

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Dr. Mauricio Serrano, MD.

C.C. 79354844

Bogotá, D.C., Colombia

Última actualización: 09 de junio de 2025

1. Introducción

De conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes, la presente Política de Tratamiento de Datos Personales regula la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los datos personales tratados por el Dr. Mauricio Serrano (en adelante, el “Responsable”), en el ejercicio de sus actividades profesionales como médico cirujano en el área de la salud en Bogotá, D.C., Colombia. Esta política tiene como objetivo garantizar la protección de los derechos fundamentales de los titulares de los datos, en especial el derecho a la privacidad y la intimidad en el marco de la prestación de los servicios médicos, diagnóstico, tratamiento y seguimiento ofrecidos por el Responsable.

2. Alcance y Definiciones

a. Alcance

Esta política aplica a todos los datos personales y sensibles recolectados por el Responsable, ya sea de pacientes adultos o menores de edad en el marco de la prestación de los servicios médicos ofrecidos, así como a los datos recolectados a través de su página web y/o redes sociales para fines administrativos, comerciales o publicitarios, siempre con autorización expresa del titular o su representante legal.

b. Definiciones

- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable.
- **Dato sensible:** Información que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, como datos de salud, datos biométricos o imágenes.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.
- **Responsable del tratamiento:** Dr. Mauricio Serrano, quien se ha comprometido con el tratamiento adecuado de los datos personales de sus pacientes y usuarios y determina las finalidades y medios del tratamiento de datos.
- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos.

3. Principios

El Responsable se rige por los siguientes principios establecidos en la Ley 1581 de 2012:

- **Legalidad:** El tratamiento de datos personales se realiza de conformidad con la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012 y las demás disposiciones que la desarrollan. No se podrán recolectar ni tratar datos al margen del marco legal vigente.
- **Finalidad:** La recolección y tratamiento de los datos personales se lleva a cabo con propósitos legítimos, claros, específicos y previamente informados al titular. Los datos no serán utilizados para fines distintos a los autorizados.
- **Libertad:** El tratamiento de los datos personales solo puede realizarse con el consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular o su representante legal.
- **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.
- **Seguridad:** Se adoptan medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para proteger los datos personales y evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Confidencialidad:** Las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, incluso después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento.

MAURICIO SERRANO

4. Finalidades del Tratamiento

a. Datos de Pacientes

Los datos personales públicos, semiprivados y sensibles de los pacientes, incluidos datos de salud se tratan para las siguientes finalidades:

- **Atención y tratamiento médico:** Los datos serán utilizados para agendar citas, realizar diagnósticos, llevar a cabo tratamientos y seguimientos, así como para comunicaciones relacionadas con los servicios médicos quirúrgicos, no quirúrgicos y/o de aparatología, según corresponda en cada caso.
- **Gestión administrativa:** Los datos serán utilizados para la gestión administrativa, que incluye agendamiento de citas, gestión documental (historiales médicos, consentimientos informados, entre otros) y facturación de los servicios proporcionados.
- **Publicidad:** Con autorización expresa del titular, los datos recolectados podrán ser utilizados para enviar información publicitaria, promociones o para publicar imágenes y testimonios en la página web www.drmauricioserrano.com, redes sociales u otros medios oficiales. Este uso se realizará respetando la dignidad del titular y excluyendo a menores de edad.
- **Simulaciones de tratamientos médicos o estéticos:** Con autorización expresa del titular y/o de su representante legal, se podrán utilizar imágenes o videos para simulaciones de tratamientos médicos o estéticos a través de herramientas de modelado 3D, siempre garantizando el respeto a la dignidad del titular.
- **Investigación:** Los datos podrán ser utilizados para estudios médicos o investigación, siempre que se anonimicen los datos cuando sea necesario para proteger la privacidad del titular y cumplir con las normativas aplicables en materia de investigación.

- **Obligaciones legales:** Los datos serán tratados para cumplir con los requerimientos de autoridades regulatorias de salud, tributarias o judiciales, en cumplimiento con las normativas legales y regulatorias aplicables.
- **Cumplimiento de normativas y mejora de servicios:** Los datos podrán ser utilizados para asegurar el cumplimiento de las normativas legales en materia de salud y para realizar análisis internos con el fin de mejorar los servicios proporcionados, asegurando una atención personalizada y eficiente.
- **Atención al cliente y soporte:** Los datos serán utilizados para proporcionar asistencia y soporte a los usuarios, ya sea a través de contacto directo, chatbots o sistemas automatizados, con el fin de mejorar la interacción con el paciente.
- **Envío de comunicaciones relacionadas con la salud:** Con consentimiento expreso, los datos podrán ser utilizados para enviar recordatorios, notificaciones de seguimiento o información sobre el estado de salud del titular, así como recomendaciones sobre su tratamiento o servicios adicionales disponibles.

b. Datos de Usuarios de la Página Web

Los datos personales recopilados a través de nuestra página web serán utilizados con los siguientes fines específicos:

- **Gestión de citas, consultas y procedimientos médicos:** Para coordinar y gestionar las citas médicas, realizar seguimientos de consultas y procedimientos, y garantizar la correcta prestación de los servicios médicos ofrecidos por el Responsable.
- **Envío de comunicaciones relacionadas con su tratamiento o servicios:** Utilizaremos sus datos para informarle sobre su tratamiento médico, actualizaciones de salud, recordatorios de citas, y otros servicios relacionados, siempre con su consentimiento previo y expreso. Esto incluye mensajes electrónicos, como correos electrónicos y notificaciones.
- **Cumplimiento de obligaciones legales y mejora de servicios:** Recopilamos y procesamos sus datos personales para cumplir con las normativas legales aplicables, como regulaciones de salud, seguridad y privacidad. Además, sus datos se utilizarán para mejorar continuamente nuestros servicios, analizar la calidad de atención y facilitar la optimización del sitio web.
- **Atención al cliente y soporte:** Para responder a preguntas, comentarios o solicitudes realizadas a través del formulario de contacto o a través de chatbot y/o plataforma de asistencia en línea que se ofrezca en el sitio web.
- **Personalización de la experiencia del usuario:** Para adaptar nuestros servicios a sus necesidades específicas, asegurando que la navegación y las interacciones sean lo más relevantes y útiles para usted.
- **Publicidad:** Con autorización expresa del titular, los datos recopilados a través del Chatbot podrán ser utilizados para enviar información publicitaria y/u promociones sobre los servicios ofrecidos.
- **Investigación y desarrollo:** Para realizar análisis internos que nos permitan mejorar nuestros procesos y servicios, asegurando que estemos siempre al día con los avances médicos y tecnológicos.

5. Derechos de los Titulares

Los titulares de los datos tienen los siguientes derechos:

- **Acceder** gratuitamente a sus datos personales tratados por el responsable del tratamiento.
- **Actualizar o rectificar** sus datos personales cuando sean inexactos o no hayan sido autorizados.
- Solicitar **prueba de la autorización** otorgada para el tratamiento de sus datos personales.
- **Revocar** la autorización otorgada o solicitar la supresión de sus datos, salvo en los casos en que existan obligaciones legales que lo impidan.
- **Abstenerse** de proporcionar datos sensibles o datos de menores de edad, salvo en los casos necesarios para la realización de procedimientos y/o tratamientos médicos solicitados.
- **Interponer** quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio cuando considere que sus datos están siendo usados en contra de la ley.

6. Tratamiento de Datos de Menores de edad

El tratamiento de datos de menores de edad se realiza únicamente con la autorización expresa de su representante legal, priorizando el interés superior del menor de edad conforme a la Ley 1098 de 2006. Cuando corresponda, se considerará el asentimiento del adolescente según su edad y madurez. No se solicitará autorización ni se publicarán imágenes ni videos de menores de edad en ningún medio, en ninguna circunstancia.

7. Autorización

El tratamiento de datos requiere la autorización previa, expresa e informada del titular o su representante legal, obtenida a través de los formularios de autorización diseñados para pacientes (adultos y menores de edad) y usuarios de la página web. La autorización para el uso de imágenes o videos con fines comerciales o publicitarios será específica y no aplicará a menores de edad en ninguna circunstancia.

8. Medidas de Seguridad

El Responsable implementa medidas técnicas, humanas y administrativas para garantizar la seguridad de los datos. Estas medidas incluyen, pero no se limitan a:

- Encriptación de datos sensibles.
- Restricción de acceso a personal autorizado.
- Capacitación periódica al personal sobre protección de datos.
- Protocolos para la gestión de incidentes de seguridad.
- Seguridad en las instalaciones físicas
- Recopilación mínima de datos

9. Gestión de Datos mediante Tecnologías de Inteligencia Artificial

Informamos que al utilizar motores de procesamiento con Inteligencia Artificial (IA) en nuestros servicios, los datos que nos proporcione pueden ser procesados y almacenados temporalmente por proveedores terceros que brindan soporte tecnológico para la operación de dichos sistemas.

Estos proveedores cumplen con estrictas políticas de seguridad y privacidad de datos, y toman medidas adecuadas para garantizar la protección de la información. Sin embargo, debe tener en cuenta que, al utilizar estos servicios, sus datos podrán ser almacenados en servidores que están fuera de nuestro control directo, lo que implica un riesgo en cuanto a la transmisión y almacenamiento de la información.

Realizaremos nuestros mejores esfuerzos para que estos proveedores estén sujetos a las leyes de protección de datos personales aplicables en Colombia, pero es importante que el usuario esté al tanto de que, aunque tomamos las precauciones necesarias, no podemos garantizar una seguridad absoluta en el almacenamiento de datos procesados a través de estas tecnologías.

Uso Responsable de la Inteligencia Artificial y Transparencia en las Respuestas

Los servicios que involucran inteligencia artificial, como nuestro chatbot, están diseñados para proporcionar asistencia automatizada y responder a consultas frecuentes de manera eficiente. No obstante, es importante que el usuario tenga en cuenta lo siguiente:

- Las respuestas son generadas por un sistema de inteligencia artificial y, aunque están diseñadas para ser útiles, pueden no ser totalmente precisas, completas o adecuadas para todos los contextos.
- El chatbot no reemplaza la asesoría personalizada de un profesional calificado. Se recomienda acudir a expertos humanos para casos que requieran orientación específica o especializada.

Alcance y Uso del Chatbot

El chatbot está diseñado exclusivamente para asistir al usuario/titular de datos durante la etapa de agendamiento de citas. Fuera de este contexto, el chatbot no se encuentra habilitado ni realiza interacciones automáticas, ni ofrece funcionalidades adicionales.

El chatbot no solicita, procesa ni almacena datos personales sensibles del titular, tales como información relacionada con la salud, estado médico, datos biométricos, creencias religiosas, orientación sexual, situación financiera, imágenes, grabaciones de voz o video. Su funcionamiento está restringido a la recopilación de datos básicos y estrictamente necesarios para:

- Gestionar la solicitud de una consulta médica.
- Brindar información general relacionada con el proceso de agendamiento.
- Orientar al usuario sobre canales de contacto adicionales o pasos siguientes.

Toda la información suministrada por el usuario a través del chatbot será tratada bajo estrictas medidas de confidencialidad y se regirá por la Política de Tratamiento de Datos de la Dra. Ángela Escobar, y conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

Al utilizar el chatbot, el usuario autoriza que los datos recolectados puedan ser utilizados con fines comerciales legítimos, incluyendo, pero no limitados a:

- **Análisis de preferencias y comportamiento del usuario**, para la mejora continua de nuestros servicios y procesos de atención.
- **Segmentación de audiencias**, con el fin de personalizar la experiencia de comunicación.
- **Envío de comunicaciones promocionales o publicitarias**, ya sea por medios electrónicos, telefónicos o físicos, relacionadas con productos, servicios, novedades o campañas propias.

El usuario podrá, en cualquier momento, **revocar su consentimiento** o solicitar la exclusión del

envío de comunicaciones comerciales, siguiendo los mecanismos dispuestos para tal fin en la Política de tratamiento de datos o a través de los canales de atención disponibles.

Sesgo y No Discriminación

Nos comprometemos a que nuestro chatbot funcione de forma imparcial y equitativa. Sin embargo, dado que los sistemas de IA aprenden a partir de datos históricos, existe el riesgo de que se reproduzcan sesgos no intencionados. Para mitigar esto:

- Realizamos evaluaciones y pruebas periódicas para identificar y corregir posibles sesgos en los resultados generados.
- Aplicamos principios de ética en el desarrollo y monitoreo del sistema, promoviendo la equidad, la inclusión y el respeto por la diversidad.

10. Transferencia y Transmisión de Datos

Los datos personales no serán transferidos a terceros salvo autorización expresa del titular o mandato legal. En caso de transmisión a encargados del tratamiento, se suscribirán acuerdos de transmisión de datos entre el Responsable y el encargado para garantizar la protección y privacidad de los datos.

11. Procedimiento para el Ejercicio de Derechos

Los titulares pueden ejercer sus derechos enviando una solicitud escrita al correo electrónico drmauricioserrano2016@gmail.com o a la dirección física en la Carrera 7 Bis A # 123-06, en Bogotá D.C. La solicitud será atendida en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, prorrogable por cinco (5) días adicionales si fuese necesario. Los titulares también ostentan el derecho de interponer quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

12. Responsable del Tratamiento

Nombre: Dr. Mauricio Serrano

Dirección: Carrera 7 Bis A # 123-06, en Bogotá D.C.

Correo electrónico:

drmauricioserrano2016@gmail.com

Teléfono: +57 316 6162137

13. Vigencia

Esta política entra en vigor el 09 de junio de 2025 y estará vigente hasta que sea modificada o reemplazada. Las bases de datos tendrán una vigencia igual al período necesario para cumplir las finalidades del tratamiento, conforme a la normativa vigente.