

POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Laboratorio Clínico Elizabeth Valencia S.A.S.

Fecha de entrada en vigencia: Septiembre 4 de 2026 **Última actualización:** Septiembre 4 de 2026 **Versión:** 1.0

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Razón social: LABORATORIO CLÍNICO ELIZABETH VALENCIA SAS **NIT:** 901461090-9
Nombre comercial: Laboratorio Clínico Elizabeth Valencia SAS **Domicilio:** Carrera 35 # 3A - 65, Piso 3, Cali, Valle del Cauca, Colombia **Correo electrónico de contacto:** admin@laboratorioelizabeth.com **Teléfono:** 315-816-8841 **WhatsApp:** 315-523-1521

El Laboratorio Clínico Elizabeth Valencia SAS (en adelante, "el Laboratorio") es responsable del tratamiento de los datos personales que recolecta de sus pacientes, usuarios, proveedores y demás titulares con quienes se relaciona.

2. MARCO LEGAL

La presente política se fundamenta en:

- **Constitución Política de Colombia**, artículo 15 (derecho al habeas data e intimidad).
 - **Ley 1581 de 2012**, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
 - **Decreto 1377 de 2013**, que reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
 - **Ley 1266 de 2008**, sobre habeas data financiero (en lo aplicable).
 - **Ley 23 de 1981** y demás normas sobre ética médica y reserva de la información clínica.
 - **Resolución 1995 de 1999** del Ministerio de Salud, modificada por la **Resolución 839 de 2017**, sobre manejo, custodia y conservación de la historia clínica.
 - Demás normas concordantes y las instrucciones de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
-

3. DEFINICIONES

Para efectos de esta política, se adoptan las definiciones de la Ley 1581 de 2012:

- **Titular:** persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento (paciente, usuario, etc.).
 - **Dato personal:** cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable.
 - **Dato sensible:** aquel que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación. **Los datos relativos a la salud son datos sensibles.**
 - **Tratamiento:** cualquier operación sobre datos personales, como recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
 - **Responsable del tratamiento:** el Laboratorio.
 - **Encargado del tratamiento:** persona que realiza el tratamiento de datos por cuenta del Responsable.
 - **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del titular para el tratamiento de sus datos.
 - **Historia clínica:** documento privado, obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran las condiciones de salud del paciente.
-

4. DATOS QUE RECOLECTAMOS

El Laboratorio recolecta y trata las siguientes categorías de datos:

4.1. Datos de identificación y contacto: Nombre completo, tipo y número de documento de identidad, fecha de nacimiento, sexo, edad, dirección, teléfono, correo electrónico.

4.2. Datos sensibles relativos a la salud: Resultados de exámenes de laboratorio clínico, información diagnóstica, antecedentes médicos suministrados por el paciente o el médico tratante, órdenes médicas, y demás información clínica derivada de los servicios prestados.

4.3. Datos de facturación: Información necesaria para la facturación de los servicios, datos de la entidad aseguradora o EPS cuando aplique, y datos de pago.

El tratamiento de datos sensibles relativos a la salud se realiza únicamente con la autorización explícita del titular, salvo en los casos en que la ley permita su tratamiento sin autorización (por ejemplo, para salvaguardar el interés vital del titular, o cuando el tratamiento sea realizado en el marco de la prestación de servicios de salud conforme a la normativa vigente).

5. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

El Laboratorio trata los datos personales para las siguientes finalidades:

5.1. Finalidades relacionadas con la prestación del servicio:

- Realizar la toma de muestras, procesamiento y análisis de exámenes de laboratorio clínico.
- Elaborar, entregar y custodiar los resultados de los exámenes.
- Gestionar el agendamiento de citas y el servicio de toma de muestras a domicilio.
- Elaborar y conservar la historia clínica conforme a la normativa vigente.
- Facturar y gestionar el cobro de los servicios prestados.
- Coordinar con médicos tratantes, EPS, aseguradoras o terceros autorizados cuando sea necesario para la atención.

5.2. Finalidades administrativas y de mejora:

- Contactar al titular para informar sobre la disponibilidad de resultados.
- Atender peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS).
- Realizar encuestas de satisfacción y evaluar la calidad del servicio.
- Cumplir obligaciones legales, contables, tributarias y de reporte ante autoridades competentes.

5.3. Finalidades comerciales y de comunicación (sujetas a autorización):

- Enviar información sobre servicios, promociones, recordatorios de chequeos y campañas de prevención en salud.
- Enviar comunicaciones de cortesía (por ejemplo, saludos de cumpleaños).
- Realizar actividades de fidelización y comunicación con pacientes.

El titular puede negarse a recibir comunicaciones comerciales sin que ello afecte la prestación de los servicios de salud.

6. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

La recolección de datos personales requiere la autorización previa, expresa e informada del titular. Dicha autorización podrá constar en medio físico o electrónico, y podrá otorgarse mediante:

- Firma de un formato de autorización de tratamiento de datos.
- Aceptación electrónica al agendar servicios o registrarse en canales digitales.

- Cualquier conducta inequívoca del titular que permita concluir de forma razonable que otorgó su autorización.

En el caso de **datos sensibles** (información de salud), la autorización será explícita. El titular tiene derecho a no responder preguntas sobre datos sensibles y a no otorgar autorización para su tratamiento, salvo cuando la ley disponga lo contrario.

En el tratamiento de datos de **niños, niñas y adolescentes**, se asegurará el respeto de sus derechos prevalentes y se contará con la autorización del representante legal.

7. DERECHOS DEL TITULAR

Conforme al artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el titular tiene derecho a:

- **Conocer, actualizar y rectificar** sus datos personales.
 - **Solicitar prueba** de la autorización otorgada.
 - **Ser informado** sobre el uso que se ha dado a sus datos.
 - **Presentar quejas** ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a la ley.
 - **Revocar la autorización** y/o solicitar la supresión del dato, cuando no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlo. *(Nota: la revocatoria no aplica sobre la historia clínica ni sobre datos cuya conservación sea obligatoria por ley.)*
 - **Acceder de forma gratuita** a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
-

8. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER LOS DERECHOS

El titular o sus causahabientes podrán ejercer sus derechos mediante solicitud dirigida a:

Correo electrónico: admin@laboratorioelizabeth.com

Dirección física: Carrera 35 # 3A - 65, Piso 3, Cali, Valle del Cauca

Teléfono: 315-8168841

La solicitud debe contener: identificación del titular, descripción de los hechos y del derecho que desea ejercer, dirección de notificación, y documentos que se quieran hacer valer.

Plazos de respuesta (conforme a la Ley 1581 de 2012):

- **Consultas:** máximo diez (10) días hábiles, prorrogables por cinco (5) días hábiles más.

- **Reclamos:** máximo quince (15) días hábiles, prorrogables por ocho (8) días hábiles más.
-

9. CONSERVACIÓN DE LOS DATOS Y DE LA HISTORIA CLÍNICA

Los datos personales se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades del tratamiento y las obligaciones legales aplicables.

En particular, **la historia clínica y los resultados de laboratorio se conservarán por un período mínimo de quince (15) años**, contados a partir de la fecha de la última atención, conforme a la Resolución 839 de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social (cinco años en archivo de gestión y diez años en archivo central). En los casos especiales previstos por la norma, estos términos podrán duplicarse o extenderse.

Cumplidos los términos legales y agotadas las finalidades, los datos serán eliminados o anonimizados de forma segura, salvo que exista un deber legal de conservación.

10. MEDIDAS DE SEGURIDAD

El Laboratorio adopta medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para proteger los datos personales contra acceso no autorizado, pérdida, alteración, uso fraudulento o divulgación indebida. Estas medidas incluyen, entre otras:

- Control de acceso a la información clínica, restringido al personal autorizado.
- Reserva y confidencialidad de la historia clínica conforme a la Ley 23 de 1981.
- Resguardo de archivos físicos y digitales.
- Compromisos de confidencialidad del personal y de terceros encargados.

El acceso a los resultados en línea se realiza mediante mecanismos de verificación de identidad del paciente (por ejemplo, número de documento y código de examen).

11. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS A TERCEROS

El Laboratorio podrá compartir datos personales con terceros únicamente cuando:

- Exista autorización del titular.
- Sea necesario para la prestación del servicio (por ejemplo, con médicos tratantes, EPS, aseguradoras, o laboratorios de referencia para exámenes especializados).
- Lo exija una autoridad competente en ejercicio de sus funciones legales.
- Sea requerido para el cumplimiento de obligaciones legales.

Cuando el tratamiento se realice a través de encargados (por ejemplo, proveedores tecnológicos), estos se obligarán contractualmente a cumplir la presente política y la normativa aplicable.

12. USO DE CANALES DIGITALES Y COMUNICACIONES

Cuando el titular interactúe con el Laboratorio a través de canales digitales (sitio web, WhatsApp, formularios en línea, correo electrónico), los datos suministrados se tratarán conforme a esta política.

El titular que se suscriba a comunicaciones comerciales o de novedades en salud podrá solicitar en cualquier momento la cancelación de dichas comunicaciones a través del enlace de cancelación incluido en los correos o escribiendo a admin@laboratorioelizabeth.com.

13. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA

El Laboratorio se reserva el derecho de modificar la presente política en cualquier momento. Cualquier cambio sustancial será informado a través de los canales oficiales del Laboratorio. Se recomienda al titular revisar periódicamente esta política.

14. VIGENCIA

La presente política rige a partir del Septiembre 4 de 2026 y las bases de datos administradas por el Laboratorio tendrán una vigencia igual al tiempo en que se mantengan las finalidades del tratamiento y los términos legales de conservación.


