular recurrir a la Superintendencia de Industria y Comercio.

5.2 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 la “Clínica especializada EMMSA”.

8. POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD, PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:

- Mantener la información institucional clasificada según el grado de privacidad y confidencialidad en condiciones de reserva, mediante el

establecimiento acciones necesarias para hacer cumplir la ley y los reglamentos que para el manejo de dicha información estén vigentes.

- Las normas y procedimientos restrictivos para el acceso a la información no aplicarán cuando se trate de suministrarla a los entes de control y a las instancias que legalmente tengan derecho, siempre y cuando busquen acceder a ella a través de los conductos regulares.

- La información oficial de la Clínica, que vaya dirigida a públicos externos deberá siempre contar con la revisión y aprobación del responsable del proceso, quien la suscribirá.

1. INFORMACIÓN CLÍNICA DEL USUARIO

- La información clínica o administrativa del usuario no será suministrada a personas diferentes al mismo o que no hayan sido autorizadas para tal efecto.

- Para garantizar la confidencialidad de dicha información y por seguridad del usuario, no se suministrará de manera telefónica; sólo se hará personalmente por parte del Médico.

2. INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

- Toda la información generada, adquirida o administrada por las personas que laboran en la Institución es propiedad de la Clínica y como tal no debe ser empleada para usos diferentes al cumplimiento de sus funciones. Así mismo, toda la información generada, adquirida o administrada por terceros, en virtud de la ejecución de procesos

institucionales y de la prestación de servicios, también se considera propiedad de la Institución y en consecuencia no deberá ser empleada para usos diferentes a los que se acuerden contractualmente.

- La información acerca de usuarios, clientes, proveedores u otros que por su razón social administre la Clínica, se deberá manejar dentro de los criterios de confidencialidad descritos y respetando lo reglamentado en las normas vigentes.

- Para evitar la divulgación o mal uso de la información, se recomienda:

- o Mantener la debida reserva y proteger en todo momento, los documentos de trabajo y la información confidencial que esté a su cuidado.

- o No comentar temas relacionados con los negocios de la clínica con personal ajeno a esta.