

## MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

### HOSPITAL CLÍNICA SAN AGUSTÍN

#### CAPÍTULO I: DISPOSICIONES PRELIMINARES

**ANTECEDENTES.** - Con fecha 26 de mayo de 2021 se promulgó la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. En el Registro Oficial, Suplemento 435, de 13 de noviembre del 2023 se publicó el Reglamento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. Este cuerpo normativo debe ser implementado por esta casa de salud.

**ALCANCE.** - Este documento es aplicable a todas las personas, naturales (socios, médicos, colaboradores, pacientes) o jurídicas (hospital, proveedores y todos los relacionados), públicas o privadas, que en el desarrollo de sus actividades, o por la naturaleza de la relación con la casa de salud, consignen datos personales a ésta.

**GLOSARIO.** - Para efecto del presente Manual se tomará en cuenta el siguiente glosario.

Hospital Clínica San Agustín: se entenderá como “EL HOSPITAL” o “HSCA”.

Titular de datos: En este documento se hará referencia al titular de los datos como el “TITULAR” y/o “PACIENTE”, como aquella persona cuyos datos personales, tanto los que ella proporcione como los que recopile EL HOSPITAL, serán tratados de acuerdo con los términos establecidos en este documento. Con la aprobación de este por parte del TITULAR, se cumple el requerimiento de contar con la autorización del TITULAR para que EL HOSPITAL pueda registrar y tratar sus datos, en caso de personas incapaces, se requerirá la autorización de su representante legal, de conformidad con la ley.

**CONSENTIMIENTO EXPLÍCITO:** Decisión libre, informada, específica e inequívoca del titular del dato para autorizar su tratamiento.

**EVALUACIÓN DE IMPACTO EN LA PROTECCIÓN DE DATOS (DPIA):** Procedimiento para identificar y mitigar riesgos asociados al tratamiento de datos personales, especialmente en actividades de alto riesgo.

**TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS:** Envío de datos personales a países o entidades fuera del Ecuador.

**OBJETO.** - Este documento tiene por objeto explicar como el HOSPITAL trata los datos personales de sus usuarios/pacientes en su calidad de RESPONSABLE, en las diferentes etapas de asistencia médica, tanto los que obtienen de fuentes de información de acceso público/autorizado, como presencialmente.

## **DATOS TRATADOS POR EL HOSPITAL EN CALIDAD DE**

**RESPONSABLE.-** Con ocasión de la relación que corresponda con el HOSPITAL, se pueden tratar las siguientes categorías de datos personales: datos identificativos, de contacto, de pacientes o representantes del mismo (incluida firma, imagen, número de la seguridad social, datos biométricos, datos de seguro de salud, datos domiciliarios, entre otros); características personales, circunstancias sociales; datos económicos y financieros; datos personales sensibles relativos a salud, datos médicos integrados en la Historia Clínica del paciente, datos genéticos, características personales y fisiológicas, datos de origen étnico, hábitos personales. Los datos pueden provenir del propio paciente, en su caso, de su representante legal o voluntario y/o de personal sanitario. Téngase en cuenta estas categorías, en los casos en que el paciente se encuentre en condiciones inestables que pongan en riesgo su vida.

## **CAPÍTULO II: ALCANCE DE LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD**

### **ARTÍCULO 1.- ALCANCE DE LA POLITICA DE PRIVACIDAD CONTENIDA EN EL PRESENTE MANUAL:**

La política de privacidad contenida en el presente manual de protección de datos es aplicable a todos los datos proporcionados por nuestros pacientes y sus familiares, usuarios, proveedores, personas solicitantes de información, usuarios del Sitio Web [www.hcsa.ec](http://www.hcsa.ec), candidatos a puestos de trabajo o terceros con los que nos podamos relacionar y cuyos datos sean necesarios para el desarrollo de nuestra actividad.

### **ARTÍCULO 2.- MARCO NORMATIVO:**

Este procedimiento tiene su fundamento en las siguientes disposiciones normativas:

Ley Orgánica de Protección de Datos Personales; y su Reglamento.

Reglamento para el manejo de información confidencialidad en el Sistema Nacional de Salud.

### **ARTÍCULO 3.- DEFINICIONES:**

Para efectos de la interpretación y aplicación de esta política interna, se tomarán en cuenta las siguientes definiciones:

**Archivo clínico:** Es el lugar físico donde reposan las historias clínicas de forma centralizada, ordenada y segura. Se divide en activo y pasivo.

**Dato personal:** Es aquel dato que identifica o hace identificable a una persona natural, directa o indirectamente.

**Dato relativo a la salud:** Aquel dato personal relacionado a la salud física o mental de una persona, incluida la prestación de servicios de atención sanitaria, que hace énfasis sobre su estado de salud.

**Historia clínica:** Documento legal que contiene información pormenorizada y ordenada de todos los datos personales y de salud relativos al paciente, que incluye sus antecedentes, estado actual de salud y evolución, así como los procedimientos y tratamientos recibidos.

**Información confidencial:** Es aquella información que se guarda con sigilo y reserva y únicamente se proporciona a su titular o a un tercero debidamente autorizado por el propietario.

## **CAPÍTULO III: DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

### **ARTÍCULO 4.- RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:**

EL HCSA es el responsable del tratamiento de los datos personales de todos los pacientes, así como quien custodia, tanto en archivos físicos y digitales, sean estos activos o pasivos.

### **ARTÍCULO 5.- TIPO DE DATOS, ORIGEN Y PROCEDENCIA:**

5.1. Dada la relación entre EL HCSA y los pacientes, se pueden tratar los siguientes tipos de datos:

Datos identificativos de pacientes, sus representantes y contactos de emergencia, tales como: nombres, número de identificación, dirección, correo electrónico, teléfono, y firmas.

Datos de salud del paciente, mismos que constan dentro de su Historia Clínica.

Datos transaccionales y financieros como: pagos, transferencias, saldos, entre otros similares.

Eventualmente, se tratan datos relacionados a características personales o circunstancias sociales.

5.2. Es importante destacar que los datos pueden ser entregados a HCSA sea por parte del titular, por su representante legal o su contacto de emergencia.

5.3. EL HOSPITAL podrá acceder a los datos personales del TITULAR para los fines previstos en este Manual ya sea por:

Entrega voluntaria por parte del TITULAR;

Recopilación de los datos derivados del historial médico/clínico de cada paciente.

Recopilación de los datos derivados del uso de tarjetas o medios de pago, o de cualquier otro producto o servicio del HOSPITAL;

Entrega por parte de terceros que cuenten con la autorización suficiente del TITULAR; o que representen legalmente al TITULAR de los datos, y, en los casos en que el PACIENTE por razones de salud, no pueda entregarlos de forma directa.

Acceso a través de cualquier otra forma prevista en la ley.

5.4. El HOSPITAL podrá realizar distintos tipos de tratamiento de los datos personales del TITULAR, ya sea recopilar por registro, almacenamiento, modificación, proceso, comunicación, consulta, uso, combinación, supresión y/o destrucción de datos.

5.5. Los instrumentos electrónicos a través de los cuales los usuarios pueden acceder información de sus servicios se entenderán como canales virtuales. EL HOSPITAL recopilará datos de carácter personal (cualquiera de sus categorías), tales como nombres, apellidos, teléfonos fijos o móviles, o correos electrónicos, entre otros, a través de formularios virtuales y/o cookies que estuvieren alojados en los canales virtuales con los que cuente el HOSPITAL. Adicionalmente, los CANALES podrán también recopilar información relativa a dirección IP, sistema operativo, navegadores, motores de búsqueda, entre otros. El TITULAR acepta y autoriza al HOSPITAL a instrumentar

cualquiera de las siguientes acciones, de acuerdo con las características del dispositivo utilizado por el TITULAR:

5.5.1. Uso de la cámara para la validación de identidad del TITULAR.

5.5.2. Envío de notificaciones al TITULAR a través de canales virtuales, SMS, mensajes por servicios de mensajería como WhatsApp® u otros que fueran del HOSPITAL o de terceros a los que se conectaren los canales electrónicos o virtuales del HOSPITAL, y en general por cualquier canal o mecanismo que el HOSPITAL habilite para esos fines.

#### **ARTÍCULO 6.- FINALIDAD DEL TRATAMIENTO:**

El tratamiento de los datos recabados por el HCSA tiene las siguientes finalidades:

**Prestación de Servicio de Salud:** El HCSA brindará, cada que el paciente así lo requiera, atenciones médicas. Para ello, necesita contar con su información de salud e identificativa a fin de prestar un servicio íntegro y de alta calidad. Dentro de sus prestaciones están, por ejemplo:

Atenciones de emergencia o por consulta externa.

Recordarle sus citas previamente agendadas.

Emitir las facturas por los servicios prestados.

Proporcionar certificados médicos por las consultas médicas.

Atender cualquier comunicación reportada por el paciente, dentro del Hospital.

Gestionar cualquier incidente o reclamo interpuesto por el paciente.

Realizar encuestas sobre los servicios y atenciones recibidos.

Custodiar su información proporcionada por el portal web.

**Investigación Científica:** Los datos de salud de los pacientes pueden ser tratados con fines de investigación científica, previa autorización expresa del paciente y cumpliendo con lo previsto en la normativa específica para el efecto.

**Atención de Solicitudes:** En estos casos, el paciente puede remitir cualquier solicitud de información, sugerencia, queja, reclamo o solicitud de ejercicio de sus derechos relacionados con la protección de sus datos. Para ello, se tratarán sus datos a fin de contestar dichos requerimientos, sea en medios físicos o electrónicos.

**Cumplimiento de Obligaciones Legales:** El tratamiento del dato podría tener la finalidad de cumplir con algún requerimiento de información ordenado por autoridad competente, cumplir con la legislación en materia de protección de datos o sanitaria, entre otros.

**Ejecución de Contrato:** Los datos recabados permiten llevar a cabo de forma efectiva la ejecución el contrato de prestación de servicios dado por el HCSA a sus usuarios.

**Envío de Notificaciones Relacionadas con El Hospital:** Esto incluye el envío de notificaciones con certificados médicos, citas programadas, recordatorios de agendamientos, cambios en citas, publicidad del hospital, notificaciones específicas, entre otros. En este caso, todas las comunicaciones se enviarán desde un correo específico, bajo dominio del HCSA.

**Videovigilancia:** EL HOSPITAL cuenta con un sistema de videovigilancia a través del cual se recaban imágenes a tiempo real de cualquier persona que ingrese a nuestras instalaciones. El tratamiento de estos datos se da con una finalidad exclusivamente de seguridad y control de acceso a las instalaciones. Los datos recogidos serán tratados para las finalidades especificadas y en ningún caso de manera incompatible con dichos fines.

Los datos recogidos serán tratados para los fines aquí descritos y en ningún caso es incompatible con otros fines.

Estas disposiciones aplicarán para los trabajadores del HCSA, así como sus proveedores, en lo que sea pertinente.

#### **ARTÍCULO 7.- TIEMPO DE CONSERVACIÓN DE LOS DATOS:**

Los datos se conservarán durante el tiempo necesario, para la finalidad específica por la que se los recabaron; esto, sin perjuicio de que el titular ejerza su derecho de eliminación o cese del tratamiento de los mismos.

Respecto a los datos de salud, éstos se conservarán durante el tiempo aplicable en cada caso, según lo señalado en la norma de salud prevista para el efecto. Una vez superado el término legal, se procederá a la destrucción de todos los archivos según la Política de Conservación, de Constancia de Destrucción y Eliminación de Documentos emitida por el HCSA.

Los datos personales proporcionados, así como aquellos derivados de la asistencia sanitaria prestada se conservarán durante el tiempo adecuado a cada caso (atendiendo a criterios médicos y legales). Las imágenes captadas a través de los sistemas de videovigilancia se conservarán durante un plazo máximo de 8 días calendario, salvo que el responsable del tratamiento considerara que pudiera ser relevante para una actuación judicial posterior.

Sobre los datos personales que se traten para investigación científica, se ha señalado una conservación equivalente a la duración de esta, tal como constará en la respectiva autorización que suscriba el titular del dato o su representante legal.

En lo que corresponde a los datos personales para cumplimiento de obligaciones legales, ejecución de contrato y envío de notificaciones relacionadas con EL HOSPITAL, éstos serán conservados durante el plazo de la relación contractual con el paciente o hasta que el titular o su representante revoque el consentimiento para dichas finalidades, sea por medio de desuscripciones, o por solicitudes de eliminación u oposición.

#### **ARTÍCULO 8.- TERCEROS QUE TENDRÁN ACCESO A LOS DATOS PERSONALES:**

En vista de que EL HOSPITAL trabaja junto con diferentes proveedores de servicios, quienes coadyuvan a la calidad del servicio que se presta, en ocasiones es necesario que traten datos personales por cuenta del responsable y bajo calidad de encargados del tratamiento de datos personales. Ello implicará la suscripción de un contrato en el que se detalla lo anterior.

Estos terceros pueden ser, por ejemplo: profesionales de la salud contratados bajo la modalidad de servicios profesionales, proveedor de servicios de seguridad física, proveedor de servicios de almacenamiento físico (archivo), destrucción de documentación, profesionales de servicios jurídicos, empresas de servicios informáticos, entre otras.

Los datos personales no se entregarán a estos terceros salvo que exista una obligación legal, interés legítimo o cualquiera de estos supuestos y destinatarios:

Una compañía aseguradora, en caso de que el paciente indique que cuenta con una cobertura de carácter privada. En dicha circunstancia, se proporcionarán, bajo indicación

del titular, la información que requiera a fin de que la compañía aseguradora brinde la cobertura contratada.

En caso de que el seguro sea contratado con una compañía no ecuatoriana, será necesario realizar una transferencia internacional de datos, previo consentimiento expreso del titular tras ser informado de dicha acción y sus riesgos.

#### **ARTÍCULO 9.- CONFIDENCIALIDAD:**

EL HCSA garantiza que toda la información que recabe y sea tratada para efectos de su prestación de servicios, se trata bajo los principios de confidencialidad y reserva de información, en vista de que los datos de salud de los pacientes son catalogados como datos sensibles dentro de la normativa ecuatoriana. Asimismo, EL HOSPITAL cuenta con su respectiva Política de Confidencialidad, misma que recaba todas las actuaciones para respaldar el correcto tratamiento de los datos personales y demás información que mantiene en sus archivos físicos y digitales.

#### **ARTÍCULO 10.- EJERCICIO DE DERECHOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:**

Según lo previsto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, en el Ecuador existen los siguientes derechos que pueden ser ejercidos por el titular del dato:

Derecho a la información;

Derecho de acceso;

Derecho de rectificación y actualización;

Derecho de eliminación;

Derecho de oposición;

Derecho a la portabilidad;

Derecho a la suspensión del tratamiento;

Derecho a no ser objeto de una decisión basada única o parcialmente en valoraciones automatizadas;

Derecho de niñas, niños y adolescentes a no ser objeto de una decisión basada única o parcialmente en valoraciones automatizadas;



Derecho de consulta; y,

Derecho a la educación digital.

Para ello, el titular de los datos podrá enviar una comunicación directa al correo electrónico: [gerencia@hospitalclnicasanagustin.com](mailto:gerencia@hospitalclnicasanagustin.com), y/o [administracion@hospitalclnicasanagustin.com](mailto:administracion@hospitalclnicasanagustin.com) o presentar una solicitud en ventanilla indicando cuál es el derecho que desea ejercer y sobre qué datos. Una vez recibida la petición, EL HOSPITAL realizará las contestaciones en un máximo de 15 días calendario, en la que indicará el cumplimiento de la petición, o a su vez, expondrá la negativa en caso de no se pueda ejercer el derecho y su respectiva justificación legal. A dicha petición, se deberá acompañar una copia de la cédula de ciudadanía del titular, o del representante legal.

Respecto a las comunicaciones que se reciben de forma electrónica, sea por medio de newsletters, correos masivos de publicidad, o aquellos en los que se comunica beneficios, el titular del dato siempre podrá desuscribirse del mismo mediante el botón de “Desuscripción”, o mediante una notificación siguiendo el mecanismo detallado en el párrafo anterior.

Se informa que dichos correos electrónicos son distintos a aquellos por medio del cual se envían comunicaciones oficiales de índole médico y sanitario, por lo que su desuscripción no conllevará a una exclusión total del sistema informático del HOSPITAL, sino únicamente implicará la segregación del tipo de información que desea recibir por correo electrónico.

#### **ARTÍCULO 11.- IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS TÉCNICAS Y ADMINISTRATIVAS:**

EL HOSPITAL cuenta con las respectivas implementaciones, tanto de medidas administrativas, como de medidas técnicas, que garantizan el correcto tratamiento del dato personal que se encuentra bajo su responsabilidad.

De la misma manera, el personal cuenta con capacitaciones periódicas en torno al conocimiento y buenas prácticas del tratamiento de los datos personales, mismas que se basan en lo previsto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

**ARTÍCULO 12.- DE LA NEGATIVA A LA ENTREGA DE DATOS PERSONALES POR PARTE DEL TITULAR:** El TITULAR declara entender que los datos recopilados por el HOSPITAL son necesarios para la correcta prestación de los servicios médicos, sanitarios y para la prestación íntegra y oportuna de los servicios de salud requeridos por el TITULAR. En este sentido, el TITULAR garantiza y se responsabiliza que los datos sean exactos, íntegros, precisos, completos, comprobables, claros y actualizados, ya que con estos el HOSPITAL viabilizará que se cumplan todas las funciones y las demás que se detallan en este documento.

En el caso que el TITULAR no sea el que entregue los datos, o de que no entregue los datos requeridos o, finalmente que los datos entregados fueran incompletos, erróneos o inexactos, podría imposibilitar la prestación del servicio de salud. Esto a su vez conllevará que el HOSPITAL no pueda brindar sus servicios en el marco de la finalidad antes descrita y se afectará negativamente la calidad de servicios prestados por el HOSPITAL.

**ARTÍCULO 13.- POLÍTICAS SOBRE TRANSFERENCIA Y DESTINATARIOS DE LOS DATOS:** EL HOSPITAL y sus subsidiarias o afiliadas podrán también, en la forma y casos establecidos en este documento o en los contratos suscritos por el TITULAR, transferir la información del TITULAR para fines relacionados con el desarrollo y ejecución de la relación existente entre EL HOSPITAL y el TITULAR. Por este motivo, el TITULAR acepta que el HOSPITAL comparta su información personal y aquella relacionada con los servicios de salud brindados, con personas naturales o jurídicas, que podrán estar domiciliadas en el Ecuador o en el extranjero, en los siguientes ámbitos:

### **13.1. Aliados estratégicos:**

Entidades, corporaciones y/o empresas con las cuales el HOSPITAL tenga alianzas o convenios comerciales, para el desarrollo, promoción, prestación de sus servicios.

Proveedores de productos y servicios de salud.

Compañías/instituciones (públicas o privadas) que brinden servicios de salud, que se dediquen a la aseguranza en salud, o de medicina prepagada, compañías encargadas de proveer al HOSPITAL de insumos médicos, que deban declarar sobre el uso de estos a diferentes autoridades sanitarias.

Compañías de servicios auxiliares y en general, terceros que presten servicios al HOSPITAL para el desarrollo de las actividades relacionadas con el giro de su negocio.

Empresas y/o firmas que presten servicios legales.

Otros proveedores de productos y servicios que el HOSPITAL considere pertinentes para la prestación de sus servicios, tales como empresas de seguros, de asistencia médica, u otros que sean requeridos por el HOSPITAL.

Empresas subsidiarias o afiliadas del HOSPITAL que hayan sido contratadas como proveedores de servicios auxiliares de este, o que mantengan convenios o acuerdos de toda índole para la prestación de servicios y productos del HOSPITAL o de sus aliados comerciales.

Servicios de Datacenter y/o de servidores físicos o virtuales para digitalización o almacenamiento remoto de datos.

Servicios de análisis de datos, marketing, desarrollo de software y diseño de productos.

Profesionales de salud.

## **10.2. Destinatarios que conocerán los datos del TITULAR**

10.2.1. Para garantizar una adecuada prestación del servicio determinados proveedores de servicios y/o entidades relacionadas directa o indirectamente al HOSPITAL tratarán datos personales por su cuenta. Estas entidades pueden ser:

Prestadores de servicios médicos.

Prestadores de servicios de diagnóstico,

Prestadores de servicios de análisis clínicos,

Prestadores de servicios de auditoría,

Prestadores de servicios de seguridad física,

Prestadores de servicios de archivo, almacenamiento o digitalización de información, de destrucción de documentación.

Prestadores de servicios de asesoría jurídica,

Prestadores de servicios informáticos,

Y prestadores de todos los servicios que considere necesarios el HOSPITAL, para llevar a cabo sus prestaciones

10.2.2. Los datos personales no serán comunicados a terceros salvo obligación legal, interés vital o previo consentimiento del interesado, así como en los supuestos y a los destinatarios que se detallan:

En el supuesto en el que como parte de la Red Complementaria de Salud el HOSPITAL tenga que reclamar el pago de la asistencia sanitaria a un tercero obligado al pago (Red Pública Integral de Salud), de conformidad con lo previsto en la normativa sanitaria vigente, por el que se establece el Tarifario Nacional de Salud; asegurados o beneficiarios de empresas colaboradoras del sistema de seguridad social; seguros obligatorios de accidentes de tránsito, demás seguros obligatorios, siempre y cuando así lo haga saber el paciente, se podrán comunicar sus datos a dichas entidades, con el objeto de gestionar, validar, verificar y controlar el pago de los servicios médicos asistenciales prestados.

En el supuesto de que el paciente tenga contratado un seguro de salud privado o de medicina prepagada, se aplicará lo contemplado en el párrafo anterior. Si se opone a la comunicación de sus datos, estas entidades podrán rehusar el pago de los servicios asistenciales recibidos, correspondiéndole a usted el abono y pago íntegro de los mismos, al no tener dichas entidades la posibilidad de verificar, comprobar, validar o controlar la correcta facturación por parte del HOSPITAL de cada uno de sus procesos asistenciales.

Los datos personales pueden ser comunicados a proveedores de material sanitario, prótesis e implantes por obligación legal, a quienes se dediquen a brindar servicios de ambulancias con base a un interés vital del paciente.

Toda la información que nos sea facilitada será tratada de forma confidencial y dando estricto cumplimiento a las obligaciones de seguridad necesarias para impedir el acceso por terceros no autorizados.

**ARTÍCULO 14.- CASOS EN QUE NO SE NECESITARÁ EL CONSENTIMIENTO PARA REVELAR LOS DATOS:** El HOSPITAL se compromete a no divulgar o compartir los datos personales del TITULAR sin que éste haya prestado su consentimiento para ello, con excepción de los siguientes casos:

Requerimientos de información de autoridades administrativas o judiciales, en ejercicio de sus funciones.

Requerimientos de autoridades administrativas que tengan por objeto el tratamiento posterior de datos con fines históricos, estadísticos o científicos, siempre y cuando dichos datos se encuentren debidamente disociados o a lo menos anonimizados.

En general, solicitudes o deberes de entrega de información, fundamentados en disposiciones legales.

#### **CAPÍTULO IV: DE LAS DISPOSICIONES GENERALES:**

##### **ARTÍCULO 15.- DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA:**

El presente instrumento constará siempre en el portal web del HSCA, para que se encuentre a disposición de todos los pacientes, trabajadores y proveedores del HOSPITAL.

**ARTÍCULO 16.- MODIFICACIONES O ACTUALIZACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE ESTE DOCUMENTO: EL LABORATORIO** se reserva expresamente el derecho a modificar, actualizar o completar en cualquier momento este documento.

##### **ARTÍCULO 17.- VIGENCIA:**

El presente documento entrará en vigencia desde su suscripción, y será de cumplimiento obligatorio.

Suscrito en la ciudad de Loja, a los 13 días del mes de abril de 2024.