POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Sitio web, plataforma de pagos y prestación de tratamientos estéticos no quirúrgicos

Responsable	Lina Bibiana Peña Cifuentes – Médica
Identificación	C.C. 52.690.369 de Bogotá D.C.
Domicilio	Bogotá, D.C.
Correo	info@dralinaantiage.com
Teléfono	+57 601 718 6835
Sitio web	https://dralinaantiage.com

La presente política informa cómo la doctora Lina Bibiana Peña Cifuentes, en calidad de responsable del tratamiento, recolecta, usa, almacena, circula, transmite, conserva y suprime datos personales obtenidos por medio de su sitio web, formularios, canales de atención, redes sociales, plataformas tecnológicas y de pagos —incluida Treli cuando sea utilizada—, así como durante la valoración y prestación de tratamientos estéticos no quirúrgicos.

1. MARCO JURÍDICO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Esta política se adopta de conformidad con el artículo 15 de la Constitución Política; la Ley 1581 de 2012; el Decreto 1074 de 2015 y las normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan; así como con las disposiciones aplicables a la historia clínica, el secreto profesional, el comercio electrónico, los mensajes de datos, la protección al consumidor y la prestación de servicios de salud.

Se aplica a todas las bases de datos y archivos físicos o electrónicos respecto de los cuales la MÉDICA actúe como responsable o encargada del tratamiento, y a los titulares que interactúen con ella como pacientes, interesados, usuarios del sitio web, pagadores, acompañantes, proveedores, contratistas o colaboradores.

2. DEFINICIONES ESENCIALES

Término	Definición
Autorización	Consentimiento previo, expreso e informado del titular para realizar el tratamiento de datos personales.
Dato personal	Información vinculada o que pueda asociarse con una persona natural determinada o determinable.
Dato sensible	Información que afecta la intimidad o cuyo uso indebido puede generar discriminación, incluidos los datos de salud, biométricos y relativos a la vida sexual.
Encargado	Persona natural o jurídica que trata datos personales por cuenta del responsable.
Responsable	Persona natural o jurídica que decide sobre la base de datos y las finalidades del tratamiento.
Titular	Persona natural a quien pertenecen los datos personales.

Término	Definición
Tratamiento	Cualquier operación sobre datos, como recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, actualización o supresión.

3. DATOS PERSONALES QUE PUEDEN SER RECOLECTADOS

De acuerdo con la interacción y el servicio solicitado, la MÉDICA podrá recolectar las siguientes categorías de información:

1. Datos de identificación y contacto: nombres, apellidos, documento de identidad, fecha de nacimiento, firma, dirección, ciudad, correo electrónico, teléfono y datos del representante o acompañante.
2. Datos sociodemográficos y de caracterización: edad, sexo, ocupación y demás información necesaria para identificar al titular y comprender sus necesidades.
3. Datos clínicos y sensibles: antecedentes, diagnósticos, alergias, medicamentos, fotografías clínicas, valoraciones, evolución, recomendaciones, consentimientos informados y demás información incorporada en la historia clínica.
4. Datos contractuales y comerciales: tratamiento de interés, cotizaciones, términos aceptados, citas, reprogramaciones, comunicaciones, peticiones, quejas, reclamos y soportes de la relación contractual.
5. Datos financieros, transaccionales y de pago: titular del medio de pago, entidad o franquicia, valor, cuotas, fechas, estado de la transacción, referencias, comprobantes, token o identificador de pago y la información estrictamente necesaria para procesar cobros, devoluciones y conciliaciones.
6. Datos técnicos y de navegación: dirección IP, fecha y hora de acceso, dispositivo, navegador, registros de aceptación, cookies, identificadores de sesión y trazabilidad de operaciones en el sitio web o la plataforma.
7. Imágenes, voz y testimonios: fotografías, videos, audios y manifestaciones del titular, cuando exista la autorización correspondiente para la finalidad específica.
8. Datos de terceros: información de contacto de familiares, acompañantes, pagadores o personas autorizadas, suministrada bajo responsabilidad de quien la aporta.

4. CANALES DE RECOLECCIÓN

Los datos podrán obtenerse directamente del titular o de personas autorizadas mediante valoraciones y atención presencial; formularios físicos o electrónicos; el sitio web; la plataforma de pagos; correo electrónico; llamadas; mensajería instantánea; redes sociales; consentimientos informados; cotizaciones; contratos; comprobantes de pago; cookies; sistemas de historia clínica y demás canales habilitados por la MÉDICA.

5. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

La información será tratada para las siguientes finalidades necesarias o compatibles con la relación solicitada por el titular:

1) Identificar al titular, verificar su información y gestionar solicitudes de valoración, cotización, contratación, programación, reprogramación y atención.
2) Evaluar la pertinencia y seguridad del tratamiento estético; elaborar, custodiar y actualizar la historia clínica; documentar consentimientos; realizar seguimiento, controles y comunicaciones asistenciales.

3) Ejecutar los términos y condiciones aceptados, gestionar planes de pago, procesar cuotas, débitos autorizados, reintentos, devoluciones, conciliaciones, cartera y soportes de pago.

4) Compartir la información estrictamente necesaria con profesionales, laboratorios, proveedores tecnológicos, plataformas de pago, entidades financieras, aseguradores, asesores y demás encargados requeridos para prestar el servicio o cumplir obligaciones legales.

5) Prevenir fraude, suplantación, uso no autorizado del medio de pago, incidentes de seguridad y actividades ilícitas; conservar evidencia de las aceptaciones y transacciones electrónicas.

6) Atender consultas, peticiones, quejas, reclamos, procesos de auditoría, requerimientos de autoridades y ejercer o defender derechos en actuaciones judiciales, administrativas, éticas o contractuales.

7) Cumplir obligaciones médicas, sanitarias, contables, tributarias, contractuales, de protección al consumidor, archivo y conservación documental.

8) Evaluar la calidad del servicio, elaborar estadísticas y mejorar procesos, procurando utilizar información anonimizada o agregada cuando resulte posible.

6. FINALIDADES OPCIONALES

Con autorización específica, la MÉDICA podrá enviar información comercial, educativa o promocional; realizar encuestas; y utilizar fotografías, videos, voz o testimonios en redes sociales, página web, material académico, científico o publicitario. La negativa o revocatoria respecto de estas finalidades opcionales no afectará la valoración ni la prestación del tratamiento contratado.

7. DATOS SENSIBLES Y DATOS DE SALUD

Los datos de salud son sensibles y recibirán medidas reforzadas de reserva y confidencialidad. El titular será informado de su carácter sensible y, cuando corresponda, otorgará autorización explícita para su tratamiento. Nadie está obligado a autorizar el tratamiento de datos sensibles, salvo los eventos permitidos por la ley; sin embargo, la omisión de información clínica indispensable puede impedir que la MÉDICA determine de manera segura la procedencia o continuidad del tratamiento estético.

La información clínica solamente será utilizada para fines asistenciales, de seguridad del paciente, administrativos vinculados a la atención, cumplimiento normativo y defensa legítima de derechos, y no será publicada con fines comerciales sin autorización expresa para esa finalidad.

8. TRATAMIENTO DE DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

El tratamiento de datos de menores de edad será excepcional, respetará su interés superior y sus derechos fundamentales, y requerirá la autorización de su representante legal, previa escucha del menor cuando su madurez lo permita. No se utilizarán datos de menores con fines publicitarios sin las autorizaciones legalmente exigibles.

9. SITIO WEB, COOKIES Y REGISTROS ELECTRÓNICOS

El sitio web podrá utilizar cookies y tecnologías similares necesarias para su funcionamiento, seguridad, autenticación, recordación de preferencias, medición y análisis. Cuando la ley lo exija, las cookies no esenciales se activarán después de obtener la elección del usuario. El titular podrá administrar sus preferencias desde el aviso de cookies o la configuración de su navegador, teniendo en cuenta que la desactivación de ciertas cookies puede limitar algunas funcionalidades.

Los registros de fecha, hora, identidad, dirección IP, dispositivo, versión del documento, selección de casillas y confirmación de operaciones podrán conservarse como prueba de la autorización, aceptación contractual y trazabilidad de los mensajes de datos.

10. PLATAFORMA DE PAGOS Y DATOS FINANCIEROS

Para procesar pagos, la MÉDICA podrá utilizar plataformas tecnológicas de terceros, incluida Treli cuando corresponda. El titular autoriza la transmisión de los datos estrictamente necesarios al proveedor de pagos, a la entidad financiera, a la franquicia y a los demás participantes de la operación. Estos terceros tratarán la información conforme con su rol, sus políticas y las obligaciones legales aplicables.

La información de pago se utilizará para configurar el plan elegido, procesar cuotas y débitos expresamente autorizados, efectuar reintentos permitidos, verificar el estado de las transacciones, prevenir fraude, realizar conciliaciones y tramitar devoluciones. La aceptación de esta política no constituye por sí sola autorización para efectuar cobros distintos de los previstos en los términos y condiciones y en la cotización aceptada.

11. FOTOGRAFÍAS, VIDEOS, VOZ Y TESTIMONIOS

Las imágenes tomadas con finalidad clínica podrán integrar la historia clínica y estarán sometidas a reserva. Su publicación o utilización identificable con fines publicitarios, educativos o científicos requerirá autorización previa, expresa, informada y voluntaria para esas finalidades. El titular podrá negar o revocar dicha autorización a través de los canales indicados en esta política, sin afectar la prestación del servicio y sin perjuicio de los usos legítimamente realizados antes de la revocatoria ni de las obligaciones legales de conservación.

12. DERECHOS DE LOS TITULARES

1) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
2) Solicitar prueba de la autorización, salvo cuando legalmente no sea necesaria.
3) Ser informado sobre el uso dado a sus datos.
4) Presentar consultas y reclamos, y solicitar la supresión del dato o la revocatoria de la autorización cuando proceda.
5) Acceder gratuitamente a los datos personales objeto de tratamiento.
6) Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante la MÉDICA cuando sea exigible.
7) Negarse a autorizar finalidades opcionales y el tratamiento de datos sensibles, salvo las excepciones legales.

13. DEBERES DE LA RESPONSABLE

La MÉDICA cumplirá, entre otros, los deberes de garantizar el ejercicio del hábeas data; solicitar y conservar prueba de la autorización cuando sea necesaria; informar las finalidades; mantener la información veraz, completa, actualizada y segura; rectificarla cuando proceda; tramitar consultas y reclamos; exigir a los encargados condiciones de confidencialidad y seguridad; informar incidentes cuando legalmente corresponda; y atender las instrucciones de la Superintendencia de Industria y Comercio.

14. AUTORIZACIÓN Y PRUEBA DEL CONSENTIMIENTO

La autorización podrá obtenerse por escrito, verbalmente, mediante firma electrónica, casillas de aceptación, códigos de verificación, grabaciones, mensajes de datos o conductas inequívocas que permitan concluir razonablemente que el titular autorizó el tratamiento. El silencio no constituirá autorización. Para datos sensibles, imágenes publicitarias y demás eventos que lo exijan se recabará una manifestación explícita y verificable.

15. CIRCULACIÓN, TRANSMISIÓN Y TRANSFERENCIA

La información no será vendida. Podrá circular entre personas autorizadas y ser transmitida a proveedores de historia clínica, alojamiento en nube, comunicaciones, soporte tecnológico, agenda, facturación, asesoría, archivo y pagos, exclusivamente para las finalidades informadas y bajo deberes de seguridad y confidencialidad. Cuando exista transferencia o transmisión nacional o internacional, se aplicarán los requisitos legales y contractuales correspondientes.

16. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

La MÉDICA adoptará medidas técnicas, humanas, administrativas y contractuales razonables para prevenir pérdida, adulteración, consulta, uso o acceso no autorizado. Ningún sistema es absolutamente invulnerable; por ello, los incidentes serán gestionados conforme con su naturaleza, el riesgo para los titulares y las obligaciones de reporte aplicables. Quienes intervengan en el tratamiento deberán conservar la confidencialidad incluso después de terminar su relación con la MÉDICA.

17. CONSERVACIÓN Y SUPRESIÓN

Los datos serán conservados durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades informadas y los términos legales, médicos, contractuales, contables, fiscales, probatorios e históricos aplicables. Finalizadas las finalidades y cuando no exista un deber legal o contractual de conservación, se procederá a la supresión, anonimización o bloqueo seguro de la información, según corresponda.

18. CONSULTAS, RECLAMOS, REVOCATORIAS Y SUPRESIÓN

El titular, su causahabiente, representante o apoderado podrá ejercer sus derechos a través de los siguientes canales:

Canal	Información
Correo electrónico	info@dralinaantiage.com
Teléfono	+57 601 718 6835

La solicitud deberá identificar al titular, describir claramente los hechos o la petición, indicar los datos de contacto y aportar los documentos que se pretendan hacer valer. Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles; cuando no sea posible, se informará la causa y la nueva fecha, que no excederá cinco (5) días hábiles adicionales.

Los reclamos incompletos serán requeridos dentro de los cinco (5) días siguientes. Si no se subsanan dentro de los dos (2) meses siguientes al requerimiento, se entenderá que el interesado desistió. Recibido el reclamo completo, se incorporará la leyenda “reclamo en trámite” dentro de los dos (2) días hábiles siguientes. El reclamo se resolverá en un máximo de quince (15) días hábiles; si no fuera posible, se informará la causa y la nueva fecha, que no excederá ocho (8) días hábiles adicionales.

19. MODIFICACIONES Y VIGENCIA

Esta política rige a partir del 21 de agosto de 2026. Las modificaciones sustanciales serán informadas por medio del sitio web https://dralinaantiage.com o por los canales disponibles. Cuando un cambio implique nuevas finalidades que requieran autorización, esta será solicitada nuevamente antes de iniciar el tratamiento correspondiente.

20. AVISO DE PRIVACIDAD PARA EL SITIO WEB Y LA PLATAFORMA DE PAGOS

AVISO DE PRIVACIDAD

Lina Bibiana Peña Cifuentes, C.C. 52.690.369 de Bogotá D.C., es la responsable del tratamiento de los datos suministrados en este sitio web, en la plataforma de pagos y durante la atención. La información será utilizada para gestionar valoraciones y tratamientos estéticos no quirúrgicos, historia clínica, citas, comunicaciones, cotizaciones, contratación, pagos, cartera, seguridad, cumplimiento legal y atención de solicitudes. Los datos de salud son sensibles. El titular puede conocer, actualizar, rectificar, suprimir o revocar su información cuando proceda, y consultar la política completa en https://dralinaantiage.com. Contacto: info@dralinaantiage.com y +57 601 718 6835.

21. CONSTANCIAS DE ACEPTACIÓN EN LA PLATAFORMA

Al aceptar electrónicamente esta política y los términos y condiciones aplicables, configurar o registrar un método de pago y suministrar la información solicitada, el PACIENTE deja constancia de las siguientes declaraciones:

- Que ha leído, comprendido y aceptado la Política de Tratamiento de Datos Personales y el aviso de privacidad de la doctora Lina Bibiana Peña Cifuentes.
- Que la información suministrada es completa, exacta, veraz y actualizada, y que informará oportunamente cualquier modificación relevante.
- Que autoriza el tratamiento de sus datos de identificación, contacto, contractuales, transaccionales, técnicos y clínicos para gestionar la valoración y el tratamiento estético elegido, la cotización, las citas, la atención, el seguimiento y el cumplimiento de obligaciones legales y contractuales.
- Que autoriza de manera explícita el tratamiento de sus datos sensibles de salud cuando sean necesarios para determinar la seguridad, pertinencia, ejecución y seguimiento del tratamiento estético, y reconoce que ocultar información clínica relevante puede impedir una atención segura.
- Que autoriza la transmisión de la información estrictamente necesaria a la plataforma de pagos, entidades financieras, proveedores tecnológicos y demás encargados que intervengan en la operación o en la prestación del servicio.
- Que es titular del medio de pago registrado o cuenta con autorización suficiente para utilizarlo, y que los débitos únicamente podrán realizarse en los casos, cuantías y condiciones expresamente previstos en la cotización y en los términos y condiciones aceptados.
- Que acepta que los registros de fecha, hora, identidad, dirección IP, dispositivo, versión documental, selección de casillas, transacciones y demás trazabilidad constituyan prueba de sus autorizaciones y aceptaciones electrónicas.
- Que comprende que las finalidades publicitarias, el envío de comunicaciones comerciales y el uso identificable de fotografías, videos, voz o testimonios son opcionales y podrán ser negados o revocados por los canales informados, sin afectar la prestación del servicio.

- Que conoce sus derechos como titular y que podrá ejercerlos mediante el correo info@dralinaantiage.com o el teléfono +57 601 718 6835.