

POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN

SALUD TOTAL EPS S.A.

PRESENTACIÓN:

SALUD TOTAL EPS S.A., Entidad Promotora de Salud del Régimen Contributivo debidamente autorizada por la Superintendencia Nacional de Salud, identificada con NIT 800.130.907-4 y cuyo domicilio principal se encuentra en la Ciudad de Bogotá D.C., con ocasión de la expedición de la Ley 1581 de 2012 que reglamenta el Derecho Constitucional de *Habeas Data*, el cual estipula la posibilidad que tienen las personas de “*conocer, actualizar y rectificar los datos personales que existan sobre ella en banco de datos o archivos de entidades públicas o privadas*”, informa a todos los interesados sus **Políticas de Tratamiento de Información de Datos Personales**.

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

Así mismo se informa que SALUD TOTAL EPS S.A., es responsable del Tratamiento de los datos personales y datos sensibles de los titulares, tales como Protegidos, Usuarios, Proveedores, Prestadores, Colaboradores, datos sobre los cuales decida de manera directa y autónoma.

GLOSARIO.

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

DATO PERSONAL: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables

DATO PERSONAL SENSIBLE: Información que afecta la intimidad de la persona o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de Derechos Humanos, o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y datos biométricos como huellas dactilares, fotografías, vídeos.

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 Y FINALIDAD DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

SALUD TOTAL EPS S.A., cuenta con la infraestructura y organización, plataforma tecnológica y física necesarias para garantizar el correcto e idóneo tratamiento de la información y datos personales y datos sensibles, así como la confidencialidad necesaria para el ejercicio de los derechos de sus titulares contenidos en la Constitución y en la Ley, y en mayor medida para permitir el conocimiento, actualización, rectificación y supresión de información personal, y lograr la excelencia en la prestación de servicios de Salud y en general en el desarrollo del objeto social de SALUD TOTAL EPS S.A..

Para tal fin y tratamiento de datos personales de los diferentes titulares, SALUD TOTAL EPS S.A. ha establecido las siguientes políticas:

1. SALUD TOTAL EPS S.A. cuenta con los medios necesarios para suministrar un correcto tratamiento de los datos personales y datos sensibles, garantizando la confidencialidad de los mismos salvo en los casos exceptuados por la Ley, evitando el acceso a la información de terceros no autorizados.
2. La información solicitada por SALUD TOTAL EPS S.A. a sus titulares será la necesaria para garantizar la prestación del servicio de salud, administrar el riesgo en salud y en general para dar cumplimiento a su objeto social y a las normas que regulan el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Los datos Sensibles requeridos serán de libre y voluntaria entrega por parte de los titulares de la información, y su tratamiento solamente podrá realizarse cuando medie Autorización de su titular, salvo los casos previstos por la Ley.
3. SALUD TOTAL EPS S.A. velará por el estricto cumplimiento de los Derechos fundamentales de los menores, y el tratamiento de sus datos requerirán Autorización previa de sus representantes; en ningún caso SALUD TOTAL EPS S.A. desatenderá el interés superior del menor.

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

- Afiliación y traslado, identificación, validación de derechos y actualización de datos de los protegidos.
- Autorizaciones de servicios de salud requeridos por los protegidos.
- Caracterización, seguimiento, identificación de la población y gestión del riesgo.
- Garantizar la prestación de las tecnologías en salud cubiertas por el Plan Obligatorio de Salud Contributivo en las fases de promoción y fomento de la salud y la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación para todas las patologías.
- La asignación y/o reasignación de citas, recaudo y recuperación de cartera, información y demás operaciones relacionadas con el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Cumplimiento de las obligaciones propias del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Evaluación de indicadores de alertas tempranas, oportunidad y calidad de los productos y servicios brindados.
- Identificación de Proveedores y Prestadores, así como medición de necesidad, oportunidad y calidad en los productos y servicios prestados por éstos.

- Dar a conocer los diferentes servicios y productos ofrecidos por la EPS, publicidad de los mismos, y en general mantener contacto con los usuarios y afiliados mediante cualquier medio de comunicación (escrito y/o electrónico), con el fin de adelantar cualquier trámite necesario para el desarrollo del objeto social de SALUD TOTAL EPS S.A..
- Cualquier otra operación necesaria para el desarrollo del objeto social de SALUD TOTAL EPS S.A. atendiendo a su naturaleza.

Cualquier persona que intervenga en el Tratamiento de datos personales y datos sensibles, y cuya responsabilidad recaiga en SALUD TOTAL EPS S.A., tienen la obligación de garantizar la reserva y confidencialidad de la información, aun cuando ya no cuente con ningún tipo de relación con esta EPS.

DERECHOS DE LOS TITULARES.

El titular de los datos personales y datos sensibles tendrán los siguientes derechos, los cuales serán respetados y garantizados por SALUD TOTAL EPS S.A. en su calidad de Responsable del tratamiento de ésta información:

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

DEBERES DE SALUD TOTAL EN EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

SALUD TOTAL EPS S.A., en su calidad de responsable en el tratamiento de los datos personales y datos sensibles, tendrá los siguientes deberes:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de *hábeas data*.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la Ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, y garantizar su confidencialidad e integridad.
- Mantener actualizada la información, requiriendo al titular de ser necesario. Y rectificar la información cuando esta sea incorrecta.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados por los titulares o sus representantes en los términos señalados en la presente Política de Tratamiento.
- Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

PROCEDIMIENTO PARA RECLAMOS Y PETICIONES:

Los titulares de la información o sus representantes podrán solicitar y consultar sus datos personales y datos sensibles que SALUD TOTAL EPS S.A. posea en sus bases de datos y archivos.

El área de Servicio al Cliente como responsable del desarrollo y trámite para el ejercicio de los derechos de los titulares, atenderá y gestionará cualquier solicitud a través del correo electrónico protecciondatos@saludtotal.com.co o por medio de la línea de atención al cliente: Bogotá: 4854555, a nivel nacional 01800 114524. También podrán hacerlo en los Puntos de Atención al Usuario (PAU), cuya ubicación se encuentra en la página de Internet www.saludtotal.com.co

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

• Contenido de la petición o reclamo:

La solicitud de petición o reclamo del titular sobre datos personales y datos sensibles deberá contener la siguiente información:

1. Identificación del Titular (Nombres y apellidos, número de identificación).

2. Datos de localización del titular (dirección y teléfono).
3. Descripción de los hechos que dan lugar a la solicitud o reclamo y documentos y/o pruebas que lo soportan.
4. Firma del titular o su representante (si actúa por medio de representante, anexar poder o autorización especial).

- **Procedimiento para consulta:**

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos o archivos de SALUD TOTAL EPS S.A., quien suministrará a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de radicación de la misma, una vez verificado el cumplimiento de los requisitos anteriormente señalados. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al titular, 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.

En caso de inconformidad con la respuesta brindada por SALUD TOTAL EPS S.A., el titular o su representante podrá solicitar nuevamente, mediante nueva solicitud de consulta, señalando los motivos de inconformidad.

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

- **Procedimiento para reclamos:**

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012 o cualquier norma concordante, podrán presentar reclamo ante SALUD TOTAL EPS S.A., el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a SALUD TOTAL EPS S.A., atendiendo los requisitos mínimos establecidos en el presente escrito. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- En caso de que SALUD TOTAL EPS S.A. no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda, siempre que éste sea identificable, en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "En Gestión" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

- El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado 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.

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

AVISO DE PRIVACIDAD:

SALUD TOTAL EPS S.A., informa a los titulares de información que el **Aviso de Privacidad** puede ser consultado en la página web www.saludtotal.com.co

VIGENCIA.

La **Política de Tratamiento de Información de SALUD TOTAL EPS S.A.**, rige a partir del 31 de Julio de 2013 y estará supeditada a las finalidades del tratamiento de datos personales y datos sensibles propios del objeto social y la naturaleza de SALUD TOTAL EPS S.A.