



Política de Tratamiento de Datos Personales

Versión 1.0 · Rige a partir de su publicación en el sitio web

1. Identificación del Responsable del Tratamiento

Responsable	Andrés Reátiga Parrish, persona natural
Domicilio	Bogotá D.C., Colombia
Dirección	Calle 134 # 7B-83, Bogotá D.C.
Correo electrónico	andresreatigapsiq@gmail.com
Teléfono	+57 316 694 5400

2. Introducción y marco normativo

Con el objetivo de dar cumplimiento a la legislación vigente en materia de protección de datos personales, en especial al artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, a la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y al Decreto 1377 de 2013 (compilado en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015), y a las demás normas que los modifiquen, adicionen, complementen o desarrollen, a continuación le informamos los aspectos relevantes sobre la recolección, uso, almacenamiento, circulación, transmisión, transferencia y supresión de los datos personales que ANDRÉS REÁTIGA PARRISH (en adelante, el “Dr. Reátiga” o el “Responsable”) realiza en virtud de la ley aplicable o de la autorización otorgada por usted.

En esta política de tratamiento de datos personales (la “Política”) encontrará los lineamientos legales bajo los cuales el Dr. Reátiga realiza el Tratamiento de sus datos, las finalidades, sus derechos como Titular y los procedimientos para ejercerlos.

Por tratarse de información de una práctica médica, esta Política se aplica en armonía con las normas que regulan la historia clínica y el secreto profesional médico, entre ellas la Ley 23 de 1981, la Resolución 1995 de 1999 y la Resolución 839 de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social.

El Dr. Reátiga no obtiene información personal de pacientes, usuarios ni terceros con los que tenga una relación comercial o jurídica, a menos que estos la hayan suministrado voluntariamente mediante su autorización previa, expresa e informada, o que la ley permita su Tratamiento sin ella.

3. Definiciones

Para la interpretación de esta Política, le pedimos tener en cuenta las siguientes definiciones:

- **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus datos personales.
- **Aviso de privacidad:** comunicación verbal o escrita dirigida al Titular, mediante la cual se le informa sobre la existencia de esta Política, la forma de acceder a ella y las finalidades del Tratamiento.
- **Base de datos:** conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Dato personal:** cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato público:** dato que no es semiprivado, privado ni sensible, como los relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público.
- **Datos sensibles:** aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, como los relativos a la salud y a la vida sexual, entre otros.
- **Encargado del Tratamiento:** persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros realiza el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable.
- **Historia clínica:** documento privado, obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención.
- **Responsable del Tratamiento:** persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros decide sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos. Para efectos de esta Política, el Responsable es el Dr. Reátiga.
- **Titular:** persona natural cuyos datos personales son objeto de Tratamiento, sea paciente, usuario, proveedor o cualquier tercero que, en razón de una relación comercial o jurídica, suministre datos personales al Dr. Reátiga.
- **Transferencia:** envío de datos personales por parte del Responsable o de un Encargado, ubicado en Colombia, a un receptor que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **Transmisión:** comunicación de datos personales por parte del Responsable a un Encargado, dentro o fuera del territorio colombiano, para que este realice el Tratamiento por cuenta del Responsable.

- **Tratamiento:** cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Los términos no incluidos en este listado se interpretarán en el sentido que les dan la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

4. Principios

En todo Tratamiento, el Dr. Reátiga aplica los principios establecidos en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012: legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

5. Datos personales que se tratan

Según la relación que tenga con el Dr. Reátiga, se podrán tratar las siguientes categorías de datos:

- **Identificación:** nombre, tipo y número de documento, fecha de nacimiento, edad, sexo y género.
- **Contacto:** teléfono, correo electrónico, dirección y ciudad de residencia.
- **Salud (datos sensibles):** motivo de consulta, antecedentes personales y familiares, diagnósticos, tratamientos, medicamentos, resultados de exámenes y, cuando sea pertinente para la atención, información sobre la vida sexual y las relaciones de pareja.
- **Facturación y pago:** información necesaria para expedir facturas y gestionar pagos.
- **Terceros vinculados:** datos de representantes legales de pacientes menores de edad y datos de contacto de familiares o acompañantes que el Titular suministre.
- **Relación y comunicaciones:** historial de citas, canales de contacto preferidos e interacciones registradas en el sistema de gestión de relaciones con clientes (CRM).
- **Navegación:** información técnica de uso del sitio web, tratada de forma agregada.

6. Finalidades del Tratamiento

Los datos personales serán tratados para las siguientes finalidades:

6.1 Atención en salud

- Agendar, confirmar, reprogramar y recordar citas presenciales y virtuales.
- Realizar la valoración, el diagnóstico, el tratamiento y el seguimiento de los pacientes, incluida la psicoterapia, la prescripción de medicamentos, la expedición de órdenes, certificados e incapacidades, y las remisiones o interconsultas que se requieran.
- Diligenciar, custodiar y conservar la historia clínica conforme a la normativa vigente.
- Prestar atención mediante consulta virtual o telemedicina, cuando aplique.

6.2 Gestión administrativa y legal

- Efectuar las gestiones de las etapas precontractual, contractual y poscontractual con pacientes, proveedores y terceros vinculados con el Dr. Reátiga.
- Facturar, gestionar pagos y cumplir obligaciones contables y tributarias.
- Adelantar trámites ante entidades de salud, aseguradoras o empresas de medicina prepagada, cuando el Titular lo solicite o la relación lo requiera.
- Gestionar peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, realizar análisis de riesgo y efectuar encuestas de satisfacción sobre los servicios.
- Dar cumplimiento a la ley colombiana o extranjera aplicable y a las órdenes de autoridades judiciales o administrativas.

6.3 Gestión de la relación con el Titular (CRM)

- Registrar y administrar la información de contacto, el historial de citas y las interacciones con el Titular en sistemas de gestión de relaciones con clientes (CRM) y en otras herramientas tecnológicas, incluidos servicios de computación en la nube.
- Crear y administrar bases de datos para las finalidades descritas en esta Política.
- Contactar al Titular por llamada, mensaje de texto (SMS), WhatsApp u otras aplicaciones de mensajería, correo electrónico o redes sociales, para asuntos relacionados con su atención.

6.4 Comunicaciones informativas y comerciales

Con autorización previa, expresa e independiente del Titular, el Dr. Reátiga podrá:

- Enviar información sobre sus servicios, novedades, lanzamientos, actividades, contenidos educativos de salud mental y campañas de la marca, por correo electrónico, SMS, WhatsApp, llamadas o redes sociales.
- Realizar encuestas e investigaciones de mercado para mejorar sus servicios.

Estas comunicaciones se realizarán únicamente por los canales que el Titular haya autorizado y dentro de los días, horarios y frecuencias permitidos por la Ley 2300 de 2023 y demás normas aplicables. Para estos fines nunca se usarán datos de salud ni datos de menores de edad. El Titular puede solicitar en cualquier momento dejar de recibirlas, sin que ello afecte su atención médica.

6.5 Sitio web

- Recopilar información técnica de navegación de forma agregada, para garantizar la seguridad del sitio y mejorar su funcionamiento.

7. Autorización

Antes de tratar sus datos personales, el Dr. Reátiga:

1. Solicitará su autorización previa, expresa e informada, por escrito, de forma oral o mediante conductas inequívocas que permitan concluir razonablemente que fue otorgada, y por cualquier medio que permita su consulta posterior. Para datos sensibles, la autorización será siempre explícita.

2. Le informará la finalidad del Tratamiento, los derechos que le asisten y los canales para ejercerlos.
3. Conservará prueba de la autorización otorgada.
4. Solicitará la autorización al representante legal cuando el Titular se encuentre física o jurídicamente incapacitado para otorgarla.

De acuerdo con el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, no se requiere autorización cuando se trate de información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; de datos de naturaleza pública; de casos de urgencia médica o sanitaria; de Tratamiento autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos; o de datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

8. Datos sensibles

Los datos relativos a la salud y a la vida sexual son datos sensibles. El Dr. Reátiga los trata únicamente para prestar los servicios de salud, diligenciar la historia clínica y cumplir sus obligaciones legales, con autorización explícita del Titular o en los demás casos previstos en el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012.

De conformidad con el Decreto 1377 de 2013, se le informa que:

- Usted no está obligado a autorizar el Tratamiento de sus datos sensibles. Sin embargo, la información de salud es necesaria para prestar el servicio médico, y su registro en la historia clínica es una obligación legal.
- Ninguna actividad distinta de la atención en salud se condicionará a que usted suministre datos sensibles.
- Los datos sensibles nunca se utilizarán para fines comerciales o publicitarios.

9. Datos de niños, niñas y adolescentes

El Dr. Reátiga atiende pacientes adolescentes. De acuerdo con el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, el Tratamiento de datos personales de menores de 18 años:

- Responderá y respetará su interés superior y asegurará el respeto de sus derechos fundamentales.
- Contará con la autorización de su representante legal, previo ejercicio del derecho del menor a ser escuchado. Su opinión será valorada teniendo en cuenta su madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.
- Se limitará a las finalidades de atención en salud, administrativas y legales. Los datos de menores de edad no se usarán para comunicaciones comerciales.

10. Historia clínica y secreto profesional

La historia clínica es un documento privado, obligatorio y sometido a reserva. Solo pueden acceder a ella el paciente, el equipo de salud, las autoridades judiciales y de salud en los casos previstos en la ley, y las demás personas que la ley determine. La información compartida en consulta está protegida por el secreto profesional médico, conforme a la Ley 23 de 1981.

Por tratarse de una obligación legal, la historia clínica no puede suprimirse a solicitud del Titular durante el término de conservación exigido por la normativa vigente.

11. Transmisión y transferencia de datos

Para cumplir las finalidades de esta Política, el Dr. Reátiga podrá transmitir datos personales a Encargados que le presten servicios dentro o fuera de Colombia, como plataformas de agendamiento, proveedores de CRM, servicios de computación en la nube, correo electrónico, mensajería, alojamiento web, facturación y contabilidad. Con ellos suscribirá contratos de transmisión en los términos del Decreto 1377 de 2013, que les obliguen a tratar la información únicamente por cuenta del Dr. Reátiga, para las finalidades autorizadas y con medidas de seguridad adecuadas.

Las transferencias a terceros que actúen como Responsables, incluidas las internacionales, solo se realizarán cuando la ley lo permita o exista autorización expresa del Titular, y hacia países que ofrezcan niveles adecuados de protección de datos, salvo las excepciones previstas en el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012. Los datos de salud solo se comunicarán a terceros en los casos permitidos por la ley o con autorización expresa del paciente.

12. Derechos de los Titulares

De acuerdo con el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, son derechos de los Titulares:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al Responsable o a los Encargados. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
3. Ser informado, previa solicitud, sobre el uso que se ha dado a sus datos personales.
4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley 1581 de 2012, una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable.
5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos en cualquier momento, mediante la presentación de un reclamo. La revocatoria y la supresión no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos, como ocurre con la historia clínica durante su término legal de conservación.

6. Acceder en forma gratuita a sus datos personales objeto de Tratamiento, al menos una vez cada mes calendario y cada vez que existan modificaciones sustanciales de esta Política que motiven nuevas consultas.

13. Deberes del Responsable del Tratamiento

En su calidad de Responsable, y de acuerdo con el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, el Dr. Reátiga se compromete a:

1. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
2. Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
3. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada.
4. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
5. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
6. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado, y adoptar las demás medidas necesarias para que la información se mantenga actualizada.
7. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
8. Suministrar al Encargado del Tratamiento únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado.
9. Exigir al Encargado del Tratamiento, en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
10. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados por la Ley 1581 de 2012.
11. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos.
12. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentre en discusión por parte del Titular, una vez presentado el reclamo y mientras no haya finalizado el trámite respectivo.
13. Informar al Titular, a su solicitud, sobre el uso dado a sus datos.
14. 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.
15. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

14. Canales de atención

La atención de consultas, reclamos y solicitudes relacionadas con datos personales está a cargo directamente del Dr. Reátiga, como Responsable, a través de los siguientes canales:

- **Correo electrónico:** andresreatigapsiq@gmail.com
- **Dirección:** Calle 134 # 7B-83, Bogotá D.C.
- **Teléfono:** +57 316 694 5400

15. Procedimiento para consultas y reclamos

15.1 Quiénes pueden ejercer los derechos

El Titular, acreditando su identidad; sus causahabientes, acreditando tal calidad; su representante o apoderado, previa acreditación de la representación o del apoderamiento; y quien actúe por estipulación a favor de otro o para otro. Los derechos de los menores de edad se ejercerán por medio de las personas facultadas para representarlos.

15.2 Contenido de la solicitud

Toda solicitud debe incluir la identificación del Titular (nombre y número de documento), la descripción de los hechos o de lo solicitado, la dirección de notificación y los documentos que se quieran hacer valer.

15.3 Consultas

Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no sea posible atenderlas dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

15.4 Reclamos

Cuando el Titular considere que su información debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o advierta un presunto incumplimiento de los deberes contenidos en la ley, podrá presentar un reclamo, que se tramitará así:

- Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- Si quien recibe el reclamo no es competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.
- El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no sea posible atenderlo dentro de dicho término,

se informarán al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

15.5 Requisito previo para acudir a la Superintendencia

El Titular o causahabiente solo podrá presentar una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable.

16. Seguridad de la información

El Dr. Reátiga adopta las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para proteger los datos personales y evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, y exige medidas equivalentes a sus Encargados. Si se presenta un incidente que ponga en riesgo la información de los Titulares, lo informará a la Superintendencia de Industria y Comercio conforme a la ley.

17. Vigencia de las bases de datos y conservación

Los datos personales se conservarán durante el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades que justificaron su Tratamiento, atendiendo las disposiciones aplicables y los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. La historia clínica se conservará por el término mínimo que establezca la normativa vigente, actualmente quince (15) años contados a partir de la fecha de la última atención, conforme a la Resolución 839 de 2017.

Las bases de datos estarán vigentes mientras el Dr. Reátiga desarrolle su actividad profesional y durante los términos de conservación señalados. Cumplida la finalidad, y siempre que no exista un deber legal o contractual de conservarlos, los datos serán suprimidos.

18. Modificación de esta Política

Esta Política puede ser modificada. Los cambios sustanciales, en particular los referidos a la identificación del Responsable o a la finalidad del Tratamiento que puedan afectar el contenido de la autorización, se comunicarán a los Titulares antes de implementarse. Cuando el cambio se refiera a la finalidad del Tratamiento, se obtendrá una nueva autorización. La versión vigente estará siempre disponible en el sitio web del Dr. Reátiga.

19. Vigencia

La presente Política rige a partir de la fecha de su publicación en el sitio web del Dr. Reátiga.