

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CAROLINA PALACIO S.A.S.

1. INTRODUCCIÓN

CAROLINA PALACIO S.A.S., en adelante la Empresa, reconoce la importancia de garantizar la protección del derecho fundamental de habeas data y la privacidad de las personas cuyos datos personales son recolectados, almacenados, utilizados, administrados o tratados en el desarrollo de sus actividades asistenciales, administrativas y comerciales.

En cumplimiento de los principios constitucionales y legales aplicables a la protección de datos personales, especialmente aquellos establecidos en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia y en la Ley 1581 de 2012, la Empresa adopta la presente Política de Tratamiento de Datos Personales, mediante la cual establece los lineamientos, procedimientos y criterios bajo los cuales realiza el tratamiento de la información personal de pacientes, usuarios, trabajadores, contratistas, proveedores, aliados estratégicos y demás titulares de información.

Considerando que la Empresa desarrolla actividades relacionadas con la prestación de servicios de salud en las áreas de dermatología, tricología, trasplante capilar y procedimientos especializados, reconoce que dentro de sus operaciones puede recopilar información considerada como dato sensible, particularmente aquella relacionada con el estado de salud, antecedentes médicos, diagnósticos, tratamientos realizados, imágenes clínicas, fotografías de evolución, resultados de exámenes y demás información necesaria para garantizar una adecuada atención médica.

En consecuencia, **CAROLINA PALACIO S.A.S.** implementa medidas orientadas a garantizar que la información personal sea tratada bajo criterios de confidencialidad, seguridad, finalidad, proporcionalidad y respeto por los derechos de los titulares.

2. OBJETIVO

La presente Política tiene como objetivo establecer los criterios bajo los cuales **CAROLINA PALACIO S.A.S.** realiza la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, actualización y eliminación de datos personales, garantizando el cumplimiento de la normativa colombiana aplicable y la protección de los derechos de los titulares de la información.

De manera específica, esta Política busca:

- Definir las finalidades autorizadas para el tratamiento de datos personales.
- Establecer las obligaciones de la Empresa frente al manejo adecuado de la información.
- Garantizar a los titulares mecanismos efectivos para ejercer sus derechos.
- Determinar las medidas de seguridad implementadas para proteger la información.
- Regular el tratamiento de datos sensibles derivados de la prestación de servicios médicos.
- Establecer criterios especiales para el manejo de historias clínicas, fotografías médicas y demás información asistencial.

3. ALCANCE

La presente Política aplica para todos los datos personales que sean tratados por **CAROLINA PALACIO S.A.S.**, independientemente del medio mediante el cual sean recolectados, incluyendo, pero sin limitarse a:

- Formularios físicos o digitales de ingreso de pacientes.
- Historias clínicas.
- Sistemas electrónicos de información médica.
- Plataformas de agendamiento de citas.
- Aplicaciones móviles o herramientas tecnológicas utilizadas por la Empresa.
- Correos electrónicos corporativos.
- Bases de datos administrativas.
- Contratos laborales y comerciales.
- Procesos de selección y vinculación laboral.
- Registros fotográficos y audiovisuales.
- Comunicaciones realizadas mediante canales institucionales.

Esta Política aplica a:

- Pacientes y usuarios de los servicios médicos.
- Representantes legales o acudientes.
- Trabajadores y colaboradores.
- Contratistas y proveedores.
- Médicos especialistas y profesionales independientes vinculados a la prestación del servicio.

- Aliados comerciales o estratégicos.
- Cualquier persona natural cuya información sea objeto de tratamiento por parte de la Empresa.

4. MARCO NORMATIVO

La presente Política se desarrolla conforme al siguiente marco jurídico:

- 4.7 Constitución Política de Colombia.** Artículo 15, mediante el cual se reconoce el derecho de todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, así como el derecho a la intimidad personal y familiar.
- 4.8 Ley 1581 de 2012.** Por medio de la cual se establecen disposiciones generales para la protección de datos personales y se regula el derecho fundamental de habeas data.
- 4.9 Decreto 1377 de 2013.** Reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, estableciendo aspectos relacionados con la autorización del titular, políticas de tratamiento, deberes de los responsables y encargados, entre otros.
- 4.10 Decreto 1074 de 2015.** Compila normas reglamentarias del sector comercio, industria y turismo, incluyendo disposiciones relacionadas con la protección de datos personales.
- 4.11 Ley 1751 de 2015.** Reconoce el derecho fundamental a la salud y establece obligaciones relacionadas con la garantía de acceso, confidencialidad y protección de la información asociada a la atención sanitaria.
- 4.12 Resolución 1995 de 1999.** Regula aspectos relacionados con el manejo, custodia, conservación y confidencialidad de las historias clínicas.
- 4.13** Demás normas, circulares y lineamientos emitidos por la Superintendencia de Industria y Comercio y autoridades competentes en materia de protección de datos personales.

5. DEFINICIONES

Para efectos de esta Política, se adoptan las siguientes definiciones:

- 5.1 Autorización.** Consentimiento previo, expreso e informado otorgado por el titular para que la Empresa pueda realizar el tratamiento de sus datos personales.
- 5.2 Base de datos.** Conjunto organizado de información personal que sea objeto de tratamiento por parte de la Empresa.
- 5.3 Dato personal.** Cualquier información asociada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable.
- 5.4 Dato sensible.** Información cuyo uso indebido puede afectar la intimidad del titular o generar algún tipo de discriminación.

Dentro de esta categoría se encuentran, entre otros:

- Datos relacionados con la salud.
 - Información médica.
 - Diagnósticos.
 - Tratamientos.
 - Fotografías clínicas.
 - Información genética o biométrica cuando aplique.
- 5.5 Dato relacionado con la salud.** Información que describe aspectos físicos, médicos, psicológicos o asistenciales de una persona y que se genera dentro del proceso de atención sanitaria.
- 5.6 Responsable del tratamiento.** Persona natural o jurídica que decide sobre la finalidad y tratamiento de los datos personales. Para efectos de esta Política corresponde a **CAROLINA PALACIO S.A.S.**
- 5.7 Encargado del tratamiento.** Persona natural o jurídica que realiza tratamiento de datos personales por cuenta del responsable.
- 5.8 Tratamiento.** Cualquier operación realizada sobre datos personales, incluyendo recolección, almacenamiento, consulta, uso, actualización, transmisión o eliminación.
- 5.9 Titular.** Persona natural cuyos datos personales son tratados por la Empresa.

6. PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CAROLINA PALACIO S.A.S. realizará el tratamiento de datos personales observando los principios establecidos en la normativa colombiana sobre protección de datos personales y aquellos necesarios para garantizar una gestión responsable de la información.

6.1 Principio de legalidad. El tratamiento de datos personales realizado por la Empresa estará sujeto a las disposiciones constitucionales y legales vigentes, garantizando que toda actividad de recolección, uso, almacenamiento o circulación de información tenga fundamento jurídico y respete los derechos de los titulares.

6.2 Principio de finalidad. La información personal será utilizada exclusivamente para las finalidades informadas al titular y autorizadas por este, evitando cualquier uso diferente, incompatible o no relacionado con el propósito inicial de la recolección.

6.3 Principio de libertad. La Empresa únicamente realizará tratamiento de datos personales cuando cuente con autorización previa, expresa e informada del titular, salvo las excepciones previstas legalmente.

La autorización será solicitada mediante mecanismos físicos o electrónicos que permitan demostrar la manifestación libre y consciente del titular.

6.4 Principio de transparencia. **CAROLINA PALACIO S.A.S.** garantizará a los titulares mecanismos adecuados para conocer la existencia de información personal tratada por la Empresa, así como las finalidades asociadas a dicho tratamiento.

6.5 Principio de acceso y circulación restringida. El acceso a la información personal estará limitado únicamente a las personas que, por razón de sus funciones, requieran consultar o utilizar dicha información.

La Empresa implementará controles internos para evitar accesos no autorizados, divulgación indebida o uso inadecuado de los datos personales.

6.6 Principio de seguridad. **CAROLINA PALACIO S.A.S.** adoptará medidas administrativas, técnicas y físicas destinadas a proteger la información

contra pérdida, alteración, acceso no autorizado, fraude, modificación indebida o cualquier forma de tratamiento no autorizado.

- 6.7 Principio de confidencialidad.** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales deberán garantizar la reserva de la información incluso después de finalizar su relación laboral, contractual o comercial con la Empresa.

Este principio tendrá especial aplicación respecto de la información médica, historia clínica, fotografías clínicas y demás datos relacionados con la salud de los pacientes.

- 6.8 Principio de veracidad o calidad.** La Empresa procurará que la información tratada sea completa, exacta, actualizada y verificable, promoviendo mecanismos para que los titulares puedan solicitar la actualización o corrección de sus datos cuando corresponda.

7. CATEGORÍAS DE DATOS PERSONALES TRATADOS

En desarrollo de sus actividades asistenciales y administrativas, **CAROLINA PALACIO S.A.S.** podrá tratar diferentes categorías de información personal, de acuerdo con la relación existente con cada titular.

- 7.1 Datos de identificación y contacto.** Incluyen, entre otros:

- Nombres y apellidos.
- Tipo y número de identificación.
- Fecha de nacimiento.
- Edad.
- Género.
- Dirección de residencia.
- Ciudad.
- Número telefónico.
- Correo electrónico.
- Datos de contacto de familiares o personas autorizadas.

Estos datos podrán ser utilizados para procesos de identificación, comunicación, programación de servicios y gestión administrativa.

7.2 Datos relacionados con la salud. Por la naturaleza de los servicios prestados, la Empresa podrá recolectar y tratar información considerada sensible, incluyendo:

- Antecedentes médicos.
- Antecedentes familiares relevantes.
- Diagnósticos médicos.
- Evolución clínica.
- Tratamientos realizados.
- Procedimientos efectuados.
- Medicamentos formulados.
- Resultados de exámenes médicos.
- Valoraciones dermatológicas y capilares.
- Información relacionada con procedimientos quirúrgicos.
- Recomendaciones médicas.

El tratamiento de esta información tendrá como finalidad principal garantizar la adecuada prestación del servicio médico, seguimiento asistencial y cumplimiento de obligaciones legales relacionadas con la atención en salud.

7.3 Fotografías, imágenes y registros audiovisuales clínicos. Teniendo en cuenta la naturaleza de los servicios ofrecidos por **CAROLINA PALACIO S.A.S.**, la Empresa podrá recolectar imágenes fotográficas y audiovisuales relacionadas con:

- Valoraciones dermatológicas.
- Evolución de tratamientos.
- Procedimientos de trasplante capilar.
- Seguimiento clínico antes, durante y después de intervenciones.
- Evidencia médica del procedimiento realizado.

Estas imágenes tendrán inicialmente una finalidad asistencial y clínica, por lo cual harán parte del seguimiento médico del paciente cuando sea necesario.

El uso de fotografías o imágenes con fines diferentes a la atención médica, tales como:

- Publicidad.
- Redes sociales institucionales.
- Página web.
- Material educativo.

- Eventos científicos.
- Presentaciones académicas.

requerirá una autorización adicional, independiente, específica y voluntaria del titular.

La negativa del paciente a autorizar el uso publicitario o académico de sus imágenes no afectará la prestación del servicio médico contratado.

7.4 Datos biométricos. Cuando resulte necesario, la Empresa podrá realizar tratamiento de datos biométricos asociados a mecanismos de identificación, control de acceso o seguridad institucional.

Estos datos serán tratados bajo medidas reforzadas de seguridad y únicamente para las finalidades previamente informadas al titular.

7.5 Datos de trabajadores, contratistas y proveedores. En el marco de sus actividades administrativas, **CAROLINA PALACIO S.A.S.** podrá tratar información relacionada con:

- Procesos de selección.
- Vinculación laboral.
- Gestión contractual.
- Nómina.
- Seguridad social.
- Evaluaciones laborales.
- Información bancaria.
- Cumplimiento de obligaciones legales y contractuales.

8. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CAROLINA PALACIO S.A.S. realizará el tratamiento de datos personales para las siguientes finalidades:

8.1 Finalidades relacionadas con pacientes y usuarios:

- Gestionar la solicitud, programación y confirmación de citas médicas.
- Realizar procesos de admisión y registro del paciente.
- Prestar servicios médicos especializados en dermatología, tricología y procedimientos capilares.
- Elaborar, administrar y custodiar la historia clínica.

- Realizar valoraciones médicas, diagnósticos, tratamientos y seguimientos.
- Registrar evolución clínica del paciente.
- Realizar procedimientos quirúrgicos o médicos autorizados.
- Contactar al paciente para seguimiento posterior a procedimientos.
- Enviar recomendaciones relacionadas con cuidados posteriores.
- Gestionar autorizaciones, consentimientos informados y documentos asistenciales.
- Facturar servicios médicos y realizar gestiones administrativas relacionadas.
- Dar respuesta a solicitudes, peticiones, quejas o reclamos.
- Cumplir obligaciones legales, regulatorias y sanitarias.

8.2 Finalidades relacionadas con educación, información y comunicación. Cuando exista autorización expresa del titular, la Empresa podrá:

- Enviar información sobre nuevos servicios, tratamientos o procedimientos.
- Compartir contenido educativo relacionado con salud dermatológica y capilar.
- Informar campañas institucionales.
- Realizar encuestas de satisfacción.
- Solicitar opiniones sobre la experiencia del servicio.

El titular podrá retirar su autorización para recibir comunicaciones comerciales en cualquier momento.

8.3 Finalidades relacionadas con fotografías clínicas. Las imágenes recolectadas durante la atención médica podrán utilizarse para:

- Documentar el estado inicial del paciente.
- Evidenciar evolución del tratamiento.
- Apoyar la valoración médica.
- Realizar seguimiento profesional.
- Cumplir requisitos propios de la historia clínica.

Cualquier uso adicional requerirá autorización independiente.

8.4 Finalidades relacionadas con proveedores y terceros. La Empresa podrá tratar información personal para:

- Ejecutar contratos comerciales.

- Gestionar pagos y obligaciones contractuales.
- Coordinar servicios complementarios.
- Validar información suministrada.
- Cumplir obligaciones legales y administrativas.

9. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

CAROLINA PALACIO S.A.S. reconoce que algunos de los datos personales tratados dentro de sus actividades corresponden a información sensible, especialmente aquella relacionada con la salud de los pacientes, antecedentes médicos, procedimientos realizados, imágenes clínicas y demás información que pueda afectar la intimidad del titular.

De acuerdo con la normativa colombiana, el tratamiento de datos sensibles requiere una protección reforzada, razón por la cual la Empresa aplicará medidas adicionales orientadas a garantizar la confidencialidad, seguridad y uso adecuado de esta información.

El titular será informado de manera clara sobre:

- La naturaleza sensible de la información solicitada.
- La finalidad específica para la cual será utilizada.
- El carácter facultativo de autorizar su tratamiento, salvo aquellos casos en los cuales la información sea necesaria para la prestación del servicio médico o cumplimiento de obligaciones legales.
- Las medidas implementadas para garantizar su protección.

En ningún caso **CAROLINA PALACIO S.A.S.** condicionará la prestación de servicios médicos a la autorización del titular para tratamientos adicionales que no sean necesarios para la atención asistencial.

10. TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA HISTORIA CLÍNICA

Debido a la naturaleza de los servicios prestados, **CAROLINA PALACIO S.A.S.** realizará tratamiento de información contenida en historias clínicas y documentos asistenciales conforme a las disposiciones legales y reglamentarias aplicables al sector salud.

La historia clínica constituye un documento privado sometido a reserva, por lo cual su acceso estará limitado exclusivamente a:

- El paciente titular de la información.
- Los profesionales de la salud que intervengan directamente en la atención.
- Las autoridades competentes en los casos autorizados por la ley.
- Las personas autorizadas expresamente por el titular.
- Los demás sujetos permitidos por la normatividad sanitaria vigente.

La Empresa implementará controles orientados a garantizar:

- La integridad de los registros clínicos.
- La conservación adecuada de la información.
- La confidencialidad del contenido.
- La trazabilidad de consultas y modificaciones realizadas sobre los sistemas de información.
- El acceso restringido según perfiles y responsabilidades.

Los trabajadores, profesionales médicos, contratistas y terceros que tengan acceso a información clínica estarán sujetos a obligaciones estrictas de confidencialidad y manejo reservado de la información.

11. TRATAMIENTO DE FOTOGRAFÍAS, VIDEOS E IMÁGENES DE PACIENTES

Por las características de los servicios ofrecidos, **CAROLINA PALACIO S.A.S.** podrá recolectar fotografías, videos o registros audiovisuales de pacientes como parte del proceso de valoración, diagnóstico, tratamiento y seguimiento médico.

El tratamiento de estas imágenes podrá tener las siguientes finalidades:

11.1 Finalidad asistencial. Las imágenes podrán ser utilizadas para:

- Realizar análisis médico del caso.
- Registrar condiciones iniciales del paciente.
- Comparar evolución antes y después de un procedimiento.
- Facilitar el seguimiento del tratamiento.
- Soportar registros clínicos.

Este tratamiento estará relacionado directamente con la prestación del servicio médico.

11.2 Uso académico o científico. Cuando la Empresa requiera utilizar imágenes con fines académicos, investigativos o científicos, deberá contar con autorización específica del titular.

La autorización deberá indicar:

- Finalidad del uso.
- Medio de divulgación.
- Alcance del uso autorizado.
- Posibilidad de identificación o anonimización del paciente.

Siempre que sea posible, la Empresa adoptará medidas para evitar la identificación directa del titular.

11.3 Uso comercial o publicitario. La utilización de imágenes de pacientes en:

- Página web institucional.
- Redes sociales.
- Campañas publicitarias.
- Material promocional.
- Testimonios de experiencia.

requerirá una autorización independiente a la autorización otorgada para la atención médica.

Esta autorización tendrá carácter voluntario y su negativa no podrá afectar la atención, calidad del servicio ni relación contractual con el paciente.

El titular podrá solicitar el retiro de la autorización para usos publicitarios conforme a los mecanismos establecidos en esta Política.

12. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CAROLINA PALACIO S.A.S. solicitará al titular la autorización para el tratamiento de sus datos personales mediante mecanismos físicos o electrónicos que permitan evidenciar su otorgamiento.

La autorización podrá obtenerse mediante:

- Formatos físicos de ingreso.
- Formularios electrónicos.

- Plataformas digitales.
- Sistemas de agendamiento.
- Consentimientos informados.
- Otros mecanismos implementados por la Empresa.

La autorización deberá contener, como mínimo:

- Identificación del responsable del tratamiento.
- Finalidades del tratamiento.
- Derechos del titular.
- Información sobre los canales de atención.
- Manifestación expresa de aceptación cuando corresponda.

En aquellos eventos en los cuales se traten datos sensibles relacionados con la salud, la Empresa informará al titular sobre dicha condición y solicitará una autorización específica cuando sea necesario.

13. CASOS EN LOS QUE NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN

CAROLINA PALACIO S.A.S. podrá realizar tratamiento de datos personales sin autorización previa del titular únicamente cuando exista una excepción establecida legalmente, entre ellas:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales.
- Datos necesarios para la atención médica de urgencia.
- Información requerida por orden judicial.
- Casos autorizados expresamente por la legislación colombiana.

En todos los casos, la Empresa garantizará el cumplimiento de los principios de protección de datos personales.

14. TRANSMISIÓN Y TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES

CAROLINA PALACIO S.A.S. podrá realizar transmisión o transferencia de datos personales cuando sea necesario para el adecuado desarrollo de sus actividades, siempre respetando las finalidades autorizadas por el titular y las obligaciones legales aplicables.

Entre los terceros que eventualmente podrán recibir información se encuentran:

- Proveedores tecnológicos encargados de plataformas médicas o administrativas.
- Proveedores de almacenamiento y gestión documental.
- Laboratorios clínicos.
- Profesionales médicos vinculados a la atención del paciente.
- Aliados estratégicos necesarios para la prestación del servicio.
- Entidades aseguradoras o responsables del pago cuando corresponda.
- Autoridades competentes.

Cuando la Empresa entregue información a terceros que actúen como encargados del tratamiento, verificará que estos cuenten con medidas adecuadas de seguridad y obligaciones contractuales relacionadas con la protección de datos personales.

Los terceros que tengan acceso a información clínica deberán garantizar especialmente la reserva y confidencialidad de dicha información.

15. MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

CAROLINA PALACIO S.A.S. implementará medidas administrativas, técnicas y físicas orientadas a proteger los datos personales bajo su responsabilidad.

Estas medidas podrán incluir:

15.1 Medidas administrativas:

- Definición de responsabilidades internas para el manejo de información.
- Capacitación del personal sobre protección de datos personales.
- Suscripción de acuerdos de confidencialidad.
- Control de acceso según funciones asignadas.
- Gestión de incidentes de seguridad.

15.2 Medidas técnicas:

- Usuarios y contraseñas individuales.
- Restricción de permisos en sistemas de información.
- Copias de respaldo.
- Sistemas de protección informática.
- Monitoreo de accesos cuando sea técnicamente posible.
- Gestión segura de documentos digitales.

15.3 Medidas físicas:

- Custodia adecuada de documentos físicos.
- Control de acceso a archivos y áreas restringidas.
- Protección de historias clínicas y documentos asistenciales.
- Disposición segura de documentos cuando finalice su periodo de conservación.

16. DEBERES DE CAROLINA PALACIO S.A.S. COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

En su calidad de responsable del tratamiento de datos personales, **CAROLINA PALACIO S.A.S.** asume los siguientes deberes:

16.1 Garantizar el ejercicio de los derechos de los titulares. La Empresa dispondrá de mecanismos adecuados para que los titulares puedan ejercer sus derechos relacionados con el conocimiento, actualización, rectificación, consulta, reclamación y demás facultades reconocidas por la normativa vigente.

16.2 Solicitar y conservar la autorización del titular. **CAROLINA PALACIO S.A.S.** conservará evidencia de las autorizaciones otorgadas por los titulares, incluyendo aquellas obtenidas mediante medios electrónicos, digitales o físicos, garantizando la posibilidad de demostrar la legitimidad del tratamiento realizado.

16.3 Informar la finalidad del tratamiento. Antes de recolectar información personal, la Empresa comunicará al titular de manera clara:

- Qué datos serán recolectados.
- Para qué serán utilizados.
- Cuáles son los derechos que le asisten.
- Los canales disponibles para presentar solicitudes.

16.4 Garantizar la seguridad de la información. La Empresa implementará medidas razonables y proporcionales para evitar:

- Pérdida de información.
- Alteración de datos.
- Accesos no autorizados.
- Uso indebido.

- Divulgación no autorizada.

16.5 Mantener actualizada la información. CAROLINA PALACIO S.A.S.

procurará mantener la información personal bajo criterios de calidad, exactitud y actualización, permitiendo que los titulares soliciten modificaciones cuando sea necesario.

16.6 Atender solicitudes de los titulares.

La Empresa contará con mecanismos internos para gestionar consultas, reclamos, solicitudes de actualización, corrección o supresión de información dentro de los términos establecidos por la legislación aplicable.

16.7 Exigir confidencialidad al personal autorizado.

Los trabajadores, profesionales médicos, contratistas y terceros que tengan acceso a información personal deberán mantener reserva sobre la información conocida durante el desarrollo de sus funciones.

Esta obligación permanecerá vigente incluso después de finalizar la relación laboral, contractual o comercial correspondiente.

17. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

Cuando **CAROLINA PALACIO S.A.S.** delegue actividades que impliquen tratamiento de datos personales a terceros, estos deberán cumplir, entre otras, las siguientes obligaciones:

- Tratar la información únicamente conforme a las instrucciones impartidas por la Empresa.
- Garantizar la confidencialidad de la información recibida.
- Implementar medidas de seguridad adecuadas.
- No utilizar los datos para finalidades diferentes a las autorizadas.
- Informar oportunamente cualquier incidente de seguridad.
- Apoyar la atención de solicitudes realizadas por los titulares.
- Eliminar o devolver la información cuando finalice la prestación del servicio, cuando corresponda.

La contratación de terceros no implica transferencia de responsabilidad respecto del adecuado tratamiento de la información personal.

18. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

Los titulares de datos personales tratados por **CAROLINA PALACIO S.A.S.** podrán ejercer los derechos establecidos en la normativa colombiana, entre ellos:

- 18.1 Derecho de acceso.** Solicitar información respecto de los datos personales que reposan en las bases de datos de la Empresa y conocer el uso que se les ha dado.
- 18.2 Derecho de actualización.** Solicitar la actualización de información personal cuando existan modificaciones o cambios en los datos registrados.
- 18.3 Derecho de rectificación.** Solicitar la corrección de información que sea incompleta, inexacta o desactualizada.
- 18.4 Derecho de conocer la autorización otorgada.** Solicitar copia o evidencia de la autorización suministrada para el tratamiento de sus datos personales.
- 18.5 Derecho a solicitar información sobre el tratamiento.** Consultar las finalidades para las cuales la información está siendo utilizada y las personas o entidades a quienes eventualmente se haya suministrado.
- 18.6 Derecho a presentar reclamos.** Presentar reclamaciones cuando considere que la Empresa ha incumplido las disposiciones aplicables en materia de protección de datos personales.
- 18.7 Derecho a solicitar la supresión.** Solicitar la eliminación de sus datos personales cuando considere que no están siendo tratados conforme a la normativa o cuando no exista una obligación legal o contractual que justifique su conservación.
- 18.8 Derecho a revocar la autorización.** Solicitar la revocatoria de la autorización otorgada para determinados tratamientos, salvo aquellos casos en los cuales exista una obligación legal, contractual o asistencial que permita mantener la información.

19. DERECHOS ESPECÍFICOS DE LOS PACIENTES RESPECTO DE INFORMACIÓN MÉDICA

Tratándose de información relacionada con la salud, los titulares tendrán además los derechos derivados de la normativa sanitaria aplicable, especialmente respecto de:

Solicitar acceso a su historia clínica conforme a los procedimientos establecidos.
Solicitar copias de documentos médicos cuando legalmente proceda.
Autorizar a terceros para acceder a información clínica.
Conocer los profesionales o personas que han intervenido en su atención.
Solicitar correcciones cuando existan errores objetivos en la información registrada.

La entrega de información clínica estará sujeta a los requisitos de identificación y validación establecidos por la Empresa, con el fin de proteger la confidencialidad del paciente.

20. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS

Los titulares o sus representantes podrán presentar consultas, reclamos o solicitudes relacionadas con sus datos personales mediante los canales habilitados por **CAROLINA PALACIO S.A.S.**

20.1 Información mínima de la solicitud

La solicitud deberá contener:

- Nombre completo del titular.
- Número de identificación.
- Datos de contacto.
- Descripción clara de la solicitud.
- Documentos que acrediten la representación cuando aplique.

Para solicitudes relacionadas con historia clínica, fotografías médicas u otra información asistencial, la Empresa podrá solicitar requisitos adicionales de validación con el fin de proteger la confidencialidad del paciente.

21. CANALES DE ATENCIÓN

Los titulares podrán ejercer sus derechos a través de los siguientes canales:

- Correo electrónico: protecciondedatos@dermaclinic.com.co (provisional)
- Dirección física: **CAROLINA PALACIO S.A.S.**
- Área responsable: Área Administrativa / Protección de Datos Personales.

La Empresa podrá actualizar estos canales cuando resulte necesario, informándolo oportunamente mediante los medios institucionales correspondientes.

22. TÉRMINOS PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

Las solicitudes serán atendidas conforme a los términos establecidos en la legislación colombiana aplicable.

Consultas: Las consultas relacionadas con información personal serán atendidas dentro del término legal correspondiente.

Cuando no sea posible responder dentro de dicho término, la Empresa informará al solicitante las razones de la demora y la fecha estimada de respuesta.

Reclamos: Cuando el titular considere que existe una irregularidad relacionada con el tratamiento de sus datos personales podrá presentar un reclamo indicando los hechos que lo fundamentan.

Si la reclamación está incompleta, **CAROLINA PALACIO S.A.S.** podrá solicitar la información necesaria para continuar con el trámite.

Una vez recibido el reclamo completo, la Empresa realizará la gestión correspondiente dentro de los términos legales aplicables.

23. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

CAROLINA PALACIO S.A.S. reconoce la especial protección constitucional y legal que tienen los niños, niñas y adolescentes respecto del tratamiento de sus datos personales.

Cuando, por la naturaleza del servicio médico solicitado, sea necesario recolectar y tratar información personal de menores de edad, la Empresa garantizará que dicho tratamiento responda al respeto prevalente de sus derechos fundamentales, especialmente su intimidad, dignidad, seguridad y bienestar.

Para el tratamiento de datos personales de menores de edad se aplicarán los siguientes criterios:

- Se solicitará la autorización del representante legal o persona facultada para ello, cuando corresponda.
- Se informará de manera clara la finalidad del tratamiento y el uso que se dará a la información.
- Se tendrá en cuenta la opinión del menor de acuerdo con su edad, nivel de madurez y capacidad de comprensión.
- Se limitará el tratamiento de la información estrictamente a las finalidades necesarias para la prestación del servicio médico.
- Se reforzarán las medidas de confidencialidad y seguridad respecto de la información clínica.

La información médica de menores de edad tendrá el mismo nivel de reserva y protección aplicado a la información de pacientes adultos.

24. GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

CAROLINA PALACIO S.A.S. cuenta con mecanismos internos orientados a identificar, gestionar y mitigar situaciones que puedan comprometer la seguridad de los datos personales tratados por la Empresa.

Se entenderá como incidente de seguridad cualquier evento que pueda generar:

- Acceso no autorizado a información personal.
- Pérdida o destrucción accidental de información.
- Alteración indebida de datos.
- Divulgación no autorizada.
- Uso de información para finalidades diferentes a las autorizadas.

Ante la ocurrencia de un incidente, la Empresa podrá desarrollar las siguientes actividades:

- Identificación y análisis del evento ocurrido.
- Contención del riesgo identificado.
- Evaluación del impacto sobre los titulares.
- Implementación de medidas correctivas y preventivas.
- Documentación del incidente y las acciones ejecutadas.
- Notificación a las autoridades competentes cuando exista obligación legal de hacerlo.

Los trabajadores, contratistas y terceros que tengan conocimiento de un posible incidente deberán informarlo oportunamente a la Empresa mediante los canales internos establecidos.

25. CONSERVACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

CAROLINA PALACIO S.A.S. conservará los datos personales durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades autorizadas por el titular, atender obligaciones legales, contractuales, administrativas, contables, fiscales y sanitarias.

En relación con la información clínica y las historias clínicas, la conservación se realizará conforme a las disposiciones especiales establecidas para el sector salud.

La eliminación de información personal procederá cuando:

- Finalice la finalidad para la cual fue recolectada.
- No exista obligación legal o contractual de conservarla.
- El titular solicite su supresión y resulte procedente.

La eliminación se realizará mediante mecanismos que garanticen que la información no pueda ser recuperada o utilizada posteriormente de manera no autorizada.

26. GESTIÓN DOCUMENTAL Y CUSTODIA DE LA INFORMACIÓN

CAROLINA PALACIO S.A.S. establecerá procedimientos internos para garantizar la adecuada administración de documentos físicos y digitales que contengan información personal.

Estos procedimientos podrán incluir:

- Clasificación de documentos según nivel de confidencialidad.
- Control de acceso a archivos físicos y digitales.
- Custodia de historias clínicas.
- Organización y almacenamiento seguro.
- Eliminación segura de documentos.
- Control de reproducción o copia de información sensible.

El personal autorizado deberá aplicar criterios de mínima utilización de información, evitando almacenar, compartir o reproducir datos personales sin justificación funcional.

27. TRATAMIENTO DE DATOS EN SISTEMAS TECNOLÓGICOS Y HERRAMIENTAS DIGITALES

CAROLINA PALACIO S.A.S. podrá utilizar herramientas tecnológicas para la gestión administrativa, asistencial y comercial de sus servicios, incluyendo plataformas de:

- Agendamiento de citas.
- Gestión de pacientes.
- Historia clínica electrónica.
- Facturación.
- Comunicación con usuarios.
- Almacenamiento documental.

La Empresa procurará que los proveedores tecnológicos implementen medidas adecuadas de seguridad y confidencialidad, estableciendo obligaciones contractuales relacionadas con:

- Uso limitado de la información.
- Protección de datos personales.
- Restricción de acceso.
- Confidencialidad.
- Gestión de incidentes.

Cuando la información sea almacenada en servicios tecnológicos administrados por terceros, la Empresa verificará que existan condiciones razonables de seguridad acordes con la naturaleza de los datos tratados.

28. VIDEOVIGILANCIA

CAROLINA PALACIO S.A.S. podrá contar con sistemas de videovigilancia en sus instalaciones con la finalidad de:

- Proteger la seguridad de pacientes, trabajadores, visitantes y bienes de la Empresa.
- Prevenir situaciones de riesgo.
- Apoyar investigaciones internas cuando sea necesario.
- Garantizar la seguridad física de las instalaciones.

Las imágenes captadas mediante sistemas de videovigilancia serán tratadas bajo criterios de confidencialidad, seguridad y acceso restringido.

La Empresa informará a los visitantes y usuarios sobre la existencia de estos sistemas mediante avisos ubicados en lugares visibles.

Las grabaciones únicamente serán utilizadas para las finalidades autorizadas y podrán ser suministradas a autoridades competentes cuando exista fundamento legal para ello.

29. TRATAMIENTO DE DATOS PARA ACTIVIDADES DE MERCADEO Y COMUNICACIONES

CAROLINA PALACIO S.A.S. podrá realizar actividades de comunicación institucional, información comercial y promoción de servicios únicamente cuando cuente con la autorización correspondiente del titular.

Estas actividades podrán incluir:

- Información sobre nuevos tratamientos.
- Invitaciones a campañas institucionales.
- Recordatorios de servicios.
- Encuestas de satisfacción.
- Información educativa sobre dermatología, tricología y cuidado capilar.

El titular podrá solicitar en cualquier momento la suspensión de comunicaciones comerciales mediante los canales establecidos por la Empresa.

La decisión de no recibir comunicaciones comerciales no afectará la atención médica ni los servicios contratados.

30. RESPONSABLE INTERNO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CAROLINA PALACIO S.A.S. designará un área o persona encargada de atender los asuntos relacionados con protección de datos personales, quien tendrá, entre otras, las siguientes responsabilidades:

- Gestionar consultas y reclamos de titulares.
- Coordinar la actualización de la presente Política.
- Promover buenas prácticas internas sobre manejo de información.

- Apoyar procesos de capacitación.
- Revisar medidas de seguridad implementadas.
- Coordinar acciones frente a incidentes de información.

La Empresa podrá actualizar la designación del responsable interno cuando las necesidades organizacionales así lo requieran.

31. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CAROLINA PALACIO S.A.S. podrá modificar la presente Política cuando existan cambios normativos, tecnológicos, organizacionales o en los procesos internos que hagan necesario su ajuste.

Las modificaciones serán comunicadas oportunamente a los titulares mediante los canales institucionales disponibles.

Cuando los cambios impliquen modificaciones sustanciales en las finalidades del tratamiento o en las condiciones autorizadas previamente, la Empresa podrá solicitar nuevamente la autorización correspondiente cuando sea necesario.

32. VIGENCIA DE LA POLÍTICA

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales entra en vigencia a partir de su aprobación por parte de **CAROLINA PALACIO S.A.S.**

Las bases de datos administradas por la Empresa permanecerán vigentes durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades informadas a los titulares y las obligaciones legales aplicables.

33. ANEXOS

- ANEXO 1. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE PACIENTES



Dra. Carolina Palacio
Dermatóloga y Triplum Káiser
C.C. 41.443.447.646-144502

CAROLINA ALEJANDRA PALACIO V.
REPRESENTANTE LEGAL