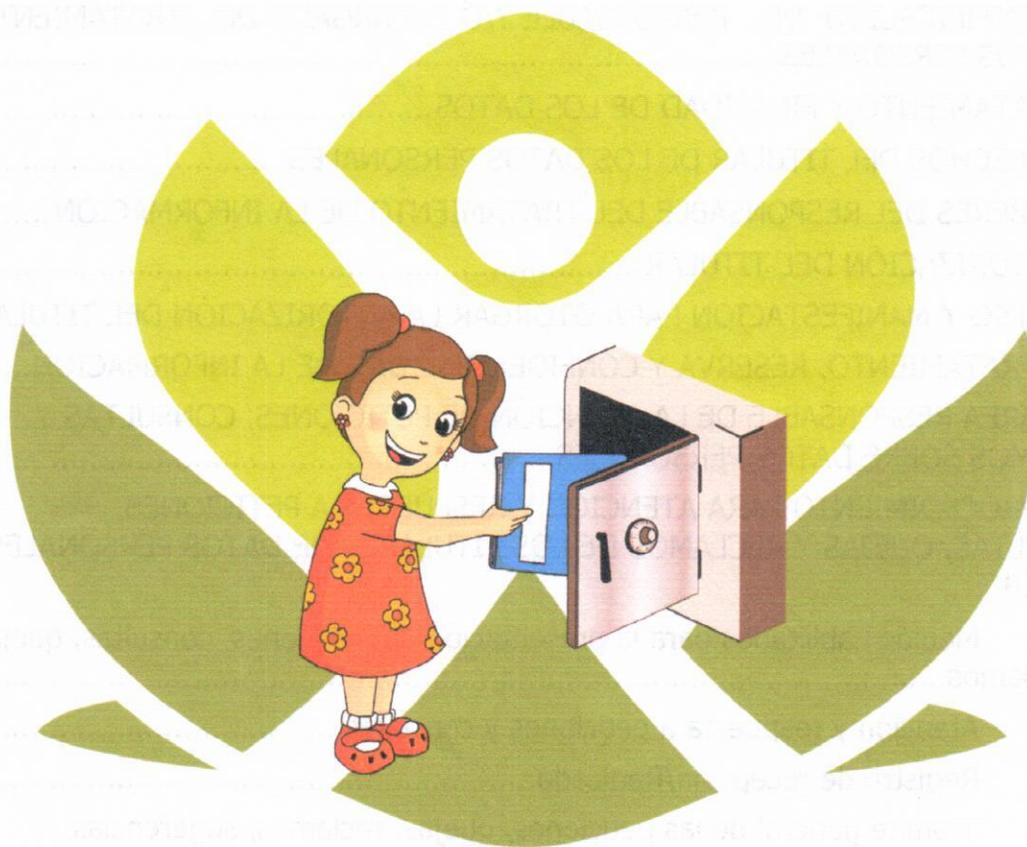
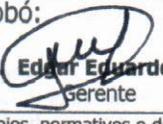


1. Nombre de la política	<b>Tratamiento de Datos Personales (Habeas Data)</b>
--------------------------	--

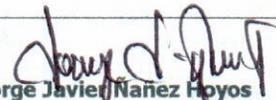


**"Tus Datos están en buenas manos"**

Elaboró:  <b>Ing. Robert Camacho</b> Profesional Universitario sistemas de información	Revisó:  <b>Dr. Jorge Javier Nalez Hoyos</b> Subdirector Administrativo	Aprobó:  <b>Dr. Edgar Eduardo Villa</b> gerente
<b>Fecha de aprobación:</b> 28 diciembre de 2018	<b>Vigencia:</b> por gestión documental 3 años y/o si existen cambios normativos o de proceso	

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	3
2. REFERENCIA .....	3
3. DEFINICIONES .....	4
4. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE Y/O ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....	6
5. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LOS DATOS.....	6
6. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES.....	7
7. DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN .....	8
8. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR.....	8
9. MEDIO Y MANIFESTACIÓN PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN DEL TITULAR	9
10. TRATAMIENTO, RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION.....	9
11. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS SOBRE DATOS PERSONALES.....	9
12. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES	10
12.1. Medios habilitados para la presentación de peticiones, consultas, quejas y reclamos.....	10
12.2. Atención y respuesta a peticiones y consultas .....	10
12.3. Registro de recepción/Radicado.....	11
12.4. Tramite general de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones .....	11
12.5. Respuesta al usuario.....	12
13. VIGENCIA.....	13

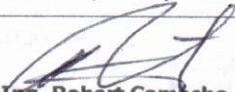
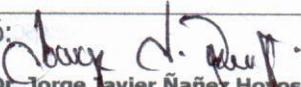
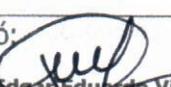
Elaboro:  <b>Ing. Robert Camacho</b> Profesional Universitario sistemas de información	Revisó:  <b>Dr. Jorge Javier Nanez Hoyos</b> Subdirector Administrativo	Aprobó:  <b>Dr. Edgar Eduardo Villa</b> Gerente
<b>Fecha de aprobación:</b> 28 diciembre de 2018		<b>Vigencia:</b> por gestión documental 3 años y/o si existen cambios normativos o de proceso

## 1. OBJETIVO

Establecer las actividades y responsables del tratamiento de los datos personales (Habeas Data) que son capturados y almacenados en las bases de datos del Hospital Susana López de Valencia E.S.E.

## 2. REFERENCIA

- **Decreto 1499 del 11 de septiembre del 2017.** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. MIPG.
- **Ley 1581 del 17 de octubre de 2012.** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. La ley tiene como objetivo 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.
- **Decreto 1377 del 27 de junio de 2013.** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012. El Decreto tiene como objetivo facilitar la implementación y el cumplimiento de la ley 1581 reglamentando aspectos 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 la información.
- **Ley Estatutaria 1266 de 2008,** Por la cual se dictan las disposiciones generales de hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 886 de 2014,** Por el cual se reglamenta el artículo de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos.
- **Resolución 76434 de 2012,** Por la cual se deroga el contenido del Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, sobre Acreditación y se imparten instrucciones relativas a la Protección de Datos Personales, en particular, acerca del cumplimiento de la Ley 1266 de 2008,

Elaboró:  <b>Ing. Robert Camacho</b> Profesional Universitario sistemas de información	Revisó:  <b>Dr. Jorge Javier Nájera Hoyos</b> Subdirector Administrativo	Aprobó:  <b>Dr. Edgar Eduardo Villa</b> Gerente
<b>Fecha de aprobación:</b> 28 diciembre de 2018	<b>Vigencia:</b> por gestión documental 3 años y/o si existen cambios normativos o de proceso	

 Libertad y Orden	REPUBLICA DE COLOMBIA-DEPARTAMENTO DEL CAUCA <b>Política Tratamiento de Datos Personales (Habeas Data)</b>	 HOSPITAL	HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.	
			Página 4 de 13 Versión: 1	Código: SLV-G-44 SLV-GC-01-F01

sobre reportes de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, las cuales se incorporan en el citado Título.

- **Decreto 1011 de 2006.** Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad.
- **Decreto 2482 de 2012.** Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación, la gestión y generación de la Información.
- **Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario Colombia,** versión 3,1 Bogotá, Colombia noviembre 2018.
- **Resolución 5095 del 19 de noviembre de 2018.** Por la cual se adopta el "Manual de Acreditación en salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia Versión 301"
- **Decreto 1074 de 2015** "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo. **Sección 3 política de tratamiento de la información**

#### Otros

- Procedimiento de peticiones quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones del Hospital Susana López de Valencia E.S.E.

### 3. DEFINICIONES

**BASE DE DATOS:** conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

**Datos personales:** es cualquier información concerniente a personas físicas, que tenga carácter de privado, que esté ligada a su intimidad y que toque temas susceptibles de discriminación, como orientación sexual, religiosa, étnica, entre otros.

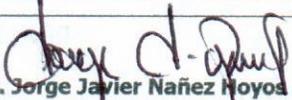
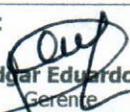
**AUTORIZACIÓN:** consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de Datos Personales.

**AVISO DE PRIVACIDAD:** comunicación verbal o escrita generada por el responsable y dirigida al titular, para el tratamiento de sus datos personales

**TITULAR:** persona natural, cuyos datos personales sean objeto de 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 tratamiento de los datos.

**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

Elaboro:  <b>Igg. Robert Camacho</b> Profesional Universitario sistemas de información	Revisó:  <b>Dr. Jorge Javier Nañez Hoyos</b> Subdirector Administrativo	Aprobó:  <b>Dr. Edgar Eduardo Villa</b> Gerente
<b>Fecha de aprobación:</b> 28 diciembre de 2018		<b>Vigencia:</b> por gestión documental 3 años y/o si existen cambios normativos o de proceso

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.

**DATOS SENSIBLES:** se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquello 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.

**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.

**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

**PETICIONES:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

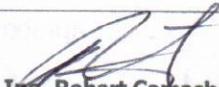
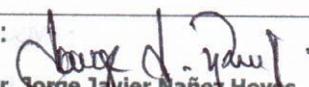
**QUEJA:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**RECLAMO:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:** según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 "es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

**SUGERENCIA:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**DENUNCIAS:** es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa- sancionatoria o ético-profesional.

Elaboró:  <b>Ing. Robert Camacho</b> Profesional Universitario sistemas de información	Revisó:  <b>Dr. Jorge Javier Nafiez Hoyos</b> Subdirector Administrativo	Aprobó:  <b>Dr. Edgar Eduardo Villa</b> Gerente
<b>Fecha de aprobación:</b> 28 diciembre de 2018	<b>Vigencia:</b> por gestión documental 3 años y/o si existen cambios normativos o de proceso	

 REPUBLICA DE COLOMBIA-DEPARTAMENTO DEL CAUCA Libertad y Orden	POLÍTICA Tratamiento de Datos Personales (Habeas Data)	 HOSPITAL	HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.	
			Página 6 de 13	Código: SLV-G-44
			Versión: 1	SLV-GC-01-F01

**DERECHO DE PETICIÓN:** es un derecho que la Constitución nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación” (Artículo 13 Ley 1755 de 2015).

**PQRS CON RIESGO DE VIDA:** aquellas que involucran una situación que representa riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas.

#### 4. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE Y/O ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

**Nombre o razón social:** Hospital Susana López de Valencia E.S.E.

**Domicilio:** calle 15 No. 17A-196 Barrio La Ladera, Popayán –Cauca-Colombia

**Dirección:** calle 15 No. 17A-196 Barrio La Ladera, Popayán –Cauca-Colombia, identificado con el Número de Identificación Tributaria NIT 891501676-1.

**Correo electrónico:** peticionesquejasreclamos@hosusana.gov.co

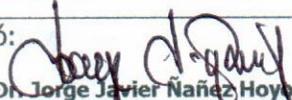
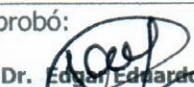
**Teléfono de atención:** +57 (2) 8211721 y/o 8386363 ext.: 1127 de lunes a viernes de 7:00 a.m. 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

**Sitio Web:** www.hosusana.gov.co

#### 5. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LOS DATOS

El tratamiento que realizará el hospital Susana López de Valencia E.S.E. será el de recolectar, almacenar, procesar, usar y transmitir o transferir (según corresponda) los datos personales, atendiendo de forma estricta los deberes de seguridad y confidencialidad ordenados por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, con las siguientes finalidades:

a. Registrar la información de datos personales en las bases de datos del Hospital Susana López de Valencia E.S.E. con la finalidad de evaluar y generar

Elaboró:  <b>Ing. Robert Camacho</b> Profesional Universitario sistemas de información	Revisó:  <b>Dr. Jorge Javier Nañez Hoyes</b> Subdirector Administrativo	Aprobó:  <b>Dr. Edgar Eduardo Villa</b> Gerente
<b>Fecha de aprobación:</b> 28 diciembre de 2018		<b>Vigencia:</b> por gestión documental 3 años y/o si existen cambios normativos o de proceso

 Libertad y Orden	REPUBLICA DE COLOMBIA-DEPARTAMENTO DEL CAUCA	 HOSPITAL	HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.	
	<b>Política Tratamiento de Datos Personales (Habeas Data)</b>		Página 7 de 13	Código: SLV-G-44
			Versión: 1	SLV-GC-01-F01

datos sobre el estado de salud de los pacientes así como generar indicadores sectoriales para la formulación de políticas en el sector salud.

**b.** Registrar la información personal en las bases de datos del Hospital Susana López de Valencia E.S.E. con la finalidad de realizar procesos administrativos.

**c.** Enviar la información a entidades gubernamentales o judiciales por solicitud expresa de las mismas.

**d.** Soportar procesos de auditoría externa e interna.

Así mismo, el Hospital Susana López de Valencia E.S.E. suministrará los datos personales a terceros que le provean servicios o con quien tenga algún tipo de relación de cooperación, a fin de:

**a.** Brindar asistencia técnica.

**b.** Facilitar la implementación de programas en cumplimiento de mandatos legales.

**c.** Manejar y administrar bases de datos.

**d.** Dar respuestas a peticiones, quejas y reclamos.

**e.** Dar respuestas a organismos de control.

## 6. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES

Como titular de datos personales, se tiene derecho a:

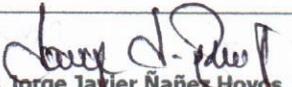
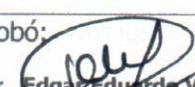
**a.** Tener claridad de dónde se encuentran sus datos personales actualmente

**b.** Conocer qué personas tienen acceso a su información personal.

**c.** Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido.

**d.** Presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, una vez haya agotado el trámite de reclamo ante el responsable o encargado del tratamiento de datos personales.

**e.** Solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, el cual procederá cuando la autoridad haya determinado que Ministerio de Educación Nacional

Elaboró:  <b>Ing. Robert Camacho</b> Profesional Universitario sistemas de información	Revisó:  <b>Dr. Jorge Javier Nañez Hoyos</b> Subdirector Administrativo	Aprobó:  <b>Dr. Edgar Eduardo Villa</b> Gerente
<b>Fecha de aprobación:</b> 28 diciembre de 2018	<b>Vigencia:</b> por gestión documental 3 años y/o si existen cambios normativos o de proceso	

- en el tratamiento ha incurrido en conductas contrarias a la Constitución y la normatividad vigente.
- f. Conocer la política de tratamiento de datos de la entidad y a través de ella, el uso o finalidad que se le dará a sus datos personales.
- g. Identificar al responsable en el hospital Susana López de Valencia que dará trámite y respuesta a sus solicitudes.
- h. Los demás señalados por el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012.

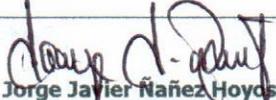
## 7. DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

- a. El aviso de privacidad.
- b. El procedimiento para obtener la autorización del titular previo al inicio del tratamiento.
- c. Herramientas que garanticen condiciones de seguridad adecuadas para evitar la adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso fraudulento sobre la información.
- d. Medidas tecnológicas para proteger los datos personales y sensibles.
- e. Manual interno de políticas y procedimientos para cumplir con la Ley sobre protección de datos.
- f. Elaborar las políticas del tratamiento de la información y suministrarlas al registro nacional de bases de datos, el cual está a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 8. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

El tratamiento de datos personales requiere la autorización, previa, expresa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

La autorización no será necesaria cuando se trate de información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales, datos de naturaleza pública, casos de urgencia médica o sanitaria, tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos y datos relacionados con el registro civil de las personas.

Elaboró:  <b>Ing. Robert Camacho</b> Profesional Universitario sistemas de información	Revisó:  <b>Dr. Jorge Javier Nañez Hoyos</b> Subdirector Administrativo	Aprobó:  <b>Dr. Edgar Eduardo Villa</b> Gerente
<b>Fecha de aprobación:</b> 28 diciembre de 2018		<b>Vigencia:</b> por gestión documental 3 años y/o si existen cambios normativos o de proceso

## 9. MEDIO Y MANIFESTACIÓN PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

La autorización puede constar en un documento físico, electrónico, mensaje de datos, internet, sitios Web o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo, que permita manifestar u obtener el consentimiento, mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que de no haberse surtido una conducta del titular, los datos nunca hubiesen sido capturados y almacenados en la Base de Datos.

## 10. TRATAMIENTO, RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION

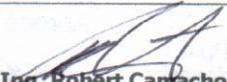
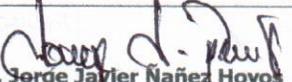
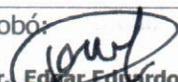
Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales en la institución que no tengan la naturaleza de datos públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la institución, las normas de protección de datos personales y en los términos de la misma.

## 11. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS SOBRE DATOS PERSONALES

El Hospital Susana López de Valencia E.S.E. tiene a su cargo la labor de desarrollo, implementación, capacitación y seguimiento de esta Política.

El proceso de Atención al usuario es el designado por el Hospital Susana López de Valencia E.S.E. como el responsable de la atención de peticiones, consultas, quejas, denuncias y reclamos ante la cual el Titular de los datos personales podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar el dato y revocar la autorización.

Para el efecto, todos los servidores y contratistas que realizan el Tratamiento de Datos Personales en los diferentes procesos, están obligados a dar traslado al proceso de atención al usuario, de todas las respuestas de las peticiones,

Elaboro:  <b>Ing. Robert Carracho</b> Profesional Universitario sistemas de información	Revisó:  <b>Dr. Jorge Javier Nañez Hoyos</b> Subdirector Administrativo	Aprobó:  <b>Dr. Edgar Eduardo Villa</b> Gerente
<b>Fecha de aprobación:</b> 28 diciembre de 2018	<b>Vigencia:</b> por gestión documental 3 años y/o si existen cambios normativos o de proceso	

quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se reciban por parte de los Titulares de Datos Personales en los tiempos establecidos por la ley.

## 12. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Los Titulares de los Datos Personales que estén siendo recolectados, almacenados, procesados, usados y transmitidos o transferidos por el Hospital Susana López de Valencia E.S.E. podrán ejercer en cualquier momento sus derechos a conocer, actualizar y rectificar la información.

Para el efecto, se seguirá el siguiente procedimiento, de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales:

### 12.1. Medios habilitados para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

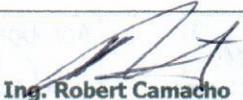
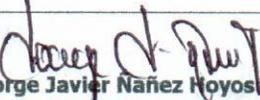
El Hospital Susana López de Valencia E.S.E. ha dispuesto los siguientes medios para la recepción y atención de peticiones, consultas, quejas y reclamos que permiten conservar prueba de las mismas:

- Comunicación escrita dirigida al Hospital Susana López de Valencia E.S.E. Atención al usuario, Calle 15 No. 17ª-196 Barrio la Ladera – Cauca - en la ciudad de Popayán.
- Comunicación telefónica: línea de atención 8211721 y/o 8386363 ext.: 1127. De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
- Solicitud vía correo electrónico: [peticionesquejasreclamos@hosusana.gov.co](mailto:peticionesquejasreclamos@hosusana.gov.co)
- Sitio Web [www.hosusana.gov.co/](http://www.hosusana.gov.co/)
  - Buzones de manifestaciones

### 12.2. Atención y respuesta a quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

El Titular o su apoderado, podrán solicitar al Hospital Susana López de Valencia E.S.E.:

- Información sobre los Datos Personales del Titular que son objeto de Tratamiento.

Elaboro:  <b>Ing. Robert Camacho</b> Profesional Universitario sistemas de información	Revisó:  <b>Dr. Jorge Javier Nañez Hoyos</b> Subdirector Administrativo	Aprobó:  <b>Dr. Edgardo Villa</b> gerente
<b>Fecha de aprobación:</b> 28 diciembre de 2018		<b>Vigencia:</b> por gestión documental 3 años y/o si existen cambios normativos o de proceso

- Información respecto del uso que se le ha dado por el Ministerio de Educación Nacional a sus datos personales.

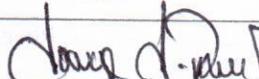
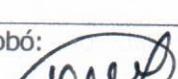
### 12.3. Registro de recepción/Radicado

Todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que sean recepcionadas por personal del proceso de Sistema Integral de atención al usuario serán radicados con los siguientes datos:

- Fecha de la PQRSD
- Fecha de recibo de la PQRSD
- Fecha de direccionamiento de la PQRSD
- Canal de presentación de la PQRSD
- Codificación asignada por la institución
- Proceso a que corresponde la PQRSD o felicitación.
- Nombre del peticionario
- Tipo y Número de identificación del peticionario
- Datos de contacto del peticionario
- Nombre del afectado/paciente
- Tipo y Número de identificación del afectado
- Datos de contacto del afectado
- Aspecto o tema principal que motivó la queja
- Testigo de la apertura de buzones o colaborador que entrega la PQRSD, persona que recepciona la queja si es vía telefónica
- Lugar de origen de la petición: Departamento y municipio Régimen (contributivo, subsidiado, excepción, especial)
- Estado de la PQRSD
- Fecha de la solución de la PQRSD
- Acción realizada para solucionar la PQRSD (Descripción breve)
- Ante una eventual negación de la solicitud debe indicarse:  
Motivo que fundamenta la negación. Responsable de la negación

### 12.4. Tramite general de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, deben ser registrados digitalmente y remitidos a través de correo electrónico institucional, de no contarse con el mismo, al correo personal, al líder del proceso, sindicato, subdirectores y persona responsable del trámite.

Elaboró:  <b>Ing. Robert Camacho</b> Profesional Universitario sistemas de información	Revisó:  <b>Dr. Jorge Javier Nañez Hoyos</b> Subdirector Administrativo	Aprobó:  <b>Dr. Edgar Eduardo Villa</b> Gerente
<b>Fecha de aprobación:</b> 28 diciembre de 2018	<b>Vigencia:</b> por gestión documental 3 años y/o si existen cambios normativos o de proceso	

 Libertad y Orden	REPUBLICA DE COLOMBIA-DEPARTAMENTO DEL CAUCA	 HOSPITAL	HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.	
	Política Tratamiento de Datos Personales (Habeas Data)		Página 12 de 13	Código: SLV-G-44
		Versión: 1		SLV-GC-01-F01

En caso de no tener medios electrónicos se enviarán mediante oficio físico del cual se dejará copia con el recibido.

Cuando la queja o reclamo en su descripción relacione un evento clínico o una situación que pueda traer consecuencias jurídicas para el Hospital, así como las peticiones se transferirá a la Oficina Asesora Jurídica para su trámite correspondiente en los términos que establece la ley.

Si no va en contra de lo estipulado normativamente, se deberá hacer seguimiento al estado de la queja teniendo en cuenta:

- 1 a 6 días: Respuesta en plazo oportuno y será marcada con color verde
- ≥6 a 12 días: Respuesta en plazo aceptable y será marcada de color amarillo
- ≥12 a 15 días: Respuesta Inoportuna y será marcada de color rojo.

### 12.5. Respuesta al usuario

Cada petición particular debe ser evaluada y valorada según las particularidades de caso y las condiciones del paciente, de manera que siempre se respete del derecho fundamental a la salud y se garantice la continuidad, la oportunidad y la integridad en el tratamiento en salud al usuario. Siempre se debe valorar la inmediatez que requiera cada caso y el término de cinco (5) días para resolver las PQRSD deben entenderse como plazo máximo otorgado siempre que no haya factores que requieran solución inmediata.

Cuando se trate de asuntos y poblaciones que cuenten con términos específicos, casos en los cuales se aplicarán los términos dispuestos en la normatividad vigente como son.

- Consultas médicas de especialista así como los apoyos diagnósticos, es decir, exámenes de laboratorio e imagenología, les serán **asignados dentro de las 48 horas siguientes a su solicitud a los afiliados mayores de 62 años**
- Continuidad de servicios: Una vez la provisión de un servicio ha sido iniciada, este no podrá ser interrumpido por razones administrativas o económicas

Elaboró:  <b>Ing. Robert Camacho</b> Profesional Universitario sistemas de información	Revisó:  <b>Dr. Jorge Javier Nañez Hoyos</b> Subdirector Administrativo	Aprobó:  <b>Dr. Edgar Eduardo Villa</b> Gerente
Fecha de aprobación: 28 diciembre de 2018	Vigencia: por gestión documental 3 años y/o si existen cambios normativos o de proceso	

- Las peticiones generales, es decir aquellas que contienen solicitudes de información y que no están relacionadas con la garantía del acceso a los servicios de salud, ni con la atención o prestación de servicios de salud y por tanto no tienen aplicación del art. 20 de la Ley 1755 de 2015, se resolverán de conformidad con los términos de la citada Ley:

<b>Peticiones generales</b>	15 días
<b>Solicitudes de información</b>	10 días
<b>Copias</b>	dentro de los 3 días

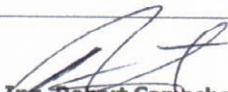
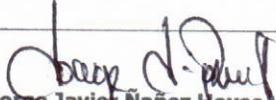
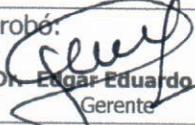
Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgente, serán catalogados como reclamos.

**PQRSD con riesgo vital:** Las PQRSD que involucren riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas, y otras que, según criterio institucional, con base en la vulnerabilidad de la población o del impacto que se cause en el SGSSS o el sector, tendrán la marcación "Riesgo de vida" serán de inmediato cumplimiento. Asimismo, aquellas PQRSD que esta Superintendencia traslade al vigilado y marque como PQRSD con riesgo vital deberán ser resueltas con la inmediatez que la situación del paciente requiera y, en todo caso no podrán superar el término máximo de dos (2) días hábiles desde el traslado, sin perjuicio de la responsabilidad del vigilado en el evento de no resolver la situación con la inmediatez que la situación clínica del paciente requiera y conforme a las características de calidad, oportunidad, continuidad e integralidad inherentes al derecho fundamental a la salud que del derecho fundamental la salud.

En el caso que la manifestación sea recepcionada por medios electrónicos la fecha de radicación será la contenida en el medio utilizado y de ahí empezara a contar los tiempos de respuesta.

### 13. VIGENCIA

Esta Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales ha entrado en vigencia desde el 5 de julio de dos mil dieciocho (2018) y se continúan realizando actualizaciones cuando existan cambios normativos o de proceso.

Elabore:  <b>Ing. Robert Camacho</b> Profesional Universitario sistemas de Información	Revisó:  <b>Dr. Jorge Javier Nañez Hoyos</b> Subdirector Administrativo	Aprobó:  <b>Dr. Edgar Eduardo Villa</b> Gerente
<b>Fecha de aprobación:</b> 28 diciembre de 2018	<b>Vigencia:</b> por gestión documental 3 años y/o si existen cambios normativos o de proceso	