



# TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE USO Y POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE SALUD CONNECTED

**Fecha de última actualización:** 15/06/2025

## 1. INTRODUCCIÓN Y ACEPTACIÓN

Bienvenido a **Salud Connected** (en adelante, la "Plataforma"), un ecosistema digital diseñado para optimizar la gestión y prestación de servicios de salud. El presente documento establece los Términos y Condiciones Generales (en adelante, "Términos y Condiciones") que regulan el acceso y uso de la Plataforma por parte de todos los Usuarios, así como la Política de Tratamiento de Datos Personales.

La Plataforma es operada por [Nombre de la empresa propietaria o razón social], con domicilio en [Ciudad, País].

Al registrarse, acceder o utilizar cualquiera de los servicios ofrecidos en la Plataforma, usted (en adelante, el "Usuario") manifiesta haber leído, entendido y aceptado de manera libre, previa, expresa e informada la totalidad de los presentes Términos y Condiciones, así como nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales, la cual forma parte integral de este documento. **Si usted no está de acuerdo con estos términos, debe abstenerse de utilizar la Plataforma y sus servicios.**

## 2. DEFINICIONES

Para la correcta interpretación de este documento, se establecen las siguientes definiciones:

- **Plataforma:** El conjunto de aplicaciones web y móviles, software, interfaces y demás componentes tecnológicos que conforman el sistema Salud Connected.
- **Usuario:** Toda persona natural que, previo registro y validación, utiliza la Plataforma. Los Usuarios pueden ser clasificados en:
  - **Usuario Paciente:** Persona que utiliza la Plataforma para gestionar su información de salud, agendar citas, consultar resultados, solicitar autorizaciones y acceder a otros servicios de salud para sí mismo o para las personas a su cargo legalmente.
  - **Usuario Profesional de la Salud:** Médico, especialista, o cualquier otro profesional del área de la salud debidamente acreditado, que utiliza la Plataforma para gestionar la atención de sus pacientes.

- **Usuario Farmaceuta:** Profesional farmacéutico que utiliza la Plataforma para la gestión, dispensación y seguimiento de medicamentos prescritos.
- **Usuario Administrativo:** Personal de las Entidades Aliadas autorizado para realizar labores administrativas, de gestión y de soporte dentro de la Plataforma.
- **Entidades Aliadas:** Personas jurídicas que forman parte del ecosistema de Salud Connected, incluyendo, pero no limitándose a:
  - **EPS (Entidad Promotora de Salud):** Encargada de la afiliación y la gestión administrativa y financiera de los planes de salud.
  - **IPS (Institución Prestadora de Servicios de Salud):** Clínicas, hospitales, centros médicos y laboratorios donde se presta la atención en salud.
  - **Farmacias:** Establecimientos autorizados para la dispensación de medicamentos.
- **Datos Personales:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Datos Personales Sensibles:** Aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como los que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- **Tratamiento de Datos:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación, compartición o supresión.
- **Titular del Dato:** La persona natural cuyos Datos Personales son objeto de Tratamiento. Para efectos de esta Plataforma, el Usuario Paciente es el Titular de sus datos de salud.

### 3. OBJETO Y SERVICIOS DE LA PLATAFORMA



Salud Connected tiene como objeto principal servir como un canal tecnológico seguro y eficiente para la integración de los servicios y la información de salud entre los Usuarios y las Entidades Aliadas. Los servicios incluyen, entre otros:

- Gestión de perfiles de salud de los Usuarios Pacientes.
- Agendamiento, cancelación y consulta de citas médicas y procedimientos.
- Acceso y consulta a la historia clínica electrónica unificada.
- Generación y gestión de prescripciones médicas electrónicas (e-prescripción).
- Solicitud, gestión y consulta de autorizaciones para servicios, medicamentos y procedimientos.
- Comunicación segura entre Pacientes, Profesionales de la Salud y personal administrativo.
- Dispensación y seguimiento de medicamentos por parte de las Farmacias Aliadas.
- Consulta de resultados de laboratorio e imágenes diagnósticas.

#### **4. CUENTA DE USUARIO Y OBLIGACIONES**

Para acceder a los servicios, el Usuario deberá crear una cuenta de registro, proporcionando información veraz, precisa, completa y actualizada. El Usuario se compromete a:

- Ser el único responsable de la confidencialidad y seguridad de su contraseña y credenciales de acceso.
- Notificar de inmediato a Salud Connected sobre cualquier uso no autorizado de su cuenta.
- Mantener su información de contacto y demás datos de perfil actualizados.
- Utilizar la Plataforma de manera ética, legal y de acuerdo con los presentes Términos y Condiciones.
- No suplantar la identidad de terceros ni proporcionar información falsa.

El acceso a la Plataforma es personal e intransferible.

#### **5. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (HABEAS DATA)**

Esta sección constituye la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de Salud Connected, en estricto cumplimiento del marco normativo colombiano, principalmente la **Ley Estatutaria 1581 de 2012**, el **Decreto 1377 de 2013**, y demás normas concordantes, así como la **Resolución 1995 de 1999** sobre el manejo de la Historia Clínica.

- **5.1. Responsable del Tratamiento:** [Nombre de la empresa propietaria o razón social], con correo electrónico de contacto [saludconnected@gmail.com](mailto:saludconnected@gmail.com).
- **5.2. Autorización del Titular:** Al aceptar estos Términos y Condiciones, el Usuario, como Titular de los datos, otorga su **consentimiento previo, explícito e informado** para el Tratamiento de sus Datos Personales, incluyendo los Datos Personales Sensibles, de acuerdo con las finalidades descritas a continuación. El Usuario entiende que los datos relativos a su salud son de carácter sensible y que no está obligado a autorizar su tratamiento; sin embargo, reconoce que dicha autorización es indispensable para la correcta prestación de los servicios de salud a través de la Plataforma.
- **5.3. Finalidad del Tratamiento de Datos:** Los Datos Personales recolectados serán utilizados para las siguientes finalidades:
  - **a) Prestación Integral de Servicios de Salud:** Gestionar, administrar y asegurar la continuidad de la atención médica, diagnóstica, terapéutica y farmacéutica.
  - **b) Interoperabilidad y Continuidad del Cuidado:** Permitir el flujo seguro y controlado de información clínica relevante (diagnósticos, tratamientos, alergias, medicamentos, resultados, etc.) entre las diferentes Entidades Aliadas (EPS, IPS, Farmacias) que participan en el ciclo de atención del Usuario Paciente. Esto es esencial para evitar la fragmentación de la atención y mejorar la seguridad del paciente.
  - **c) Gestión Administrativa y Financiera:** Tramitar autorizaciones, validaciones de derechos, facturación y pagos relacionados con los servicios de salud prestados.
  - **d) Comunicación y Notificaciones:** Enviar recordatorios de citas, notificaciones sobre autorizaciones, resultados disponibles, información educativa sobre salud y comunicaciones administrativas relativas al uso de la Plataforma.

- **e) Farmacovigilancia y Trazabilidad:** Realizar seguimiento a la dispensación de medicamentos, reportar posibles eventos adversos y garantizar la correcta administración de tratamientos farmacológicos.
  - **f) Fines Estadísticos y de Investigación:** Utilizar la información de forma **anonimizada y agregada** (sin posibilidad de identificar al Titular) para la elaboración de estadísticas de salud pública, investigación epidemiológica y mejora de los servicios de la Plataforma.
  - **g) Seguridad y Auditoría:** Realizar auditorías internas y externas para verificar la seguridad, calidad y correcto uso de la Plataforma y la información contenida en ella.
- **5.4. Datos Compartidos:** El Usuario entiende y acepta expresamente que, para cumplir con las finalidades descritas, sus Datos Personales (incluyendo los sensibles) serán compartidos y accesibles por:
    - La **EPS** a la que se encuentre afiliado para fines de gestión y autorización.
    - La **IPS** y los **Profesionales de la Salud** que le brinden atención para fines de diagnóstico y tratamiento.
    - La **Farmacia** designada para la dispensación de los medicamentos prescritos.
    - Personal administrativo debidamente autorizado de las Entidades Aliadas, bajo estrictos controles de acceso basados en roles. Salud Connected garantiza que dicha transferencia y transmisión de datos se realiza bajo estrictos protocolos de seguridad y que las Entidades Aliadas están contractualmente obligadas a cumplir con la misma normativa de protección de datos aquí expuesta.
  - **5.5. Derechos del Titular:** De acuerdo con el Artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el Usuario Titular de los datos tiene los siguientes derechos:
    - **a) Conocer, actualizar y rectificar** sus datos personales.
    - **b) Solicitar prueba** de la autorización otorgada.
    - **c) Ser informado** sobre el uso que se le ha dado a sus datos.

- **d) Presentar quejas** ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a la ley.
  - **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 supresión o revocación procederá siempre que no exista un deber legal o contractual que impida su eliminación (por ejemplo, la obligación de conservar la historia clínica por los términos legales).
  - **f) Acceder en forma gratuita** a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.
- **5.6. Procedimiento para Ejercer los Derechos:** Para ejercer cualquiera de sus derechos, el Usuario podrá enviar una solicitud al correo electrónico [saludconnected@gmail.com](mailto:saludconnected@gmail.com), adjuntando copia de su documento de identidad y describiendo claramente su petición. La respuesta se dará en los términos establecidos por la ley.
  - **5.7. Seguridad de la Información:** Salud Connected ha implementado medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Esto incluye el uso de cifrado para la información en tránsito y en reposo, controles de acceso estrictos, copias de seguridad periódicas y auditorías de seguridad.

## 6. PROPIEDAD INTELECTUAL

El software, código fuente, diseño gráfico, logotipos, marcas, textos y demás elementos que componen la Plataforma son propiedad exclusiva de [Nombre de la empresa propietaria o razón social] o de sus licenciantes y están protegidos por las leyes de propiedad intelectual y derechos de autor de Colombia e internacionales. El Usuario reconoce que el uso de la Plataforma no le confiere ningún derecho de propiedad sobre la misma. La información y datos personales del Usuario Paciente son de su exclusiva propiedad.

## 7. EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

- **7.1. Rol de Intermediario:** Salud Connected actúa como una plataforma tecnológica de intermediación. No presta servicios de salud directamente ni es responsable por el diagnóstico, tratamiento o consejo médico proporcionado

por los Profesionales de la Salud. La responsabilidad por la praxis médica recae exclusivamente en el profesional tratante y la IPS correspondiente.

- **7.2. Disponibilidad del Servicio:** Si bien nos esforzamos por mantener la Plataforma operativa las 24 horas del día, no garantizamos su disponibilidad y continuidad ininterrumpida. Pueden presentarse interrupciones por mantenimiento, fallas técnicas, problemas de conectividad a Internet o eventos de fuerza mayor.
- **7.3. Contenido de Terceros:** La Plataforma puede contener enlaces a sitios web de terceros. Salud Connected no se hace responsable por el contenido, políticas de privacidad o prácticas de dichos sitios.

## **8. MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

Salud Connected se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento y sin previo aviso, los presentes Términos y Condiciones. Dichas modificaciones serán publicadas en la Plataforma y entrarán en vigor a partir de su publicación. Se notificará a los usuarios a través de un aviso visible en la Plataforma o por correo electrónico. El uso continuado de la Plataforma después de la modificación constituirá la aceptación de los nuevos términos.

## **9. VIGENCIA Y TERMINACIÓN**

Los presentes Términos y Condiciones tendrán una vigencia indefinida mientras el Usuario mantenga una cuenta activa en la Plataforma. Salud Connected podrá suspender o terminar la cuenta de un Usuario de forma unilateral e inmediata en caso de incumplimiento de estos términos, sin que ello genere derecho a indemnización alguna. El Usuario podrá solicitar la cancelación de su cuenta en cualquier momento a través de los canales de contacto, sujeta a las disposiciones legales sobre conservación de datos.

## **10. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

Estos Términos y Condiciones se registrarán e interpretarán de acuerdo con las leyes de la República de Colombia. Para cualquier controversia que surja de su interpretación o ejecución, las partes se someten a la jurisdicción de los jueces y tribunales de la ciudad de [Ciudad de la sede principal], Colombia, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

## **11. CONTACTO**



Para cualquier duda, petición, queja o reclamo relacionado con la Plataforma o con el tratamiento de sus datos personales, puede contactarnos a través del siguiente correo electrónico: [saludconnected@gmail.com](mailto:saludconnected@gmail.com).

**AL HACER CLIC EN "ACEPTAR" O AL REGISTRARSE Y UTILIZAR LA PLATAFORMA, USTED DECLARA QUE ES MAYOR DE EDAD, QUE HA LEÍDO ÍNTEGRAMENTE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES Y LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD, Y QUE LOS ACEPTA VOLUNTARIAMENTE.**

