Política de Tratamiento de Datos Personales

Sarmident Plus

Sarmident Plus protege los datos personales de sus pacientes, acompañantes, aspirantes, colaboradores y proveedores conforme a la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias. Esta política explica qué datos tratamos, para qué los usamos y cómo puede usted ejercer sus derechos.

1. Responsable del tratamiento

Dato	Información
Razón social	SARMIDENT PLUS S.A.S., que opera con el nombre comercial Sarmident Plus
NIT	901.788.747-3
Domicilio	Calle 127 # 13A-54, oficinas 403 y 404, Bogotá D.C., Colombia
Teléfono (PBX)	601 805 2047
WhatsApp	302 526 3025
Correo electrónico	lrsarmiento@gmail.com
Sitio web	www.sarmidentplus.com

2. Marco legal

Esta política se rige por el artículo 15 de la Constitución Política, la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015 (capítulos 25 y 26, que compilan los Decretos 1377 de 2013 y 886 de 2014). En lo relacionado con la historia clínica aplican también la Resolución 1995 de 1999 y la Resolución 839 de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social, o las normas que las modifiquen o sustituyan.

3. Alcance

Esta política aplica a todos los datos personales que Sarmident Plus recoja, almacene, use, circule o suprima, en medios físicos o digitales, de:

- Pacientes y sus representantes legales o acompañantes.
- Personas que nos contactan por teléfono, WhatsApp, redes sociales o el sitio web.
- Colaboradores, aspirantes y practicantes.
- Proveedores, contratistas y aliados.

La deben cumplir todas las personas que trabajan con Sarmident Plus o tratan datos por cuenta de la clínica.

4. Definiciones

- **Titular:** persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.
- **Dato personal:** cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable.
- **Dato sensible:** dato que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, como los datos relativos a la salud y los datos biométricos.
- **Tratamiento:** cualquier operación sobre datos personales, como recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del titular para el tratamiento de sus datos.
- **Base de datos:** conjunto organizado de datos personales objeto de tratamiento.
- **Responsable del tratamiento:** quien decide sobre la base de datos y el tratamiento; en este caso, Sarmident Plus.
- **Encargado del tratamiento:** quien trata datos por cuenta del responsable.
- **Transmisión:** comunicación de datos a un encargado, dentro o fuera de Colombia, para que los trate por cuenta del responsable.
- **Transferencia:** envío de datos a otro responsable, dentro o fuera de Colombia.
- **Historia clínica:** documento privado, obligatorio y sometido a reserva en el que se registran las condiciones de salud del paciente y los actos de los profesionales que lo atienden.

5. Principios

Sarmident Plus trata los datos personales conforme a los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad. En la práctica, esto significa que:

- Solo usamos los datos para las finalidades informadas al titular.
- Pedimos autorización antes de tratar datos, salvo en los casos en que la ley no la exige.
- Mantenemos la información actualizada y completa.
- Solo acceden a los datos las personas que los necesitan para cumplir sus funciones.
- Guardamos reserva sobre la información, incluso después de terminada la relación con el titular.

6. Datos que tratamos

Titular	Datos	Ejemplos
Pacientes	Identificación y contacto	Nombre, documento, fecha de nacimiento, dirección, teléfono, correo
Pacientes	Salud (datos sensibles)	Historia clínica, antecedentes, diagnósticos, radiografías, tomografías, escaneos intraorales, modelos 3D, fotografías clínicas, planes de tratamiento, consentimientos informados
Pacientes	Afiliación y pagos	EPS o medicina prepagada, aseguradora, datos de facturación
Pacientes y visitantes	Imagen	Fotografías y videos, solo con autorización expresa para fines distintos a la atención
Personas que nos contactan	Contacto y conversación	Nombre, número de WhatsApp, mensajes, citas solicitadas
Colaboradores y aspirantes	Laborales	Hoja de vida, estudios, seguridad social, datos bancarios para pagos
Proveedores	Comerciales	Razón social, NIT, contacto, datos bancarios para pagos

7. Finalidades del tratamiento

Pacientes

1. Agendar, confirmar, reprogramar y recordar citas.
2. Prestar los servicios odontológicos: valoración, diagnóstico, planeación, tratamiento y controles.
3. Elaborar, custodiar y conservar la historia clínica, conforme a la regulación en salud.
4. Enviar información a laboratorios dentales y centros radiológicos que participan en el tratamiento.
5. Facturar, gestionar pagos y trámites con aseguradoras, EPS o medicina prepagada.
6. Atender peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS).
7. Medir la satisfacción y mejorar la calidad del servicio.
8. Reportar la información que exijan las autoridades de salud y otras autoridades competentes.
9. Con autorización adicional, enviar recordatorios de controles, información de salud oral, promociones y novedades de la clínica.

10. Con autorización expresa y separada, usar fotos o videos en material educativo, el sitio web o redes sociales.

Personas que nos contactan

Responder sus preguntas, agendar citas y, si lo autorizan, enviarles información de la clínica.

Colaboradores y aspirantes

Adelantar procesos de selección, gestionar la relación laboral o de prestación de servicios, pagar nómina u honorarios y cumplir obligaciones legales.

Proveedores

Gestionar compras, contratos y pagos, y cumplir obligaciones contables y tributarias.

Sarmident Plus no vende ni alquila datos personales.

8. Autorización

Sarmident Plus solicita la autorización del titular a más tardar al momento de recoger sus datos, por escrito, de forma verbal o mediante conductas inequívocas que permitan concluir que la otorgó, como el envío voluntario de sus datos por WhatsApp para agendar una cita. La clínica conserva prueba de cada autorización.

No se requiere autorización cuando la ley lo permite, entre otros casos: para atender una urgencia médica o sanitaria, cuando la información es requerida por una entidad pública en ejercicio de sus funciones o por orden judicial, y cuando se trata de datos de naturaleza pública.

9. Datos sensibles

Los datos de salud son datos sensibles. Sarmident Plus los trata con especial reserva y solo para fines de atención, diagnóstico, tratamiento y cumplimiento de la regulación en salud. Al pedirlos, la clínica informa al titular que:

- No está obligado a autorizar el tratamiento de sus datos sensibles.
- Algunos datos de salud son indispensables para prestar el servicio de forma segura, por lo que sin ellos es posible que la clínica no pueda atenderlo.
- Ninguna actividad se condiciona a que entregue datos sensibles que no sean necesarios para su atención.

10. Niños, niñas y adolescentes

Los datos de menores de edad se tratan respetando su interés superior y sus derechos fundamentales. La autorización la otorga su padre, madre o representante legal, y se tiene en cuenta la opinión del menor según su madurez. Las fotos o videos de menores no se publican en ningún medio sin autorización expresa y escrita de su representante legal.

11. Fotografías, videos y testimonios

La fotografía clínica y los registros digitales hacen parte de la historia clínica y se usan para diagnóstico, planeación y seguimiento del tratamiento.

Su uso en redes sociales, el sitio web, presentaciones académicas o cualquier otro material requiere una autorización expresa, escrita y separada, en la que el paciente puede elegir:

- Si autoriza o no el uso de su imagen.
- Si permite que se vea su rostro o solo la boca.
- En qué medios se puede publicar.

El paciente puede revocar esta autorización en cualquier momento. Desde la revocatoria, la clínica no hará nuevas publicaciones con su imagen y retirará las publicaciones que estén bajo su control.

12. Derechos de los titulares

Como titular de datos personales, usted tiene derecho a:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos.
2. Solicitar prueba de la autorización que otorgó, salvo cuando la ley no la exige.
3. Ser informado, previa solicitud, sobre el uso que se ha dado a sus datos.
4. Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) por infracciones a la ley, después de agotar el trámite de consulta o reclamo ante Sarmident Plus.
5. Revocar la autorización o pedir la supresión de sus datos cuando no exista un deber legal o contractual que obligue a conservarlos.
6. Acceder gratuitamente a sus datos personales.

La historia clínica no puede suprimirse mientras esté vigente el plazo legal de conservación. Usted puede solicitar copia de su historia clínica en los términos que establece la regulación en salud.

Estos derechos los puede ejercer el titular, sus causahabientes, su representante o apoderado, o quien actúe por estipulación a favor de otro, acreditando su identidad o calidad.

13. Cómo presentar una consulta o un reclamo

Canales de atención

- Correo electrónico: lrsarmiento@gmail.com
- Formulario de PQRS del sitio web: www.sarmidentplus.com
- PBX: 601 805 2047 · WhatsApp: 302 526 3025
- Presencial: Calle 127 # 13A-54, oficinas 403 y 404, Bogotá, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. y sábados de 8:00 a. m. a 1:00 p. m.

El área responsable de atender las solicitudes es la Gerencia.

La solicitud debe incluir

- Nombre completo y número de documento del titular.
- Descripción clara de lo que solicita.
- Dirección, correo o teléfono para recibir la respuesta.
- Documentos que quiera hacer valer y, si actúa en nombre de otra persona, el documento que lo acredite.

Plazos de respuesta

Tipo de solicitud	Plazo	Prórroga
Consulta (conocer qué datos tenemos y cómo los usamos)	10 días hábiles desde su recibo	Hasta 5 días hábiles más, informando el motivo
Reclamo (corregir, actualizar, suprimir o revocar)	15 días hábiles desde el día siguiente a su recibo	Hasta 8 días hábiles más, informando el motivo

Si el reclamo está incompleto, la clínica le pedirá completarlo dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recibo. Si pasan 2 meses sin que lo complete, se entenderá que desistió del reclamo. Mientras el reclamo está en trámite, la base de datos lleva la leyenda «reclamo en trámite», que se incluye en un plazo máximo de 2 días hábiles.

14. Transmisión y transferencia de datos

Para prestar sus servicios, Sarmident Plus puede compartir datos con terceros que actúan como encargados del tratamiento, solo en la medida necesaria y bajo acuerdos que los obligan a proteger la información y a usarla únicamente para el fin encargado:

- Laboratorios dentales y centros de radiología e imágenes diagnósticas que participan en el tratamiento.
- Proveedores de software de historia clínica, agenda, facturación y almacenamiento en la nube.
- Proveedores de mensajería, como WhatsApp, y del alojamiento del sitio web.
- Asesores contables, jurídicos y de tecnología.

Algunos de estos proveedores pueden almacenar la información en servidores ubicados fuera de Colombia. En esos casos, Sarmident Plus verifica que ofrezcan niveles adecuados de protección o que se cumplan las condiciones previstas en el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012.

Sarmident Plus también entregará datos a las entidades públicas o judiciales que los soliciten en ejercicio de sus funciones legales, y a las aseguradoras, EPS o entidades de medicina prepagada cuando el paciente use esa cobertura.

15. Seguridad de la información

Sarmident Plus aplica medidas técnicas, humanas y administrativas para evitar la pérdida, adulteración, consulta, uso o acceso no autorizado a los datos, entre ellas:

- Acceso a la historia clínica y a las bases de datos solo con usuario y contraseña, según el cargo.
- Archivo físico bajo llave y en áreas de acceso restringido.
- Copias de seguridad de la información digital.
- Compromisos de confidencialidad firmados por colaboradores y proveedores.
- Capacitación del equipo en protección de datos y reserva de la historia clínica.

16. Conservación de los datos

- **Historia clínica:** se conserva por un mínimo de 15 años contados desde la última atención, como lo exige la Resolución 839 de 2017 o la norma que la sustituya.
- **Datos contables y de facturación:** durante el tiempo que exijan las normas contables y tributarias.
- **Datos de contacto y comerciales:** mientras el titular mantenga una relación con la clínica o hasta que solicite su supresión.
- **Hojas de vida de aspirantes no seleccionados:** hasta 1 año después del proceso de selección, salvo que el aspirante autorice conservarlas por más tiempo.

Cumplidos estos plazos, los datos se eliminan de forma segura.

17. Sitio web y redes sociales

El sitio web www.sarmidentplus.com tiene un formulario de PQRS. Los datos que se escriben allí se usan únicamente para atender la solicitud y se envían por correo electrónico a la clínica, a través de un proveedor de envío de correo que actúa como encargado del tratamiento. Los demás botones de contacto llevan a WhatsApp o a una llamada. Si en el futuro el sitio usa otros formularios, cookies o herramientas de analítica, la clínica informará su finalidad y, cuando corresponda, pedirá la autorización del usuario.

La información que una persona comparte en las redes sociales de la clínica, como comentarios o mensajes, también se rige por las políticas de privacidad de cada red social. La clínica nunca solicita datos de salud por comentarios públicos.

18. Vigencia y cambios

Esta política rige desde el 27 de noviembre de 2026 y estará vigente mientras Sarmident Plus trate datos personales. Las bases de datos permanecerán vigentes durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades descritas y los plazos legales de conservación.

Cualquier cambio sustancial a esta política se publicará en www.sarmidentplus.com y se informará a los titulares antes de aplicarlo. Si el cambio afecta las finalidades del tratamiento, la clínica pedirá una nueva autorización.

Anexo: aviso de privacidad corto

Para usar en el primer mensaje de WhatsApp, la ficha de ingreso del paciente y cualquier formulario:

> *SARMIDENT PLUS S.A.S. (NIT 901.788.747-3) trata sus datos personales, incluidos datos de salud, para agendar y prestar su atención odontológica, llevar su historia clínica, facturar y atender sus solicitudes. Los datos de salud son sensibles y usted no está obligado a autorizar su tratamiento, aunque algunos son necesarios para atenderlo de forma segura. Usted puede conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos y revocar su autorización escribiendo a lrsarmiento@gmail.com o al WhatsApp 302 526 3025. Consulte nuestra política completa en www.sarmidentplus.com/politica-tratamiento-datos. Al continuar con esta conversación o entregar sus datos, usted autoriza este tratamiento.*