

 DRA. CRISTINA RAMOS QUIJANA DE RODILLA	Dra. Ma Cristina Ramos Sánchez Cod. Prestador No. 540010140001 MANUAL DE PROCESOS	Av. 1 No. 15-43 Consultorio 404 Centro de Especialistas Jericó Teléfono 3182285662 cirugiaderodillacucuta@gmail.com
Area: Habilitación	Estándar/Ciclo: Información general	Código: HBD-IG-POT-0.6
Tipo Documento: Política	Título de documento: Política de tratamiento de datos personales y sensibles	
Versión v3.0	Emisión: 26-03-26	Vigente desde: 26-03-26
	Próxima revisión: 26-03-27	
	Elaborado por: Ma Cristina Ramos S	Aprobado por: Ma Cristina Ramos S

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y SENSIBLES

JUSTIFICACIÓN / INTRODUCCIÓN

El artículo 1 de la Constitución Política enseña que Colombia es un Estado social de derecho fundado en el respeto de la dignidad humana; en consecuencia, la democracia constitucional del país, así como su sistema jurídico, político, social, cultural y económico, encuentra legitimación en los derechos humanos, como mecanismo de protección de las personas para el amparo de sus derechos fundamentales, que implica la obligación de respeto y garantía a cargo del Estado y las personas que lo componen.

Es así que la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Convención Americana sobre derechos humanos, señalan que el ideal del ser humano libre y exento de temor y miseria solo se puede realizar si se crean condiciones que permitan a cada persona gozar de sus derechos económicos, sociales y culturales, tanto como de sus derechos civiles y políticos, entre ellos, el derecho a la intimidad personal y familiar, el buen nombre, *Habeas data*, libertad de opinión e información y derecho de petición.

Por su parte los artículos 48 y 49 de la Constitución Política, establecen el derecho a la seguridad social integral (pensión, salud, riesgos laborales y servicios sociales complementarios), como un servicio público de carácter obligatorio, irrenunciable, progresivo y específicamente sobre el servicio de salud, establece la garantía de acceso a su promoción, protección y recuperación.

Con fundamento en lo expuesto, y en cumplimiento de la **Resolución 3100 de 2019** (Normatividad de Habilitación), la **Ley 2015 de 2020** y la **Resolución 1888 de 2025**, se implementa la presente política de tratamiento de datos personales y sensibles. Esta política rige para todas las actividades desarrolladas en el consultorio, incluyendo la **consulta externa presencial**, la realización de **procedimientos menores** y la prestación de servicios mediante **telemedicina**.

La actualización de esta política responde a la obligatoriedad de garantizar la **Interoperabilidad de la Historia Clínica Electrónica**, permitiendo que los datos clínicos relevantes sean compartidos de manera segura y eficiente a través de la infraestructura nacional de salud. Esta integración permitirá, entre otros beneficios:

- Contribuir con la consecución de los fines sociales del Estado en el derecho a la salud y asegurar la continuidad asistencial del paciente en cualquier punto del territorio nacional.
- Facilitar el intercambio de información clínica (Resumen Digital de Atención - RDA) con otros prestadores de salud para emitir juicios médicos integrales.
- Garantizar la seguridad y confidencialidad de la información en entornos digitales y plataformas de telemedicina.
- Proveer un mejor seguimiento al paciente mediante el acceso oportuno a sus antecedentes clínicos interoperables.

		Dra. Ma Cristina Ramos Sánchez Cod. Prestador No. 540010140001 MANUAL DE PROCESOS	Av. 1 No. 15-43 Consultorio 404 Centro de Especialistas Jericó Teléfono 3182285662 cirugiaderodillacucuta@gmail.com
Area: Habilitación	Estándar/Ciclo: Información general		Código: HBD-IG-POT-0.6
Tipo Documento: Política	Título de documento: Política de tratamiento de datos personales y sensibles		
Versión v3.0	Emisión: 26-03-26		Vigente desde: 26-03-26
	Próxima revisión: 26-03-27		
	Elaborado por: Ma Cristina Ramos S		Aprobado por: Ma Cristina Ramos S

- e) Aportar al avance científico-investigativo y a la gestión del riesgo en salud pública a través de datos precisos y actualizados.

No obstante, el tratamiento de estos datos sensibles, especialmente en el marco de la interoperabilidad y la telemedicina, se realizará bajo el cumplimiento estricto del consentimiento previo, expreso e informado del titular, asegurando que el paciente mantenga el control sobre su información clínica digital.

La **Dra. María Cristina Ramos Sánchez** es una profesional de la salud cuya actividad principal es la prestación de servicios en el área de la Ortopedia y Traumatología y especialmente en Cirugía de Rodilla, que siempre ha procurado, como principio fundamental, la búsqueda de la excelencia en cada una de las actividades y proyectos que emprende como médico. Para el desarrollo de su quehacer profesional, trata los datos personales de los usuarios de sus servicios y las todas personas relacionadas con su actividad, a través de la recolección, almacenamiento y uso de datos personales establecidos en la siguiente política, expedida para determinar los parámetros bajo los cuales deben tratarse y administrarse todos los datos personales de personas naturales que alimentan y constituyen las bases de datos personales de su consultorio.

La **Dra. María Cristina Ramos Sánchez** 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. Velaré 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.

MARCO JURÍDICO

Con fundamento en el principio de legalidad, la política de tratamiento de datos fue creada con observancia y en acatamiento de los siguientes fundamentos constitucionales y legales, a saber:

Constitución Política, artículos 15, 20 y 23 referidos al derecho a la intimidad, buen nombre, habeas data, libertad de opinión e información y derecho de petición.

Ley 1266 de 2008, por medio de la cual se dictan disposiciones generales de habeas data.

Ley 1273 de 2009, por medio del cual se modifica el Código Penal, se crea el bien jurídico “Protección de información y de datos” y se tipifican las conductas punibles relacionadas.

Ley Estatutaria 1581 de 2012 por la cual se expidió el “Régimen General de Protección de Datos Personales”, que tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma; y demás normas concordantes.

 DRA. CRISTINA RAMOS CIRUJANA DE RODILLA	Dra. Ma Cristina Ramos Sánchez Cod. Prestador No. 540010140001 MANUAL DE PROCESOS	Av. 1 No. 15-43 Consultorio 404 Centro de Especialistas Jericó Teléfono 3182285662 cirugiaderodillacucuta@gmail.com
Area: Habilitación	Estándar/Ciclo: Información general	Código: HBD-IG-POT-0.6
Tipo Documento: Política	Título de documento: Política de tratamiento de datos personales y sensibles	
Versión v3.0	Emisión: 26-03-26	Vigente desde: 26-03-26
	Próxima revisión: 26-03-27	
	Elaborado por: Ma Cristina Ramos S	Aprobado por: Ma Cristina Ramos S

Decreto 1377 de 2012, por el cual se reglamentan los aspectos de la Ley 1581 de 2012, relacionados con la autorización del Titular de la información para el Tratamiento de sus datos personales, las políticas de Tratamiento de los Responsables y Encargados, el ejercicio de los derechos de los Titulares de información y las transferencias de datos personales.

Decreto 1074 de 2015, (que integra el anterior Decreto 1377 de 2013), reglamentario de la Ley 1581 de 2012 sobre la autorización del Titular y las políticas de tratamiento.

Ley 2015 de 2020, por la cual se crea la Historia Clínica Electrónica Interoperable y se dictan otras disposiciones para garantizar el intercambio de datos clínicos en el territorio nacional.

Ley 23 de 1981, por la cual se dictan normas en materia de ética médica y se establece la reserva de la historia clínica.

Resolución 3100 de 2019, por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud (Manual de Habilitación).

Resolución 2654 de 2019, por la cual se establecen disposiciones para la telesalud y parámetros para la práctica de la telemedicina en Colombia.

Resolución 1888 de 2025, por la cual se establecen los lineamientos técnicos y operativos para la operatividad de la Interoperabilidad de la Historia Clínica Electrónica (IHCE) y el Resumen Digital de Atención (RDA).

Resolución 866 de 2021, que establece el conjunto de datos mínimos que deben ser reportados a la plataforma de interoperabilidad.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS REGISTRADOS

1. DEFINICIONES:

- a) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
- b) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;
- c) **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- d) **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;
- e) **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;
- f) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;
- g) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la

		Dra. Ma Cristina Ramos Sánchez Cod. Prestador No. 540010140001 MANUAL DE PROCESOS	Av. 1 No. 15-43 Consultorio 404 Centro de Especialistas Jericó Teléfono 3182285662 cirugiaderodillacucuta@gmail.com
Area: Habilitación	Estándar/Ciclo: Información general		Código: HBD-IG-POT-0.6
Tipo Documento: Política	Título de documento: Política de tratamiento de datos personales y sensibles		
Versión v3.0	Emisión: 26-03-26		Vigente desde: 26-03-26
	Próxima revisión: 26-03-27		
	Elaborado por: Ma Cristina Ramos S		Aprobado por: Ma Cristina Ramos S

recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

- h) **Interoperabilidad de la Historia Clínica Electrónica (IHCE):** Capacidad de varios sistemas de TI y aplicaciones de software para intercambiar datos clínicos de manera segura, permitiendo que la información sea compartida entre diferentes prestadores de salud a nivel nacional;
- i) **Resumen Digital de Atención (RDA):** Conjunto de datos mínimos y vitales extraídos de la historia clínica que se transmiten obligatoriamente a la plataforma de interoperabilidad tras cada atención médica (consulta o procedimiento).
- j) **Plataforma de Interoperabilidad:** Infraestructura tecnológica dispuesta por el Ministerio de Salud y Protección Social para el intercambio de información clínica entre los actores del sistema.
- k) **Telemedicina:** Provisión de servicios de salud a distancia, en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, por profesionales de la salud que utilizan tecnologías de la información y la comunicación.
- l) **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.
- m) **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio ya su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- n) **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- o) **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- p) **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

2. PRINCIPIOS RECTORES:

Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento de datos es una actividad reglada que se rige por la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, la Ley 2015 de 2020 y todas las normas que las adicionen, modifiquen o reglamenten;

Principio de finalidad: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima y amparada en la ley, la cual debe

		Dra. Ma Cristina Ramos Sánchez Cod. Prestador No. 540010140001 MANUAL DE PROCESOS	Av. 1 No. 15-43 Consultorio 404 Centro de Especialistas Jericó Teléfono 3182285662 cirugiaderodillacucuta@gmail.com
Area: Habilitación	Estándar/Ciclo: Información general		Código: HBD-IG-POT-0.6
Tipo Documento: Política	Título de documento: Política de tratamiento de datos personales y sensibles		
Versión v3.0	Emisión: 26-03-26		Vigente desde: 26-03-26
	Próxima revisión: 26-03-27		
	Elaborado por: Ma Cristina Ramos S		Aprobado por: Ma Cristina Ramos S

ser informada al Titular de manera clara, abarcando tanto la atención asistencial presencial o virtual, como las obligaciones legales de reporte e intercambio de información clínica;

Principio de libertad: El Tratamiento solo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular. Los datos no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;

Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;

Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernen y el estado de su circulación;

Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites derivados de la naturaleza de los datos y la Ley. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en medios de comunicación masiva, asegurando que su acceso sea técnicamente controlable y restringido a los Titulares o terceros autorizados por ley;

Principio de seguridad: La información se manejará con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, especialmente en el uso de tecnologías de la información;

Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con las labores que comprende el Tratamiento.

3. DERECHOS DE LOS TITULARES:

El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- Conocimiento, actualización y rectificación:** Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. 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.
- Prueba de autorización:** 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.
- Información sobre el uso:** Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Quejas ante la SIC:** Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Revocatoria y supresión:** 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 solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular

		Dra. Ma Cristina Ramos Sánchez Cod. Prestador No. 540010140001 MANUAL DE PROCESOS	Av. 1 No. 15-43 Consultorio 404 Centro de Especialistas Jericó Teléfono 3182285662 cirugiaderodillacucuta@gmail.com
Area: Habilitación	Estándar/Ciclo: Información general		Código: HBD-IG-POT-0.6
Tipo Documento: Política	Título de documento: Política de tratamiento de datos personales y sensibles		
Versión v3.0	Emisión: 26-03-26		Vigente desde: 26-03-26
	Próxima revisión: 26-03-27		
	Elaborado por: Ma Cristina Ramos S		Aprobado por: Ma Cristina Ramos S

tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos (conforme a los tiempos de retención legal de la historia clínica).

- f) **Acceso a la Historia Clínica Electrónica Interoperable:** Acceder de manera gratuita, completa y ágil a su historia clínica, ya sea en formato físico o a través de los medios digitales y electrónicos dispuestos para la interoperabilidad nacional, garantizando la portabilidad de sus datos de salud.
- g) **Continuidad Asistencial:** Derecho a que su información clínica relevante sea compartida de manera segura con otros prestadores de salud cuando sea necesario para asegurar la integralidad de su tratamiento médico.
- h) **Acceso gratuito:** Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento, al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

4. LEGITIMACION PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

Los derechos de los Titulares podrán ejercerse por las siguientes personas:

- a) Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable (incluyendo firma digital o mecanismos de autenticación electrónica en servicios de telemedicina).
- b) Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- c) Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- d) Por estipulación a favor de otro o para otro.
- e) Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén **facultadas para representarlos**.

En el marco de la Interoperabilidad de la Historia Clínica, la legitimación también se extiende para autorizar o restringir el acceso de terceros prestadores a través de la plataforma nacional, siempre bajo la voluntad expresa del Titular o su representante legal.

5. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LOS DATOS RECOGIDOS

El tratamiento de los datos personales y sensibles por parte de la **Dra. María Cristina Ramos Sánchez** se realizará para el cumplimiento de las siguientes finalidades, según el grupo de interés:

5.1 Respeto de los Usuarios (Pacientes)

- a) **Finalidad Asistencial y Quirúrgica:** Gestión integral de la atención en consulta externa, telemedicina y realización de procedimientos menores. Esto incluye el agendamiento, la conformación de la historia clínica, la prescripción de medicamentos y órdenes de apoyo diagnóstico.
- b) **Interoperabilidad Asistencial (Ley 2015 de 2020):** Generar, procesar y disponer el Resumen Digital de Atención (RDA) en la plataforma nacional de interoperabilidad. Esta finalidad es obligatoria para garantizar que su información clínica sea portable y consultable por otros prestadores autorizados en el

 DRA. CRISTINA RAMOS QUIJANA DE RODILLA		Dra. Ma Cristina Ramos Sánchez Cod. Prestador No. 540010140001 MANUAL DE PROCESOS	Av. 1 No. 15-43 Consultorio 404 Centro de Especialistas Jericó Teléfono 3182285662 cirugiaderodillacucuta@gmail.com
Area: Habilitación	Estándar/Ciclo: Información general		Código: HBD-IG-POT-0.6
Tipo Documento: Política	Título de documento: Política de tratamiento de datos personales y sensibles		
Versión v3.0	Emisión: 26-03-26		Vigente desde: 26-03-26
	Próxima revisión: 26-03-27		
	Elaborado por: Ma Cristina Ramos S		Aprobado por: Ma Cristina Ramos S

territorio nacional, asegurando la continuidad de su tratamiento de salud.

- c) **Evaluación de Calidad y Oportunidad:** Realizar un seguimiento estricto a la prestación del servicio para medir la oportunidad en la atención, la satisfacción del usuario y la calidad técnica de los procedimientos y productos de salud ofrecidos (insumos ortopédicos, materiales de sutura, etc.), permitiendo la mejora continua del consultorio.
- d) **Seguimiento Post-Atención:** Contactar al paciente para verificar su evolución clínica, recordar citas de control y enviar información educativa relevante para su recuperación física.
- e) **Gestión de Reportes Legales:** Cumplir con el reporte de RIPS y demás información epidemiológica o estadística ante las autoridades de salud y entes de control, garantizando la suficiencia técnica del servicio habilitado.
- f) **Ejercicio de Acciones Legales y Defensa:** Conservar y tratar la información necesaria para el ejercicio de acciones legales, la atención de requerimientos judiciales o administrativos, y la defensa de los intereses de la Dra. María Cristina Ramos Sánchez en procesos de responsabilidad médica, auditorías o reclamaciones ante el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

5.2 Respetto de los Colaboradores (Secretaría y Personal de Apoyo): Los datos personales, de contacto, académicos y de seguridad social de quienes laboran en el consultorio se tratarán para:

- a) **Gestión Laboral Completa:** Incluye la vinculación, ejecución y terminación de la relación laboral, el pago de salarios, prestaciones sociales, aportes a seguridad social (salud, pensión, riesgos laborales) y parafiscales.
- b) **Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST):** Cumplir con la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, incluyendo exámenes médicos de ingreso, periódicos y de retiro, así como el registro de entrega de elementos de protección personal y capacitaciones.
- c) **Control de Acceso y Herramientas:** Gestionar las credenciales de acceso a los sistemas de información del consultorio (Software médico, correos electrónicos) y asegurar la confidencialidad de la información manejada en el ejercicio de sus funciones.
- d) **Habilitación:** Mantener actualizada la hoja de vida del colaborador como parte del estándar de Talento Humano exigido por la Resolución 3100 de 2019.

5.3 Respetto de Entidades Pagadoras, Contratistas y Proveedores: Los datos de representantes legales, contactos comerciales y datos financieros se tratarán para:

- a) **Relación Técnico-Científica y Auditoría:** Realizar el proceso de facturación electrónica y soportar los procesos de auditoría de cuentas médicas ante EPS, ARL, compañías de seguros y empresas de medicina prepagada.
- b) **Gestión de Contratistas:** Verificar el cumplimiento de las obligaciones de ley por parte de proveedores externos (software, mantenimiento de equipos médicos, aseo especializado) y gestionar los pagos por los servicios prestados.
- c) **Intercambio de Información:** Facilitar el flujo de datos administrativos necesarios para la conciliación de glosas, devoluciones y pagos, asegurando la trazabilidad financiera del consultorio.
- d) **Cumplimiento Legal y Tributario:** Reportar la información requerida por las autoridades tributarias (DIAN)

	Dra. Ma Cristina Ramos Sánchez Cod. Prestador No. 540010140001 MANUAL DE PROCESOS	Av. 1 No. 15-43 Consultorio 404 Centro de Especialistas Jericó Teléfono 3182285662 cirugiaderodillacucuta@gmail.com
Area: Habilitación	Estándar/Ciclo: Información general	Código: HBD-IG-POT-0.6
Tipo Documento: Política	Título de documento: Política de tratamiento de datos personales y sensibles	
Versión v3.0	Emisión: 26-03-26	Vigente desde: 26-03-26
	Próxima revisión: 26-03-27	
	Elaborado por: Ma Cristina Ramos S	Aprobado por: Ma Cristina Ramos S

y entes de control que supervisan la relación comercial y la prestación del servicio de salud.

6. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

Se consideran datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación. En el ejercicio de la medicina y la ortopedia, se recolectan datos relativos a la salud, la vida sexual (cuando sea pertinente para el diagnóstico), datos biométricos y, en ocasiones, datos de niños, niñas y adolescentes.

El tratamiento de estos datos se realizará bajo las siguientes condiciones:

- Información al Titular:** Se informará de manera explícita al paciente que, por tratarse de datos sensibles, no está obligado a autorizar su tratamiento, salvo que dicho tratamiento sea necesario para la prestación del servicio de salud o por mandato legal.
- Finalidad Médica y Legal:** El tratamiento de los datos sensibles es indispensable para la conformación de la historia clínica, la ejecución de procedimientos menores, la prestación de servicios por telemedicina y la generación del Resumen Digital de Atención (RDA) para la interoperabilidad nacional.
- Protección Reforzada:** El consultorio implementará medidas de seguridad técnicas y administrativas de alto nivel para restringir el acceso a estos datos únicamente al personal médico y administrativo autorizado (secretaría), bajo estrictos deberes de confidencialidad y reserva profesional.
- Datos de Menores:** El tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes cumplirá con el requisito de velar por su interés superior y el respeto de sus derechos fundamentales. La autorización deberá ser otorgada por su representante legal, previa opinión del menor conforme a su madurez.
- Excepción al Consentimiento:** No se requerirá autorización cuando el tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado, o cuando sea requerido por una autoridad judicial o de salud en el marco de sus funciones.

7. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS / DEBERES

Para efectos de la presente política la **Dra. María Cristina Ramos Sánchez**, como Prestadora de Servicios de Salud, con domicilio principal en la ciudad de Cúcuta, Colombia, será la responsable y encargada, junto con los colaboradores que designe, del tratamiento de los datos personales y las bases de datos en las que se almacenen los mismos.

La sede principal de la **Dra. María Cristina Ramos Sánchez** está ubicada en la Avenida 1 #15-43 Consultorio 404 de la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander, Colombia. El teléfono es (+57) 318 2285662.

Cualquier solicitud relacionada con el ejercicio de los deberes y derechos consagrados en la presente política, podrá dirigirse a la dirección antes referida o al correo electrónico: contacto@dracristinaramos.com.co

Son deberes del responsable del tratamiento:

		Dra. Ma Cristina Ramos Sánchez Cod. Prestador No. 540010140001 MANUAL DE PROCESOS	Av. 1 No. 15-43 Consultorio 404 Centro de Especialistas Jericó Teléfono 3182285662 cirugiaderodillacucuta@gmail.com
Area: Habilitación	Estándar/Ciclo: Información general		Código: HBD-IG-POT-0.6
Tipo Documento: Política	Título de documento: Política de tratamiento de datos personales y sensibles		
Versión v3.0	Emisión: 26-03-26		Vigente desde: 26-03-26
	Próxima revisión: 26-03-27		
	Elaborado por: Ma Cristina Ramos S		Aprobado por: Ma Cristina Ramos S

- a) **Garantía del Derecho:** Garantizar al Titular, en todo momento, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de *Habeas Data* y el acceso a su información clínica.
- b) **Solicitud de Autorización:** Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular, ya sea para la atención presencial, procedimientos o telemedicina.
- c) **Información al Titular:** Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada, incluyendo la comunicación sobre la circulación de sus datos en la plataforma nacional de interoperabilidad.
- d) **Seguridad de la Información:** Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, empleando herramientas tecnológicas que aseguren la confidencialidad en la historia clínica electrónica.
- e) **Veracidad y Calidad:** Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento, o que se transmita a través del Resumen Digital de Atención (RDA), sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) **Actualización de Datos:** Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento o a las plataformas de interoperabilidad todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información se mantenga al día.
- g) **Rectificación de Información:** Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento o a las entidades correspondientes del sistema de salud.
- h) **Tramitación de Consultas y Reclamos:** Tramitar las consultas y reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la Ley 1581 de 2012 y en la presente política.
- i) **Reserva de la Información:** Exigir al Encargado del Tratamiento y a sus colaboradores (secretaría y personal de apoyo) el respeto en todo momento a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular, manteniendo el secreto profesional médico.
- j) **Cumplimiento Normativo:** Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio, el Ministerio de Salud y Protección Social y demás entes de control respecto a la gestión de datos y estándares de habilitación.

8. DEBERES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS

Los Encargados del Tratamiento de datos personales y sensibles, sean estos colaboradores internos o proveedores externos de servicios tecnológicos, deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley:

- a) **Garantía del Derecho:** Garantizar al Titular, en todo momento, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de *Habeas Data* y el acceso oportuno a su historia clínica electrónica.
- b) **Seguridad y Custodia:** Conservar la información bajo las condiciones de seguridad técnicas y administrativas necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, especialmente en el uso de plataformas de telemedicina y bases de datos en la nube.

	Dra. Ma Cristina Ramos Sánchez Cod. Prestador No. 540010140001 MANUAL DE PROCESOS	Av. 1 No. 15-43 Consultorio 404 Centro de Especialistas Jericó Teléfono 3182285662 cirugiaderodillacucuta@gmail.com
Área: Habilitación	Estándar/Ciclo: Información general	Código: HBD-IG-POT-0.6
Tipo Documento: Política	Título de documento: Política de tratamiento de datos personales y sensibles	
Versión v3.0	Emisión: 26-03-26	Vigente desde: 26-03-26
	Próxima revisión: 26-03-27	
	Elaborado por: Ma Cristina Ramos S	Aprobado por: Ma Cristina Ramos S

- c) **Actualización y Veracidad:** Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la ley, asegurando que la información que se procese para la generación del Resumen Digital de Atención (RDA) sea veraz y actual.
- d) **Tramitación de Requerimientos:** Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente política y la normativa vigente.
- e) **Registro de Novedades:** Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- f) **Restricción de Acceso:** Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio o la Dra. María Cristina Ramos Sánchez.
- g) **Acceso Restringido:** Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella conforme a la autorización del titular o mandato legal (como otros prestadores en el marco de la interoperabilidad).
- h) **Informe de Violaciones:** Informar a la **Dra. María Cristina Ramos Sánchez**, como Responsable del Tratamiento, y a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad o existan riesgos en la administración de la información de los pacientes.
- i) **Cumplimiento de Instrucciones:** Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio y seguir los protocolos de ciberseguridad establecidos para la atención de pacientes y manejo de historias clínicas.
- j) **Secreto y Confidencialidad:** Mantener estricta reserva sobre la información técnica, médica y personal a la que tengan acceso en el ejercicio de sus funciones, obligación que persistirá incluso después de finalizado el vínculo contractual.

9. AUTORIZACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS: Los datos personales y sensibles se podrán recolectar bajo las siguientes condiciones y parámetros:

Alcance y Limitación de la Recolección

- a) **Pertinencia:** La recolección estará limitada estrictamente a aquellos datos personales pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son requeridos, previa autorización del titular.
- b) **Restricción General:** No se recolectarán datos personales sin autorización del Titular, salvo en los casos previstos en la Ley o cuando el tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En tales casos, los representantes legales deberán otorgar la autorización.
- c) **Fines Judiciales y Científicos:** También se exceptúa la autorización cuando el tratamiento sea necesario para el ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial. Para finalidades históricas, estadísticas o científicas, se adoptarán medidas para la supresión de identidad de los Titulares.

Procedimiento de Solicitud e Información

- a) **Momento de la Autorización:** Se adoptarán procedimientos para solicitar la autorización a más tardar

 DRA. CRISTINA RAMOS S CIRUJANA DE RODILLA	Dra. Ma Cristina Ramos Sánchez Cod. Prestador No. 540010140001 MANUAL DE PROCESOS	Av. 1 No. 15-43 Consultorio 404 Centro de Especialistas Jericó Teléfono 3182285662 cirugiaderodillacucuta@gmail.com
Área: Habilitación	Estándar/Ciclo: Información general	Código: HBD-IG-POT-0.6
Tipo Documento: Política	Título de documento: Política de tratamiento de datos personales y sensibles	
Versión v3.0	Emisión: 26-03-26	Vigente desde: 26-03-26
	Próxima revisión: 26-03-27	
	Elaborado por: Ma Cristina Ramos S	Aprobado por: Ma Cristina Ramos S

en el momento de la recolección de los datos.

- b) **Deber de Informar:** Al momento de solicitar el consentimiento, se informará al Titular cuáles datos serán recolectados y las finalidades específicas, incluyendo la comunicación sobre la circulación de sus datos en la plataforma nacional de interoperabilidad.
- c) **Datos Públicos:** Los datos en fuentes de acceso público podrán ser tratados por cualquier persona siempre y cuando, por su naturaleza, sean datos públicos.

Reglas Especiales para Datos Sensibles (Salud)

- a) **Carácter Facultativo:** Se advertirá explícitamente al titular que, por tratarse de datos sensibles (datos de salud, biométricos, etc.), no está obligado a autorizar su tratamiento.
- b) **No Condicionamiento:** El consentimiento debe ser expreso, bajo el entendido de que ninguna actividad o servicio médico prestado por la Dra. María Cristina Ramos Sánchez queda condicionado a que el Titular suministre o autorice datos personales sensibles.

10. MODO DE OBTENER LA AUTORIZACIÓN

Para garantizar el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, la **Dra. María Cristina Ramos Sánchez** obtendrá la autorización a través de diferentes medios que permitan su consulta posterior y aseguren que fue otorgada de manera voluntaria.

Medios de Obtención

La autorización podrá constar en un documento físico, digital, mensaje de datos, internet, sitio web, o en cualquier otro formato que garantice su posterior consulta. Se podrá obtener mediante:

- a) **Formas escritas:** Firmas en consentimientos informados o formularios de registro en el consultorio.
- b) **Formas orales:** Grabaciones de voz (en telemedicina o atención telefónica), siempre que se informe previamente al titular.
- c) **Conductas inequívocas:** Aquellas que permitan concluir de forma razonable que el paciente otorgó la autorización (por ejemplo, al suministrar voluntariamente sus datos para la apertura de la historia clínica tras haber leído el aviso de privacidad).

Prueba de la Autorización

El consultorio conservará la prueba de la autorización otorgada por los titulares para el tratamiento de sus datos personales. En el caso de los pacientes, esta prueba formará parte integral de su **Historia Clínica**, garantizando su custodia y confidencialidad bajo los estándares de la Resolución 1995 de 1999.

El Silencio como Negativa

En consonancia con la normativa vigente y el espíritu de este documento, en ninguna circunstancia el silencio del Titular será interpretado como una conducta inequívoca de aceptación o autorización para el tratamiento de sus datos.

11. CASOS EN QUE NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN

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

- a) **Información requerida por una entidad pública o administrativa** en ejercicio de sus funciones legales o

		Dra. Ma Cristina Ramos Sánchez Cod. Prestador No. 540010140001 MANUAL DE PROCESOS	Av. 1 No. 15-43 Consultorio 404 Centro de Especialistas Jericó Teléfono 3182285662 cirugiaderodillacucuta@gmail.com
Area: Habilitación	Estándar/Ciclo: Información general		Código: HBD-IG-POT-0.6
Tipo Documento: Política	Título de documento: Política de tratamiento de datos personales y sensibles		
Versión v3.0	Emisión: 26-03-26		Vigente desde: 26-03-26
	Próxima revisión: 26-03-27		
	Elaborado por: Ma Cristina Ramos S		Aprobado por: Ma Cristina Ramos S

por orden judicial.

- b) **Datos de naturaleza pública**, definidos como aquellos que no son semiprivados, privados ni sensibles (por ejemplo, los datos contenidos en el Registro Civil).
- c) **Casos de urgencia médica o sanitaria:** Esta excepción es vital en tu práctica; si un paciente llega en una condición que le impide otorgar el consentimiento, la prioridad es la protección de su vida y salud.
- d) **Tratamiento de información autorizado por la ley** para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e) **Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.**

Nota importante: Aunque en estos casos no se requiera la autorización, como Responsable del Tratamiento, la **Dra. María Cristina Ramos Sánchez** sigue obligada a cumplir con las demás disposiciones de la ley (calidad de la información, seguridad y confidencialidad).

12. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACION

Los Titulares podrán en todo momento solicitar a la **Dra. María Cristina Ramos Sánchez** la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos.

Procedimiento de Revocatoria

- a) El Titular podrá revocar su consentimiento de manera total o parcial.
- b) La revocatoria parcial se refiere a finalidades específicas (por ejemplo, para no recibir comunicaciones de marketing o recordatorios de citas), manteniendo el tratamiento para fines médicos asistenciales.

Límites al Derecho de Supresión y Revocatoria

Es fundamental informar al Titular que el derecho de supresión o revocatoria no es absoluto. No procederá la revocatoria cuando:

- a) **Obligación Legal o Contractual:** El Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos (por ejemplo, para procesos de facturación pendientes).
- b) **Historia Clínica:** Por disposición de la Resolución 1995 de 1999, los datos contenidos en la Historia Clínica no pueden ser suprimidos a solicitud del paciente, ya que deben conservarse por el término legal (mínimo 15 años) por ser documentos privados sometidos a reserva, esenciales para la prestación del servicio y de interés público.
- c) **Orden Judicial:** Exista una orden de autoridad administrativa o judicial que lo impida.

Parágrafo Primero: En virtud de la Resolución 1995 de 1999 y las normas que la adicionen o modifiquen, los datos personales que formen parte de la Historia Clínica del paciente son de carácter obligatorio, reservado y sujetos a custodia legal por un periodo mínimo de quince (15) años.

Parágrafo Segundo (Aceptación Parcial): Cuando el Titular solicite la supresión total de sus datos, se le informará que: "Se procede a la revocatoria para fines comerciales, de mercadeo o administrativos (como recordatorios de citas o boletines), pero sus datos de salud y antecedentes médicos se mantendrán bloqueados y custodiados en cumplimiento de la ley de historias clínicas, quedando estos excluidos de cualquier otro uso distinto al asistencial o legal".

 DRA. CRISTINA RAMOS QUIJANA DE RODILLA	Dra. Ma Cristina Ramos Sánchez Cod. Prestador No. 540010140001 MANUAL DE PROCESOS	Av. 1 No. 15-43 Consultorio 404 Centro de Especialistas Jericó Teléfono 3182285662 cirugiaderodillacucuta@gmail.com
Area: Habilitación	Estándar/Ciclo: Información general	Código: HBD-IG-POT-0.6
Tipo Documento: Política	Título de documento: Política de tratamiento de datos personales y sensibles	
Versión v3.0	Emisión: 26-03-26	Vigente desde: 26-03-26
	Próxima revisión: 26-03-27	
	Elaborado por: Ma Cristina Ramos S	Aprobado por: Ma Cristina Ramos S

Término de Respuesta

Una vez recibida la solicitud de revocatoria a través del correo contacto@dracristinaramos.com.co, se procederá a dar respuesta en un término no mayor a quince (15) días hábiles, explicando la procedencia de la solicitud o las razones legales por las cuales algunos datos (como los clínicos) deben ser conservados.

13. LIMITACION TEMPORAL, VIGENCIA DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS

La presente política rige a partir de la fecha de su publicación. La vigencia de las bases de datos administradas por la **Dra. María Cristina Ramos Sánchez** estará supeditada a las finalidades del tratamiento, bajo los siguientes criterios:

Criterio de Necesidad y Finalidad

El tratamiento de los datos (recolección, almacenamiento, uso o circulación) durará el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron dicho tratamiento o hasta que el Titular revoque su consentimiento, siempre que no exista un deber legal de permanencia.

Conservación por Obligación Legal (Historia Clínica)

No obstante lo anterior, y en cumplimiento de la Resolución 1995 de 1999 y la Ley 2015 de 2020, los datos personales sensibles contenidos en la Historia Clínica se conservarán por un periodo mínimo de quince (15) años contados a partir de la fecha de la última atención.

- Los primeros cinco (5) años permanecerán en el archivo de gestión.
- Los diez (10) años siguientes en el archivo central.

Datos Administrativos y de Talento Humano

Los datos relacionados con obligaciones laborales, contables o contractuales se conservarán por los términos previstos en el Código de Comercio y la normativa tributaria vigente (mínimo 10 años).

Eliminación Segura

Una vez cumplido el término de permanencia legal o contractual, y de no existir una razón médica, científica o judicial para su conservación, el consultorio procederá a la supresión o eliminación segura de los datos para garantizar que no puedan ser recuperados por terceros.

14. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES (NNA)

En el tratamiento de datos realizado por la **Dra. María Cristina Ramos Sánchez**, se garantiza el respeto absoluto a los derechos prevalentes de los menores de edad, bajo los siguientes parámetros:

Interés Superior y Legalidad

El tratamiento de datos de NNA responderá y se justificará únicamente por el Interés Superior del menor y la protección que debe recibir de la familia, el Estado y la sociedad, especialmente en lo relacionado con su derecho fundamental a la salud.

Requisitos para la Autorización

Para el tratamiento de estos datos, se cumplirá con lo siguiente:

- Representación Legal:** La autorización será otorgada por el representante legal del niño, niña o adolescente (padre, madre o tutor).

		Dra. Ma Cristina Ramos Sánchez Cod. Prestador No. 540010140001 MANUAL DE PROCESOS	Av. 1 No. 15-43 Consultorio 404 Centro de Especialistas Jericó Teléfono 3182285662 cirugiaderodillacucuta@gmail.com
Area: Habilitación	Estándar/Ciclo: Información general		Código: HBD-IG-POT-0.6
Tipo Documento: Política	Título de documento: Política de tratamiento de datos personales y sensibles		
Versión v3.0	Emisión: 26-03-26		Vigente desde: 26-03-26
	Próxima revisión: 26-03-27		
	Elaborado por: Ma Cristina Ramos S		Aprobado por: Ma Cristina Ramos S

- b) **Derecho a ser escuchado:** Previo a la autorización, se ejercerá el derecho del menor a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta su madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto, conforme a su desarrollo evolutivo.
- c) **Finalidad Específica:** Se informará claramente que el tratamiento busca garantizar la atención médica integral y el bienestar del menor.

Uso Adecuado y Seguridad

Tanto el Responsable como el Encargado del Tratamiento velarán por el uso adecuado de estos datos, aplicando principios de seguridad reforzada para impedir el acceso no autorizado o el uso indebido de la información de los menores.

15. DIFUSION DE LA POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS Y ACCESO DEL TITULAR A LA INFORMACION

La **Dra. María Cristina Ramos Sánchez**, en su calidad de Responsable del tratamiento, garantiza la transparencia y el acceso a la información bajo los siguientes términos:

Conservación del Aviso de Privacidad

- a) El consultorio conservará el modelo del **Aviso de Privacidad** utilizado para informar a los Titulares sobre la existencia de esta política.
- b) Esta conservación se mantendrá mientras se realice el tratamiento de datos personales y perduren las obligaciones legales derivadas de los mismos.
- c) Para el almacenamiento de dicho modelo, se emplearán medios informáticos, electrónicos (como bases de datos en la nube o servidores seguros) o cualquier otra tecnología que garantice su integridad.

Medios de Difusión

Para asegurar que todos los pacientes y colaboradores conozcan la Política de Tratamiento de la Información, la **Dra. María Cristina Ramos Sánchez** podrá valerse de:

- a) **Documentos físicos:** Avisos visibles en la sala de recepción del consultorio.
- b) **Formatos electrónicos:** Enlaces directos en formularios de recolección de datos y en el sitio web oficial.
- c) **Medios verbales:** Información suministrada durante la consulta o el proceso de asignación de citas, siempre que se garantice el deber de informar.
- d) **Mensajes de datos:** Inclusión de textos legales cortos en comunicaciones por WhatsApp corporativo o correo electrónico.

Acceso del Titular

Se garantiza que el Titular pueda acceder a la versión completa de esta política en cualquier momento, ya sea solicitándola al correo electrónico contacto@dracristinaramos.com.co o consultándola en los medios digitales dispuestos para tal fin.

16. PROCEDIMIENTOS DE ACCESO, ACTUALIZACION, SUPRESIÓN Y RECTIFICACIÓN DE DATOS PERSONALES Y REVOCATORIA DE LA AUTORIZACION

La **Dra. María Cristina Ramos Sánchez** garantiza que los titulares puedan ejercer sus derechos de manera gratuita y ágil a través del correo electrónico oficial: contacto@dracristinaramos.com.co.

		Dra. Ma Cristina Ramos Sánchez Cod. Prestador No. 540010140001 MANUAL DE PROCESOS	Av. 1 No. 15-43 Consultorio 404 Centro de Especialistas Jericó Teléfono 3182285662 cirugiaderodillacucuta@gmail.com
Area: Habilitación	Estándar/Ciclo: Información general		Código: HBD-IG-POT-0.6
Tipo Documento: Política	Título de documento: Política de tratamiento de datos personales y sensibles		
Versión v3.0	Emisión: 26-03-26		Vigente desde: 26-03-26
	Próxima revisión: 26-03-27		
	Elaborado por: Ma Cristina Ramos S		Aprobado por: Ma Cristina Ramos S

Responsable de Atención de Peticiones

La recepción, trámite y respuesta a las solicitudes (consultas o reclamos) estará a cargo del **Asistente Administrativo** del consultorio, bajo la supervisión directa de la Dra. Ramos.

Procedimiento para Consultas (Conocer sus datos)

- Plazo:** Se atenderá en un máximo de **diez (10) días hábiles** desde la recepción.
- Prórroga:** Si no es posible cumplir el plazo, se informará al interesado los motivos de la demora y se dará respuesta en un máximo de **cinco (5) días hábiles** adicionales.

Procedimiento para Reclamos (Corregir, Suprimir o Revocar)

El titular o sus causahabientes podrán presentar reclamos bajo estas reglas:

- Solicitud:** Debe incluir identificación del titular, descripción de los hechos, dirección de contacto y documentos soporte.
- Subsanación:** Si el reclamo está incompleto, se pedirá al interesado corregirlo dentro de los **cinco (5) días** siguientes. Tras dos (2) meses sin respuesta, se entenderá desistido.
- Etiquetado:** Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos la leyenda **“Reclamo en trámite”** en un máximo de dos (2) días hábiles.
- Respuesta:** El término máximo es de **quince (15) días hábiles**. Si hay demora, se informará al interesado y se responderá en un máximo de **ocho (8) días hábiles** adicionales.

Procedimiento General y Requisito de Procedibilidad

- Derecho de Petición:** Toda solicitud debe radicarse de forma clara y sucinta al correo electrónico mencionado.
- Cierre de Trámite:** Una vez emitida la respuesta, el paciente tendrá **tres (3) días hábiles** para manifestar dudas o inquietudes. De lo contrario, se dará por cerrado el trámite.
- Quejas ante la SIC:** El Titular solo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado este trámite interno ante el consultorio (**Requisito de Procedibilidad**).

17. VIGENCIA Y FIRMA

La presente **Política de Tratamiento de Datos Personales y Sensibles** rige a partir del **1 de abril de 2026**.

Su vigencia estará supeditada a la finalidad del tratamiento de los datos personales recolectados en desarrollo de la prestación de servicios de salud por la **Dra. María Cristina Ramos Sánchez**. En consecuencia, la recolección, almacenamiento, uso o circulación debidamente y previamente autorizados por su titular, durará el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron el tratamiento o hasta la revocatoria del consentimiento.

No obstante lo anterior, los datos personales se conservarán cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual, especialmente lo referente a la custodia de la Historia Clínica (mínimo 15 años), según lo dispuesto en la normativa de salud vigente.

Cualquier cambio sustancial en las políticas de tratamiento, que pueda afectar el contenido de la autorización, será comunicado oportunamente a los titulares a través de los medios de difusión habituales del consultorio.

 DRA. CRISTINA RAMOS CIRUJANA DE RODILLA	Dra. Ma Cristina Ramos Sánchez Cod. Prestador No. 540010140001 MANUAL DE PROCESOS	Av. 1 No. 15-43 Consultorio 404 Centro de Especialistas Jericó Teléfono 3182285662 cirugiaderodillacucuta@gmail.com
Area: Habilitación	Estándar/Ciclo: Información general	Código: HBD-IG-POT-0.6
Tipo Documento: Política	Título de documento: Política de tratamiento de datos personales y sensibles	
Versión v3.0	Emisión: 26-03-26	Vigente desde: 26-03-26
	Próxima revisión: 26-03-27	
	Elaborado por: Ma Cristina Ramos S	Aprobado por: Ma Cristina Ramos S

Se firma en la ciudad de **Cúcuta, Norte de Santander**, a los veintisiete (27) días del mes de marzo de 2026.



Dra. MARÍA CRISTINA RAMOS SÁNCHEZ

Médico Especialista en Ortopedia y Traumatología

Responsable del Tratamiento de Datos

C.C. 40.042.924 de Tunja

Registro Médico: 0422/2002