



POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CAPÍTULO I: DISPOSICIONES PRELIMINARES:

ARTÍCULO 1.- FINALIDAD:

BLUECARD ECUADOR S.A., a quien en adelante se le denominará como “LA EMPRESA” u “BLUECARD”, dicta la presente política interna con la finalidad de establecer las directrices que se deberán seguir respecto al tratamiento de los datos personales que recaba y que se encuentran bajo custodia de LA EMPRESA.

ARTÍCULO 2.- ALCANCE:

La presente política interna aplica para todo el personal de LA EMPRESA y para terceros contratados, sea por servicios profesionales, o por algún servicio en específico.

Asimismo, se incluye en este segmento a todos los accionistas de LA EMPRESA, así como a sus administradores.

Finalmente, también aplica a los clientes de LA EMPRESA.

ARTÍCULO 3.- MARCO NORMATIVO:

Este procedimiento tiene su fundamento en las siguientes disposiciones normativas:

- Ley Orgánica de Protección de Datos Personales; y,
- Reglamento a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales;
- Reglamento para el manejo de información confidencialidad en el Sistema Nacional de Salud.

ARTÍCULO 4.- DEFINICIONES:

Para efectos de la interpretación y aplicación de esta política interna, se tomarán en cuenta las siguientes definiciones:

- Dato personal:** Es aquel dato que identifica o hace identificable a una persona natural, directa o indirectamente.
- Dato relativo a la salud:** Aquel dato personal relacionado a la salud física o mental de una persona, incluida la prestación de servicios de atención sanitaria, que hace énfasis sobre su estado de salud.
- File del trabajador:** Archivo que contiene toda la información relacionada del trabajador de LA EMPRESA, incluyendo, pero no limitando a: contrato, llamados de atención, ascensos, hoja de vida, certificados, entre otros



- d) **Historia clínica:** Documento legal que contiene información pormenorizada y ordenada de todos los datos personales y de salud relativos al paciente, que incluye sus antecedentes, estado actual de salud y evolución, así como los procedimientos y tratamientos recibidos.
- e) **Información confidencial:** Es aquella información que se guarda con sigilo y reserva y únicamente se proporciona a su titular o a un tercero debidamente autorizado por el propietario.

CAPÍTULO II: DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

ARTÍCULO 5.- RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:

LA EMPRESA es el responsable del tratamiento de los datos personales de todos los usuarios, así como quien custodia, tanto en archivos físicos y digitales, sean estos activos o pasivos, la información relacionada con la contratación del servicio, y sus habilitantes en caso de solicitud de cobertura, que puede incluir una historia clínica.

De la misma forma, es el responsable del tratamiento de los datos personales de sus trabajadores, tanto de quienes se encuentran en la nómina actual, como en la nómina pasiva, así como de sus proveedores.

Así también, LA EMPRESA es responsable respecto de los datos que se recaban de sus proveedores y/o terceros contratados, quienes prestan servicios según el requerimiento e interés de LA EMPRESA.

ARTÍCULO 6.- TIPO DE DATOS Y PROCEDENCIA:

Dada la relación entre LA EMPRESA y los clientes, se pueden tratar los siguientes tipos de datos:

- a) **Datos identificativos, tales como:** nombres, número de identificación, dirección, correo electrónico, teléfono, y firmas.
- b) **Datos de salud del paciente,** mismos que constan dentro de la Declaración de Salud, y en los certificados, historia clínica y demás documentación solicitada para validar la cobertura.
- c) **Datos transaccionales y financieros como:** pagos, transferencias, saldos, entre otros similares.

Es importante destacar que los datos pueden ser entregados a BLUECARD sea por parte del titular, por su representante legal o su contacto de emergencia.

De la misma manera, dada la relación entre LA EMPRESA y sus trabajadores, se pueden tratar los siguientes datos:



- a) **Datos identificativos de los trabajadores y sus contactos de emergencia, tales como:** nombres, número de identificación, dirección, correo electrónico, teléfono, y firmas.
- b) **Datos de sus familiares** cuando éstos sean reportados como cargas familiares.
- c) **Datos de salud**, en cumplimiento con obligaciones laborales de seguridad y salud ocupacional.
- d) **Datos financieros como:** número de cuenta bancaria.

Este tipo de datos siempre serán proporcionados por el trabajador al inicio de la relación laboral, y en cualquier momento mientras ésta dure.

Asimismo, en función de la relación entre LA EMPRESA y los proveedores, aplicará el tratamiento de datos identificativos y bancarios, mismos que se solicitarán en función de la actividad que prestarán y que constarán en el respectivo contrato.

ARTÍCULO 7.- FINALIDAD DEL TRATAMIENTO:

El tratamiento de los datos recabados por LA EMPRESA tiene las siguientes finalidades:

- a) **PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** LA EMPRESA, bajo contratación del cliente, prestará servicios de medicina prepagada, según el portafolio de productos de BLUECARD. Para ello, necesita contar con su información de salud e identificativa a fin de prestar un servicio íntegro y de alta calidad. Dentro de sus prestaciones están, por ejemplo:
 - Atenciones de emergencia o por consulta externa.
 - Recordarle sus citas previamente agendadas.
 - Emitir las facturas por los servicios prestados.
 - Atender cualquier comunicación reportada por el cliente, dentro de LA EMPRESA.
 - Gestionar cualquier incidente o reclamo interpuesto por el cliente.
 - Realizar encuestas sobre los servicios y atenciones recibidos.
 - Custodiar su información proporcionada por el portal web.
- b) **ATENCIÓN DE SOLICITUDES:** En estos casos, el cliente puede remitir cualquier solicitud de información, sugerencia, queja, reclamo o solicitud de ejercicio de sus derechos relacionados con la protección de sus datos. Para ello, se tratarán sus datos a fin de contestar dichos requerimientos, sea en medios físicos o electrónicos. Lo mismo aplica en relación a cualquier trabajador o proveedor de LA EMPRESA.
- c) **CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LEGALES:** El tratamiento del dato podría tener la finalidad de cumplir con algún requerimiento de información ordenado por autoridad competente, cumplir con la legislación en materia de protección de datos o sanitaria, entre otros.
- d) **EJECUCIÓN DE CONTRATO:** Los datos recabados permiten llevar a cabo de forma efectiva la ejecución el contrato de prestación de servicios dado por LA EMPRESA a sus usuarios.



- e) ENVÍO DE NOTIFICACIONES RELACIONADAS CON LA EMPRESA: Esto incluye el envío de notificaciones relacionadas con la prestación del servicio como: citas programadas, recordatorios de agendamientos, cambios en citas, publicidad de LA EMPRESA, notificaciones específicas, entre otros. En este caso, todas las comunicaciones se enviarán desde un correo específico, bajo dominio de LA EMPRESA.

Los datos recogidos serán tratados para los fines aquí descritos y en ningún caso es incompatible con otros fines.

Estas disposiciones aplicarán para los trabajadores de LA EMPRESA, así como sus proveedores, en lo que sea pertinente.

ARTÍCULO 8.- TIEMPO DE CONSERVACIÓN DE LOS DATOS:

Los datos se conservarán durante el tiempo necesario, para la finalidad específica por la que se los recabaron; esto, sin perjuicio de que el titular ejerza su derecho de eliminación o cese del tratamiento de los mismos.

Respecto a los datos de salud, éstos se conservarán durante el tiempo aplicable en cada caso, según lo señalado en la norma de salud prevista para el efecto. Una vez superado el término legal, se procederá a la destrucción de todos los archivos según la Política de Constancia de Destrucción y Eliminación de Documentos emitida por LA EMPRESA.

ARTÍCULO 9.- TERCEROS QUE TENDRÁN ACCESO A LOS DATOS PERSONALES:

En vista de que LA EMPRESA trabaja junto con diferentes proveedores de servicios, quienes coadyuvan a la calidad del servicio que se presta, en ocasiones es necesario que traten datos personales por cuenta del responsable y bajo calidad de encargados del tratamiento de datos personales. Ello implicará la suscripción de un contrato en el que se detallará cuáles son sus obligaciones como encargado del tratamiento del dato.

Estos terceros pueden ser, por ejemplo: profesionales de la salud contratados bajo la modalidad de servicios profesionales, proveedor de servicios de seguridad física, proveedor de servicios de almacenamiento físico (archivo), destrucción de documentación, profesionales de servicios jurídicos, empresas de servicios informáticos, entre otras.

Los datos personales identificativos y de salud no se entregarán a estos terceros salvo que exista una obligación legal, interés legítimo o cualquiera de estos supuestos y destinatarios:

- a) Una compañía aseguradora, en caso de que el paciente indique que cuenta con una cobertura de carácter privada, y se desee aplicar la figura de coordinación de beneficios. En dicha circunstancia, se proporcionarán, bajo indicación del



titular, la información que requiera a fin de que la compañía aseguradora brinde la cobertura contratada.

- b) En caso de que el seguro sea contratado con una compañía no ecuatoriana, será necesario realizar una transferencia internacional de datos, previo consentimiento expreso del titular tras ser informado de dicha acción y sus riesgos.

ARTÍCULO 10. - TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS:

Previo a que se realice una transferencia internacional de datos, LA EMPRESA realizará los trámites y averiguaciones necesarias a fin de determinar el motivo para la transferencia, la finalidad y qué datos se deben transferir.

Para ello, LA EMPRESA asegurará la existencia de suficientes garantías que protejan al dato personal, de acuerdo con la normativa en dicho país, y que respalde también las obligaciones previstas en el Ecuador.

ARTÍCULO 11.- CONFIDENCIALIDAD:

LA EMPRESA garantiza que toda la información que recabe y sea tratada para efectos de su prestación de servicios, se trata bajo los principios de confidencialidad y reserva de información. Asimismo, LA EMPRESA cuenta con su respectiva Política de Confidencialidad, misma que recaba todas las actuaciones para respaldar el correcto tratamiento de los datos personales y demás información que mantiene en sus archivos físicos y digitales.

ARTÍCULO 12.- EJERCICIO DE DERECHOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:

Según lo previsto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, en el Ecuador existen los siguientes derechos que pueden ser ejercidos por el titular del dato:

- a) Derecho a la información;
- b) Derecho de acceso;
- c) Derecho de rectificación y actualización;
- d) Derecho de eliminación;
- e) Derecho de oposición;
- f) Derecho a la portabilidad;
- g) Derecho a la suspensión del tratamiento;
- h) Derecho a no ser objeto de una decisión basada única o parcialmente en valoraciones automatizadas;
- i) Derecho de niñas, niños y adolescentes a no ser objeto de una decisión basada única o parcialmente en valoraciones automatizadas;



- j) Derecho de consulta; y,
- k) Derecho a la educación digital.

Para ello, el titular del dato podrá enviar una comunicación directa al correo electrónico: protecciondedatos@bluecard.com.ec, o presentar una solicitud en ventanilla indicando cuál es el derecho que desea ejercer y sobre qué dato. Una vez recibida la petición, LA EMPRESA realizará las contestaciones en un máximo de 15 días calendario, en la que indicará el cumplimiento de la petición, o a su vez, expondrá la negativa en caso de no se pueda ejercer el derecho y su respectiva justificación legal. A dicha petición, se deberá acompañar una copia de la cédula de ciudadanía del titular, o del representante legal.

Respecto a las comunicaciones que se reciben de forma electrónica, sea por medio de newsletters, correos masivos de publicidad, o aquellos en los que se comunica beneficios, el titular del dato siempre podrá desuscribirse del mismo mediante el botón de “Desuscripción”, o mediante una notificación siguiendo el mecanismo detallado en el párrafo anterior.

Se informa que dichos correos electrónicos son distintos a aquellos por medio del cual se envían comunicaciones oficiales de índole médico y sanitario, por lo que su desuscripción no conllevará a una exclusión total del sistema informático de LA EMPRESA, sino únicamente implicará la segregación del tipo de información que desea recibir por correo electrónico.

ARTÍCULO 13.- IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS TÉCNICAS Y ADMINISTRATIVAS:

LA EMPRESA cuenta con las respectivas implementaciones, tanto de medidas administrativas, como de medidas técnicas, que garantizan el correcto tratamiento del dato personal que se encuentra bajo su responsabilidad.

De la misma manera, el personal cuenta con capacitaciones periódicas en torno al conocimiento y buenas prácticas del tratamiento de los datos personales, mismas que se basan en lo previsto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

Para aquellos casos en los que LA EMPRESA requiera de contar con encargados del tratamiento de datos, realizará la correspondiente suscripción de contrato que respalde dicha calidad, y entregará el perfil junto con las obligaciones que le corresponde acatar, en función de lo previsto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

De la misma manera, realizará en cualquier momento una auditoría para comprobar el cumplimiento de sus obligaciones. Dicha auditoría no implicará ningún costo para el encargado, aunque en caso de determinarse incumplimientos que deban ser subsanados, éstos deberán ser implementados y costeados por el encargado.



13.1 EVALUACIONES Y VIOLACIONES DE SEGURIDAD:

LA EMPRESA realiza periódicamente evaluaciones de impacto de privacidad, así como análisis sobre las posibles vulneraciones y brechas de seguridad. Asimismo, cuenta con personal altamente capacitado que permite brindar un servicio de arquitectura de seguridad informático idóneo para proteger los datos personales que constan en las bases de datos de LA EMPRESA.

LA EMPRESA notificará a las entidades de control competentes, así como a los usuarios que corresponda, cualquier violación a la seguridad de los datos personales de las que tenga conocimiento.

ARTÍCULO 14. – ENCARGADO PERMANENTE DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

Se determina que BLUECARD mantiene un contrato de prestación de servicios con la compañía PLANET ASSIST ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR S.A.S., por medio del cual, se prestan servicios de asistencia en reclamos, coordinación y manejo de casos, acceso a redes de proveedores y diferentes entidades que pagan, administran o negocian servicios de atención médica, redes de proveedores y cualquiera otra entidad con fines similares; ello implica que el cliente de BLUECARD puede ser atendido mediante el call center de LA EMPRESA o PLANET ASSIST, y lo convierte a ésta última en un encargado del dato, que conoce cuáles son sus obligaciones en cumplimiento con la normativa.

ARTÍCULO 15. – DE LA PÁGINA WEB:

LA EMPRESA garantiza a todo quien utilice su portal web, que el mismo fue diseñado tomando en cuenta la utilidad de todos los que navegan en el mismo. En dicho portal, se podrán realizar visitas sencillas y comprar los productos ofertados por BLUECARD.

Se recalca que, para el efecto, se podrán solicitar datos identificativos, de salud y bancarios, a fin de que se respalde la compra realizada electrónicamente, todos amparados en bases legitimadoras de la normativa ecuatoriana de protección de datos.

Asimismo, en dicho portal, constarán los correspondientes términos y condiciones, política de privacidad, así como estará disponible el presente documento.



BLUECARD
tu tranquilidad es primero

Compañía de Salud
Prepagada del Ecuador

CAPÍTULO III: DE LAS DISPOSICIONES GENERALES:

ARTÍCULO 16.- DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA:

LA EMPRESA entregará a su personal y proveedor (cuando aplique) un ejemplar impreso o de forma electrónica del presente instrumento. De la misma manera, constará siempre en el portal web de LA EMPRESA, para que se encuentre a disposición de todos los clientes, trabajadores y proveedores de LA EMPRESA.

ARTÍCULO 17.- VIGENCIA:

El presente documento entrará en vigencia desde su suscripción, y será de cumplimiento obligatorio.

Dado y suscrito en la ciudad de Quito, a los 23 días del mes de noviembre de 2023.

Atentamente,

JUANF PONCE S.A.S.

GERENTE GENERAL
BLUECARD ECUADOR S.A.