

	POLÍTICA	CÓDIGO: PO-SIR-004
	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DEL RIESGO	VERSIÓN: 1
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A FILMACIONES NO AUTORIZADAS POR PARTE DE USUARIOS.	EDICIÓN: 30/Abr/2023

TABLA DE CONTENIDO

1.	PROPOSITO.....	2
2.	ALCANCE.....	2
3.	DEFINICIONES	2
4.	CONTENIDO	3
4.1.	¿Que hacer en caso de que un usuario quiera grabar o fotografiar el proceso de atención?	3
4.2.	¿Qué hacer en caso de que un usuario quiera grabar o fotografiar al personal de salud sin su consentimiento?	3
5.	FRECUENCIA DE REVISIÓN DE LA POLÍTICA.....	4
6.	ANEXOS	4
7.	BIBLIOGRAFÍA	6

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Grupo Jurídico corporativo Fecha: Marzo 2023 Nombre: Lizeth Soto Hernandez. Cargo: Coordinadora de Riesgos Fecha: 30/Abr/2023	Nombre: David Mejía Zapata Cargo: Gerente Fecha: 15/May/2023	Nombre: David Mejía Zapata Cargo: Gerente Fecha: 15/May/2023

	POLÍTICA	CÓDIGO: PO-SIR-004
	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DEL RIESGO	VERSIÓN: 1
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A FILMACIONES NO AUTORIZADAS POR PARTE DE USUARIOS.	EDICIÓN: 30/Abr/2023

1. PROPOSITO

Describir el procedimiento a seguir en caso de toma de fotografías o grabaciones de audio o video por parte de usuarios (pacientes o acompañantes) en los servicios asistenciales sin autorización previa del equipo de salud o de la institución cuando sea necesario hacerlo a través de sus representantes.

2. ALCANCE

Este protocolo aplica a todos los servicios asistenciales y administrativos, en cualquiera de las sedes de CLÍNICA DEL PRADO S.A.S.

3. DEFINICIONES

Derecho a la intimidad:

En el protocolo es necesario analizar el artículo 15 de la Constitución Política, el cual establece el derecho fundamental a la intimidad personal, así:

“ARTICULO 15. Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. (...)

En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución. (...)”

Por su parte, la Honorable Corte Constitucional se pronunció sobre el tema. (Sentencia T-634 De 2013) definiendo:

*“ En suma, el derecho a la propia imagen, a partir de los diversos aspectos desarrollados por la jurisprudencia constitucional, (i) **comprende la necesidad de consentimiento para su utilización**, (ii) constituye una garantía para la propia imagen como expresión directa de la individualidad e identidad de las personas, (iii) constituye una **garantía de protección de raigambre constitucional para que las características externas que conforman las manifestaciones y expresiones externas de la individualidad corporal no puedan ser objeto de libre e injustificada disposición y manipulación de terceros**, (iv) es un **derecho autónomo que puede ser lesionado junto con los derechos a la intimidad, a la honra, al buen nombre de su titular, y cuyo ejercicio está estrechamente vinculado a la dignidad y libertad de la persona**, (v) implica la garantía del manejo sobre la propia imagen cuyo ejercicio se traduce en una manifestación de la autodeterminación de las personas, y (vi) exige que las autorizaciones otorgadas para el uso de la propia imagen en el marco de la libertad en las relaciones contractuales no sean entendidas como una renuncia al derecho mismo.”*

De la misma forma, en la Sentencia T-233 de 2007, la Corte Constitucional, consideró lo siguiente:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Grupo Jurídico corporativo Fecha: Marzo 2023 Nombre: Lizeth Soto Hernandez. Cargo: Coordinadora de Riesgos Fecha: 30/Abr/2023	Nombre: David Mejía Zapata Cargo: Gerente Fecha: 15/May/2023	Nombre: David Mejía Zapata Cargo: Gerente Fecha: 15/May/2023

	POLÍTICA	CÓDIGO: PO-SIR-004
	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DEL RIESGO	VERSIÓN: 1
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A FILMACIONES NO AUTORIZADAS POR PARTE DE USUARIOS.	EDICIÓN: 30/Abr/2023

“...las grabaciones de imagen o de voz realizadas en ámbitos privados de la persona, con destino a ser publicadas o sin ese propósito, constituyen violación del derecho a la intimidad personal, si las mismas no han sido autorizadas directamente por el titular del derecho y, además, en caso extremo, si no han sido autorizadas expresa y previamente por autoridad judicial competente. El resultado de la recolección de la imagen o la voz sin la debida autorización del titular implica, sin más, el quebrantamiento de su órbita de privacidad y, por tanto, la vulneración del derecho a la intimidad del sujeto.”

En el concepto jurídico del Ministerio de Salud No. 201911400828811, emitido el 2 de julio de 2019, se concluyó:

“...se estima que el médico-profesional de la salud puede no autorizar grabaciones o filmaciones cuando desempeña su labor, dado que, el galeno, al igual que todo ciudadano, también goza de su derecho a la imagen, al libre desarrollo de la personalidad, al libre ejercicio de su profesión, a su intimidad personal, a su habeas data, entre otros, que obligan a que se le deba pedir autorización previa para realizar grabaciones, de su imagen, entre otras, cuando esté prestando el servicio de salud.”

Resumiendo, el registro fotográfico o grabación de una persona sin su consentimiento se considera una violación a la intimidad personal.

4. CONTENIDO

INSTRUCCIONES DEL PROCEDIMIENTO

4.1. ¿Qué hacer en caso de que un usuario quiera grabar o fotografiar el proceso de atención?

Recuerde que cualquier registro de una atención en salud esta cobijado por la confidencialidad de la historia clínica y el secreto profesional que son derechos del paciente. En ninguna circunstancia, un acompañante puede grabar el proceso de atención sin el debido permiso del paciente y de las personas que intervienen en su atención. Solo usted, como profesional de la salud, puede autorizar la toma de fotografía o grabaciones de audio o video, si el paciente está de acuerdo, y si todas las personas que puedan quedar en registro han dado su consentimiento. Bajo ninguna circunstancia se puede grabar o fotografiar personas que no han dado su autorización. De acuerdo al manual de política de protección de datos personales de LA CLÍNICA DEL PRADO S.A.S, dentro de la institución está prohibido tomar fotografías, o hacer grabaciones de audio o video.

4.2. ¿Qué hacer en caso de que un usuario quiera grabar o fotografiar al personal de salud sin su consentimiento?

En caso de que un paciente, familiar, acompañante o visitante desee grabar o tomar fotografías del servicio en el que usted se encuentre, sin el debido consentimiento previo:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Grupo Jurídico corporativo Fecha: Marzo 2023 Nombre: Lizeth Soto Hernandez. Cargo: Coordinadora de Riesgos Fecha: 30/Abr/2023	Nombre: David Mejía Zapata Cargo: Gerente Fecha: 15/May/2023	Nombre: David Mejía Zapata Cargo: Gerente Fecha: 15/May/2023

	POLÍTICA	CÓDIGO: PO-SIR-004
	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DEL RIESGO	VERSIÓN: 1
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A FILMACIONES NO AUTORIZADAS POR PARTE DE USUARIOS.	EDICIÓN: 30/Abr/2023

1. Dirijase al usuario en tono calmado y recuérdale que no está permitido hacer grabaciones o tomar fotografías en la institución sin el debido y previo consentimiento.
2. Conserve un volumen y tono de la voz neutro, conciliador.
3. Intente dialogar con la persona que está grabando para conocer sus motivos. En muchas ocasiones graban por descontento o temor, y mediante el diálogo puede llegarse a un acuerdo.
4. Si tiene a mano el aviso que distribuyó el área de comunicaciones sobre la prohibición de hacer grabaciones y tomar fotografías, preséntelo a la persona que quiere grabar/fotografiar. (Ver anexo).
5. Si la persona continúa grabando, evite volverse agresivo. Solicite educadamente que deje de grabar, recuerde frente a la cámara que grabar a alguien sin su consentimiento no está permitido y que es una violación a la intimidad de quien está siendo fotografiado o grabado. Indique que, por política de la institución, no se encuentra permitido este tipo de conductas y que la grabación que está realizando no fue autorizada.
6. Si la situación lo permite, solicite ayuda del coordinador o jefe del servicio o del área de psicología o trabajo social para que medien en la discusión.
7. Si el punto anterior no es posible, y no se pone en riesgo la atención del paciente, abandone el lugar donde está siendo grabado, dejando claro que la atención continuará cuando haya las condiciones de privacidad para usted y el paciente.
8. Si requiere de apoyo por parte del servicio de vigilancia y seguridad llame a la extensión 8317. Procure hacerlo desde un lugar privado para evitar confrontación directa.
9. En todo caso, deje consignado en la historia clínica la situación presentada, dejando claro que el paciente/acompañante/usuario estaba tomando fotografía/grabando, sin consentimiento del personal de salud.

5. FRECUENCIA DE REVISIÓN DE LA POLÍTICA

Este documento tiene una frecuencia de revisión de 3 años y se actualizara de acuerdo a las necesidades de la institución, cambios de proceso o cambios en la normatividad vigente.

6. ANEXOS

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Grupo Jurídico corporativo Fecha: Marzo 2023 Nombre: Lizeth Soto Hernandez. Cargo: Coordinadora de Riesgos Fecha: 30/Abr/2023	Nombre: David Mejía Zapata Cargo: Gerente Fecha: 15/May/2023	Nombre: David Mejía Zapata Cargo: Gerente Fecha: 15/May/2023

	POLÍTICA	CÓDIGO: PO-SIR-004
	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DEL RIESGO	VERSIÓN: 1
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A FILMACIONES NO AUTORIZADAS POR PARTE DE USUARIOS.	EDICIÓN: 30/Abr/2023

**EN NUESTRA INSTITUCIÓN ESTÁ PROHIBIDO
TOMAR FOTOGRAFÍAS O HACER GRABACIONES
DE AUDIO O VÍDEO DENTRO DE LAS
INSTALACIONES**






El Código Nacional de Policía contempla multas a quienes publiquen material fotográfico de otra persona tomados en lugares privados.
Ley 1801 del 29 de julio de 2016

En cumplimiento de la **ley 1581 de 2012**, la **Clínica** protege y custodia los datos personales de los usuarios y su personal, así respetamos la privacidad e intimidad de todos.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Grupo Jurídico corporativo Fecha: Marzo 2023 Nombre: Lizeth Soto Hernandez. Cargo: Coordinadora de Riesgos Fecha: 30/Abr/2023	Nombre: David Mejía Zapata Cargo: Gerente Fecha: 15/May/2023	Nombre: David Mejía Zapata Cargo: Gerente Fecha: 15/May/2023

	POLÍTICA	CÓDIGO: PO-SIR-004
	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DEL RIESGO	VERSIÓN: 1
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A FILMACIONES NO AUTORIZADAS POR PARTE DE USUARIOS.	EDICIÓN: 30/Abr/2023

7. BIBLIOGRAFÍA

No aplica, es un desarrollo propio de la institución basado en la normatividad vigente:

- Constitución política de Colombia.
- Código Nacional de policía. Ley 1801 de 29 de julio de 2012
- Ley 1581 de 2012 (ley de Habeas Data)
- Sentencia T-233 de 2007 de la Corte Constitucional
- Sentencia T-634 de 2013 (corte constitucional).
- Concepto jurídico del Ministerio de Salud No. 201911400828811, 2 de julio de 2019,

Gerente
Clínica del Prado

CONTROL DE ACTUALIZACIONES

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE ACTUALIZACIÓN
1	30/Abr/2023	Se crea el protocolo, dando cumplimiento a la normatividad vigente y bajo la dirección del área jurídica corporativa del grupo Quirónsalud.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Grupo Jurídico corporativo Fecha: Marzo 2023 Nombre: Lizeth Soto Hernandez. Cargo: Coordinadora de Riesgos Fecha: 30/Abr/2023	Nombre: David Mejía Zapata Cargo: Gerente Fecha: 15/May/2023	Nombre: David Mejía Zapata Cargo: Gerente Fecha: 15/May/2023