



POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE ASISTENCIA MEDICA SAS SERVICIO DE AMBULANCIA PREPAGADA

I. OBJETIVO DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

ASISTENCIA MEDICA SAS. (en adelante “AME SAS o la “Compañía”), comprometida con la seguridad de la información personal de sus usuarios, afiliados, beneficiarios, clientes, proveedores, contratistas, empleados y público en general y con la finalidad de dar estricto cumplimiento a la normatividad vigente sobre la protección de Datos Personales, en especial por lo establecido en la Ley 1581 de 2012 , Decreto 1377 de 2013 y demás disposiciones que las modifiquen, adicionen o complementen, presenta la Política de Tratamiento en materia de protección de Datos Personales (en adelante la “Política”) de la Compañía en relación con la recolección, uso y transferencia de los mismos, en virtud de la autorización que ha sido otorgada por los Titulares de la Información.

En esta Política, AME SAS detalla los lineamientos generales corporativos que se tienen en cuenta a efectos de proteger los Datos Personales de los Titulares, como la finalidad de la recolección de la información, derechos de los Titulares, área responsable de atender las quejas y reclamos, así como los procedimientos que se deben agotar para conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información.

AME SAS, en cumplimiento del derecho constitucional al Habeas Data, solo recolecta Datos Personales cuando así haya sido autorizado previamente por su Titular, implementando para tal efecto medidas claras sobre confidencialidad y privacidad de los Datos Personales.

II. DEFINICIONES PARA EFECTOS DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES



Para efectos de la presente Política, se tendrán en cuenta las definiciones señaladas en la Ley 1581 de 2012, tal como se transcriben a continuación:

(a) Titular: Persona natural o jurídica cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.

(b) 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. Para el caso concreto AME SAS.

(c) Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

(d) Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

(e) Políticas de Tratamiento en materia de protección de Datos Personales: Se refiere al presente documento.

(f) Dato Sensible: Aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación.

III. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.

De conformidad con el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012, los principios que rigen el Tratamiento de los Datos Personales son:

(a) Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012 es una actividad reglada que



debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

(b) Principio de finalidad: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.

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

(d) 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.

(e) Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable o del Encargado, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

(f) Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley.

(g) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

(h) Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de 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 presente ley y en los términos de la misma.

IV. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Debe tenerse en cuenta que a la fecha de publicación y entrada en vigencia de la presente Política, la base de datos de AME SAS cuenta con más de veinte mil afiliados en Colombia, quienes con facilidad y frecuentemente pueden cambiar de domicilio. Adicionalmente alrededor del 90% de ellos tiene una antigüedad de afiliación superior a un año y nuestros registros y bases de datos se encuentran desactualizadas e incompletas. Por las dos razones anteriores, se hacía inmanejable desde el punto de vista logístico y operativo obtener la autorización de cada uno de los titulares para el tratamiento de sus datos personales. Por lo anterior, AME SAS implementó las siguientes medidas alternativas, según lo dispuesto por el artículo 10 del Decreto 1377 de 2013:

1. El miércoles 26 de octubre de 2016 se publicó el “Aviso de privacidad en la página web de la compañía www.ameasistenciamedica.com;
2. En la facturación de noviembre de 2016 se enviará a los afiliados una nota informándoles que la política de privacidad podrán consultarla y descargarla en nuestra página web www.ameasistenciamedica.com.
3. Se publicó un “Aviso de privacidad” en el periódico LA REPÚBLICA el día 26 de octubre de 2016
4. Se envió un email y un mensaje de texto masivo a nuestros afiliados informando sobre el “Aviso de privacidad”.



5. Finalmente, en los contratos de afiliación a nuestros servicios, se incluyó una cláusula en la que se solicita al afiliado la inclusión de sus datos personales en nuestra base de datos en los términos de la Ley 1581 de 2012, contratos que serán utilizados a partir de enero de 2017, y a partir de diciembre de 2016 en nuestro software para la gestión de ingreso de nuevos contratos, será obligatoria la digitación del campo relacionado.

Desde la entrada en vigencia de la presente Política, AME SAS, al momento de la recolección de Datos Personales, solicitará una autorización a los Titulares, informando sobre las finalidades específicas del Tratamiento para los cuales se obtiene dicho consentimiento.

La autorización de los Titulares podrá manifestarse por: (i) escrito, (ii) de forma oral o (iii) mediante conductas inequívocas que permitan concluir de forma razonable que fue otorgada la autorización.

AME SAS conservará la prueba de dichas autorizaciones de forma adecuada, respetando los principios de confidencialidad y privacidad de la información.

V. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. Tipo de datos Personales que son incluidos en la Base de Datos de AME SAS.

Los siguientes son los Datos Personales de los Titulares que son recolectados por AME SAS. en desarrollo de su objeto social, e incluidos en su base de datos: (i) Tipo de documento de identidad; (ii) Número de documento de identidad; (iii) Género; (iv) Nombres y Apellidos; (v) Fecha de nacimiento; (vi) Dirección de domicilio; (vii) Barrio; (viii) Municipio; (ix) Departamento; (x) Teléfono oficina; (xi) Teléfono domicilio; (xii) Celular; (xiii) Antecedentes Patológicos; (xiv) Dirección de correo electrónico; (xv) EPS; (xvi) Número de hijos; (xvii) Estado civil.

Cuando en virtud de los contratos de afiliación respectivos se define que el pago de las cuotas se hará a través de la modalidad "Débito automático, los siguientes son los



datos que se recolectan, los cuales en todo caso se precisa, que son únicamente utilizados con fines de cobro para hacer los débitos correspondientes:

- (a) Cuando se trata de cuenta bancaria: (i) Banco; (ii) Tipo de cuenta; (iii) Número de cuenta.
- (b) En caso de tratarse de pago mediante tarjeta de crédito: (i) Franquicia; (ii) Número de tarjeta; (iii) Fecha de vencimiento; (iv) Código de seguridad.
- (c) En cualquier caso de los establecidos en los literales (a) y (b) anteriores: (i) Nombre del titular de la cuenta o tarjeta; (ii) Número de identificación del titular de la cuenta o tarjeta; (iii) Dirección del titular de la cuenta o tarjeta; (iv) Ciudad de residencia del titular de la cuenta o tarjeta y (v) Teléfono del titular de la cuenta o tarjeta.

2. Finalidades del Tratamiento de Datos Personales

Los Datos Personales que recopila AME SAS, son incluidos en una Base de Datos a la cual tienen acceso el personal de la Compañía en ejercicio de sus funciones, a quien se advierte que en ningún caso está autorizado para el Tratamiento de la información para fines diferentes a los aquí descritos: (a) Realizar campañas de publicidad y mercadeo para ofrecer descuentos o promociones de productos o servicios propios o de terceros.

- (b) Informar sobre cambios de nuestros productos o servicios.
- (c) Implementar programas de fidelización.
- (d) Evaluar la calidad de nuestros productos y servicios.
- (e) Preparar estudios de mercado que permitan establecer preferencias de consumo o determinar hábitos de pago.
- (f) Realizar estudios de crédito, cobranza o riesgo crediticio.



- (g) Adelantar convenios comerciales, eventos o programas institucionales directamente o en asocio con terceros.
- (h) Proveer nuestros y productos y servicios requeridos directamente o a través de terceros, y recibir retroalimentación.
- (i) Informar sobre nuevos productos o servicios que estén relacionados o no con el contrato suscrito.
- (j) Verificación de datos a través de consulta a bases de datos públicas o centrales de riesgos.
- (k) Actividades de georreferenciación y estudios estadísticos.
- (l) Enviar información sobre actividades desarrolladas por la Compañía o envío de información que se considere de interés a través de diferentes medios.
- (m) Dar cumplimiento a las obligaciones legales de información a los entes administrativos, así como a las autoridades competentes que así lo requieran.
- (n) Compartir con terceros que colaboran con la Compañía y que para el cumplimiento de sus funciones, deban acceder en alguna medida a la información, tales como proveedores de servicios de mensajería, agencias de publicidad, callcenter y casas de cobranzas.
- (o) Realizar la consulta y reporte de las obligaciones a las centrales de riesgo crediticio.
- (p) Ejecutar las obligaciones derivadas de los contratos de afiliación, contratos comerciales y laborales en los cuales AME SAS es parte.
- (q) Soportar los procesos de auditoría de la Compañía.
- (r) Confirmar la programación de citas médicas con especialistas vía web.
- (s) Brindar información sobre la programación de servicios, efectuar seguimiento a los mismos y evaluar la prestación de los servicios.
- (t) Realizar encuestas de satisfacción.



- (u) Llevar a cabo los trámites de atención de PQR's presentadas ante la Compañía.
- (v) Celebrar convenios con terceros.
- (w) Cualquier otra finalidad de llegare a resultar en desarrollo del contrato o la relación comercial entre AME SAS y el Titular.

La información suministrada por el Titular, solo será utilizada para los propósitos aquí señalados y una vez cese la necesidad del Tratamiento de los Datos Personales, los mismos podrán ser eliminados de las bases de datos de AME SAS o archivados en términos seguros a efectos de solo ser divulgados cuando la ley así lo exija.

VI. PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Los Datos Personales que son incluidos en la Base de Datos de AME SAS. Proviene de la información recopilada en ejercicio de las actividades desarrolladas en razón de los vínculos comerciales, contractuales, laborales o de cualquier otra índole con sus afiliados, beneficiarios, clientes, proveedores, contratistas, empleados y/o público en general.

Canales tales como nuestro sitio web, redes sociales, línea de atención telefónica, contratos de afiliación, contratos comerciales y laborales, formatos diligenciados en eventos, encuestas de satisfacción y de servicio, mensajes de texto SMS y aliados comerciales, entre otros, son los medios a través de los cuales la Compañía obtiene los Datos Personales a que hace referencia la presente Política.

Los Datos Personales recolectados por la Compañía, son almacenados a través un software debidamente licenciado, el cual es suministrado por proveedores especializados en la materia, con quienes se suscriben acuerdos de confidencialidad para la adecuada protección de la información.



Procedimiento para conocer, actualizar, rectificar, suprimir información o revocar la Autorización:

En aras de proteger y mantener la confidencialidad de los Datos Personales de los Titulares, la Compañía determina que el procedimiento para conocer, actualizar, rectificar, suprimir información o revocar la autorización para el Tratamiento de Datos Personales, implica el deber del Titular de contactarse con AME SAS. a través de los medios dispuestos para ello, a saber: (i) Realizando la solicitud telefónicamente a través de las líneas de atención dispuestas para ello; (ii) Diligenciamiento del Formato PQR, el cual se encuentra disponible en la página web de la Compañía; (iii) Remitiendo solicitud por escrito escaneada al correo electrónico dispuesto por la Compañía, la cual deberá ser acompañada de una copia del documento de identidad del Titular o (iv) Remitiendo solicitud por escrito al domicilio social de la Compañía, la cual deberá ser acompañada de una copia del documento de identidad del Titular.

Los Titulares de los Datos Personales, podrán en todo momento, solicitar a AME SAS la supresión de sus datos y/o revocar la autorización, mediante la presentación de un reclamo de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

Resulta indispensable advertir que la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización, no procederá cuando el Titular tenga un deber legal o contractual con AME SAS.

**VII. INFORMACIÓN Y MECANISMOS DISPUESTOS POR AME SAS.
COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**



Razón social	ASISTENCIA MEDICA SAS SERVICIO DE AMBULANCIA PREPAGADA
Nit	804.007.617-2
Domicilio	BUCARAMANGA-SANTANDER
Dirección	CALLE 53 NO. 29-36
Teléfono	BUCARAMANGA (7)6577171 SANTA MARTA (5)4209027
Correo electrónico	servicioalcliente@amesalud.com
Página Web	www.ameasistenciamedica.com

VIII. ÁREA RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El Sistema de Información y Atención al Usuario de la Compañía (SIAU) será el área encargada de recibir las peticiones, quejas o reclamos de los Titulares de los Datos Personales. Esta área se encargará de realizar el manejo interno que sea necesario a efectos de garantizar una respuesta clara, eficiente y oportuna al Titular del Dato.

IX. DERECHOS DEL TITULAR DEL DATO PERSONAL



De conformidad con el art. 8 de la Ley 1581 de 2012, el Titular de los Datos Personales tendrá los siguientes derechos:

- (a) 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.
- (b) 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 presente ley.
- (c) 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.
- (d) 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.
- (e) 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 el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.
- (f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

De conformidad con el art. 20 del Decreto 1377 de 2013, el ejercicio de los Derechos antes mencionados podrá ser ejercido:

1. Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
2. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.



3. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
4. Por estipulación a favor de otro o para otro.

Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

X. DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

De conformidad con el art. 17 de la Ley 1581 de 2012, el Responsable del Tratamiento tendrá los siguientes deberes:

- (a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- (b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
- (c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- (d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- (e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;



- (f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
- (g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- (h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley;
- (i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- (j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;
- (k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;
- (l) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- (m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- (n) 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;
- (o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

XI. VIGENCIA DE LA POLÍTICA



La presente Política de Tratamiento de Datos Personales de AME SAS., rige a partir del 24 de octubre de 2016

Los Datos Personales o bases datos sujetas a Tratamiento, estarán vigentes por el término contractual que tenga el producto o servicio, durante el período en el que subsista la finalidad para la cual fueron recopilados, más el término que establezca la ley.

XII. OTRAS DISPOSICIONES

- 1.** AME SAS, en desarrollo de su objeto social, consistente en la prestación de servicios de ambulancia prepagada, más específicamente, en la atención de emergencias y urgencias médicas, debe diligenciar las historias clínicas de sus pacientes. En este sentido, AME SAS informa que da estricto cumplimiento a las disposiciones de la Resolución 1995 de 1999 del Ministerio de Salud, que establece las normas para el manejo de historias clínicas y demás normas relacionadas. Por tratarse de Datos Sensibles, AME SAS no realiza el Tratamiento de estos para fines diferentes a los establecidos por la mencionada Resolución y normas relacionadas.
- 2.** Para efectos del Tratamiento de Datos Personales de niños, niñas y adolescentes, la Compañía responderá y respetará el interés superior de estos y además, asegurará el respeto de sus derechos fundamentales. Adicionalmente, AME SAS. Solicitará autorización del Representante del niño, niña o adolescente a efectos de efectuar el Tratamiento de sus Datos Personales.
- 3.** La Compañía recolectará, almacenará, usará o circulará los Datos Personales sobre los que se cuente con la debida autorización, por el término que sea razonable y necesario, el cual en todo caso no podrá ser inferior al término de duración que tenga la sociedad AME SAS



**Asistencia
Médica**
Atención a la Tranquilidad

POLITICA DE PRIVACIDAD