MANUAL DE MEDIOS DIGITALES

Body + Health
CLÍNICA

Tabla de contenido

Introducción

Bienvenido al Manual de Medios Digitales de la Clínica Body & Health S.A.S. Este documento tiene como objetivo proporcionar orientación y establecer pautas para el uso efectivo y seguro de los recursos digitales en nuestra institución.

1.1 Misión
En Clínica Body & Health S.A.S, nuestra misión es proporcionar servicios de salud integrales de alta calidad, de manera eficiente y oportuna, con un enfoque humano. Nos esforzamos por ser líderes en el sector de la salud, ofreciendo servicios innovadores que mejoren la calidad de vida de nuestros pacientes. Nuestro compromiso es ser una fuente confiable de atención médica para la comunidad, trabajando incansablemente para promover el bienestar.

1.2 Visión
Aspiramos a ser la institución líder en el sector de la salud en Aguachica y sus alrededores. Buscamos lograrlo ofreciendo servicios innovadores y altamente calificados. Nos esforzamos por ser reconocidos como referencia en nuestra región, destacando por nuestra excelencia en el cuidado de la salud. Queremos ser una institución altamente respetada y reconocida, siendo una fuente de inspiración para otras organizaciones en el sector.

1.3 Objetivos del Manual de Medios Digitales
Este manual tiene como objetivos:

- Establecer políticas claras para el uso de medios digitales en la Clínica Body & Health S.A.S.
- Proporcionar pautas para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información digital.
- Facilitar el acceso eficiente y efectivo a las herramientas digitales necesarias para llevar a cabo nuestras actividades.
- Promover el uso responsable de las redes sociales y otros canales digitales en representación de la institución.

Políticas de Uso de Medios Digitales

2.1 Uso Aceptable de Medios Digitales
La Clínica Body & Health S.A.S promueve un ambiente digital seguro y respetuoso. El uso de medios digitales, incluyendo pero no limitado a computadoras, redes, software y dispositivos móviles, está sujeto a las siguientes directrices:

2.1.1 Propósito Profesional
Los recursos digitales deben ser utilizados exclusivamente para fines profesionales relacionados con las actividades y responsabilidades laborales en la Clínica Body & Health S.A.S. Se prohíbe el uso no autorizado para actividades personales no relacionadas con el trabajo.

2.1.2 Acceso Autorizado
El acceso a sistemas y datos digitales está restringido a personal autorizado. Cada usuario es responsable de mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso y no compartir información confidencial con terceros.

2.1.3 Contenido Apropiado
Se prohíbe la creación, distribución o visualización de contenido inapropiado, ofensivo o ilegal en los medios digitales de la clínica. Esto incluye, pero no se limita a, mensajes discriminatorios, difamatorios, obscenos o amenazantes.

2.1.4 Cumplimiento Legal
El uso de medios digitales debe cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables. Esto incluye, pero no se limita a, las leyes de privacidad, propiedad intelectual y seguridad de la información.

2.2 Privacidad y Seguridad de la Información
La protección de la privacidad y la seguridad de la información es de suma importancia. Se aplican las siguientes reglas para garantizar la integridad y confidencialidad de los datos digitales:

2.2.1 Datos Confidenciales
La información confidencial, como datos de pacientes, registros médicos y datos financieros, debe ser manejada con extrema precaución. El acceso a estos datos está limitado a personal autorizado y solo se utilizará para fines profesionales.

2.2.2 Protección de Contraseñas
Todos los usuarios deben seguir las pautas de seguridad de contraseñas establecidas, incluyendo la creación de contraseñas fuertes y la actualización periódica de las mismas. Nunca se deben compartir contraseñas con otros empleados o personas ajenas a la clínica.

2.2.3 Dispositivos Seguros
Los dispositivos digitales utilizados para acceder a sistemas de la clínica deben contar con medidas de seguridad actualizadas, incluyendo software antivirus y firewalls. Se deben informar de inmediato cualquier incidente de seguridad o pérdida de dispositivo.

2.2.4 Comunicaciones Seguras
Las comunicaciones electrónicas que contengan información sensible deben ser cifradas y enviadas a través de canales seguros. Evitar el uso de correos electrónicos no seguros para la transmisión de datos confidenciales.

Equipo y Herramientas

En la Clínica Body & Health S.A.S, utilizamos una variedad de hardware y software para respaldar nuestras operaciones. La eficiencia y seguridad de estos recursos digitales son cruciales para el cumplimiento de nuestra misión. A continuación, se describen los principales componentes tecnológicos y las pautas asociadas con su uso:

3.1 Hardware Utilizado

3.1.1 Computadoras de Escritorio y Portátiles

Se proporcionan computadoras de escritorio y portátiles para realizar tareas administrativas y médicas. Estos dispositivos deben utilizarse exclusivamente para fines laborales y mantenerse en condiciones óptimas. Se realizarán revisiones periódicas para garantizar su rendimiento.

3.1.2 Dispositivos Móviles

Se asignarán dispositivos móviles a personal autorizado para facilitar la comunicación y el acceso a la información mientras están fuera de la oficina. Se debe utilizar un código de acceso o autenticación biométrica para proteger la información almacenada en estos dispositivos.

3.1.3 Impresoras y Escáneres

Las impresoras y escáneres deben utilizarse para fines profesionales. Se deben seguir las pautas de seguridad al imprimir y escanear documentos confidenciales. Además, se realizará un mantenimiento regular para garantizar su funcionamiento adecuado.

3.2 Software Utilizado

3.2.1 Sistema de Gestión de Información Médica (SGIM)

Utilizamos un SGIM para gestionar de manera eficiente los registros médicos y la información del paciente. Todo el personal debe recibir capacitación sobre el uso adecuado del SGIM y seguir las políticas establecidas para garantizar la precisión y confidencialidad de la información.

3.2.2 Suite de Productividad

Se proporcionará una suite de productividad estándar que incluye software de procesamiento de textos, hojas de cálculo y presentaciones. El personal debe utilizar estos programas para crear y compartir documentos profesionales.

3.2.3 Herramientas de Comunicación

Utilizamos herramientas de comunicación, como correo electrónico y mensajería instantánea, para facilitar la colaboración interna. Los empleados deben seguir las políticas de uso establecidas y evitar el intercambio de información confidencial a través de canales no seguros.

3.3 Instrucciones de Configuración y Mantenimiento

3.3.1 Configuración Inicial

Al recibir un nuevo dispositivo o software, el personal debe seguir las instrucciones de configuración proporcionadas por el departamento de tecnología. Esto incluye la instalación de actualizaciones de seguridad y la personalización de configuraciones según las necesidades individuales.

3.3.2 Actualizaciones y Parches
Es responsabilidad de cada usuario realizar actualizaciones periódicas de software y firmware en sus dispositivos. Además, el departamento de tecnología coordinará actualizaciones generales para garantizar la seguridad y el rendimiento del sistema.

3.3.3 Mantenimiento Preventivo
Se llevarán a cabo actividades de mantenimiento preventivo, como la limpieza física de dispositivos y la optimización del rendimiento del software, para prolongar la vida útil de los equipos y garantizar su eficiencia.

3.4 Cámaras Fotográficas
3.4.1 Propósito de Uso
Las cámaras fotográficas se utilizan con el propósito de documentar visualmente aspectos clínicos, procedimientos médicos, avances en el tratamiento y resultados. Su uso está estrictamente limitado a fines profesionales y médicos, y se prohíbe la captura de imágenes para uso personal.

3.4.2 Consentimiento Informado
Antes de capturar imágenes de un paciente, se debe obtener el consentimiento informado por escrito. Este consentimiento debe incluir una explicación clara del propósito de las fotografías y cómo se utilizarán en el contexto del tratamiento médico.

3.4.3 Confidencialidad y Privacidad
Las imágenes capturadas deben manejarse con la misma confidencialidad que cualquier otro registro médico. Se prohíbe la divulgación no autorizada de imágenes, y estas solo deben compartirse dentro del equipo médico directamente involucrado en el tratamiento del paciente.

3.4.4 Almacenamiento Seguro
Las imágenes deben almacenarse en sistemas seguros designados para proteger la privacidad del paciente. Se implementarán medidas de seguridad, como cifrado y acceso restringido, para garantizar la integridad y confidencialidad de las imágenes.

3.4.5 Uso Ético
El personal debe utilizar las cámaras fotográficas de manera ética y profesional en todo momento. Se prohíbe la captura de imágenes que puedan ser percibidas como invasivas o que violen la dignidad y privacidad del paciente.

3.5 Instrucciones de Configuración y Mantenimiento para Cámaras Fotográficas
3.5.1 Configuración Inicial
Al adquirir una nueva cámara fotográfica, el personal debe seguir las instrucciones de configuración proporcionadas por el fabricante. Se deben ajustar las configuraciones de privacidad y calidad de imagen según las necesidades médicas.

3.5.2 Mantenimiento Regular
Se llevará a cabo un mantenimiento regular de las cámaras fotográficas para garantizar su buen funcionamiento. Esto incluye la limpieza de lentes, la actualización del firmware y la revisión de la capacidad de almacenamiento.

3.5.3 Capacitación del Personal
Todo el personal autorizado para utilizar cámaras fotográficas recibirá capacitación sobre las pautas éticas y técnicas para el uso de estas herramientas. La formación incluirá información sobre la importancia de la privacidad y la confidencialidad.

Acceso y Autenticación
El acceso seguro a sistemas digitales es esencial para proteger la información confidencial y garantizar la integridad de las operaciones en la Clínica Body & Health S.A.S. Las siguientes pautas y procedimientos deben seguirse rigurosamente:

4.1 Procedimientos para Acceder a Sistemas Digitales
4.1.1 Identificación del Usuario
Cada empleado recibirá credenciales de acceso únicas, que consisten en un nombre de usuario y una contraseña. Estas credenciales son personales e intransferibles, y se utilizarán para acceder a los sistemas digitales de la clínica.

4.1.2 Autenticación de Dos Factores (2FA)
Se implementará la autenticación de dos factores siempre que sea posible. Esta medida adicional de seguridad requiere que los usuarios proporcionen una segunda forma de identificación, como un código generado en una aplicación móvil, junto con sus credenciales habituales.

4.1.3 Acceso Remoto
Para acceder a los sistemas digitales de forma remota, se utilizarán conexiones seguras mediante tecnologías como VPN (Red Privada Virtual). Los empleados deben seguir los procedimientos establecidos para garantizar un acceso seguro y protegido fuera de la red interna de la clínica.

4.2 Políticas de Contraseña y Autenticación
4.2.1 Creación de Contraseñas Fuertes
Los usuarios deben crear contraseñas fuertes que incluyan una combinación de letras, números y caracteres especiales. Se prohíbe el uso de contraseñas débiles o fácilmente adivinables, como fechas de nacimiento o nombres comunes.

4.2.2 Actualización Periódica
Se requerirá a los empleados que actualicen sus contraseñas periódicamente. Este proceso garantiza la seguridad continua al prevenir el uso prolongado de contraseñas comprometidas.

4.2.3 No Compartir Contraseñas
Los usuarios no deben compartir sus contraseñas con colegas ni con ninguna persona externa a la clínica. La confidencialidad de las credenciales de acceso es crucial para mantener la seguridad de los sistemas digitales.

4.2.4 Bloqueo Automático
Los dispositivos y sistemas digitales deben configurarse para bloquearse automáticamente después de un período de inactividad. Esto ayuda a prevenir el acceso no autorizado en caso de que un empleado deje su estación de trabajo sin cerrar sesión.

4.2.5 Registro de Acceso
Se llevará un registro de acceso que incluirá detalles sobre quién accedió a qué sistemas y cuándo. Estos registros se revisarán regularmente para detectar actividad sospechosa.

4.3 Instrucciones de Configuración y Mantenimiento para Acceso y Autenticación
4.3.1 Configuración Inicial
Al recibir nuevas credenciales de acceso, los usuarios deben cambiar sus contraseñas de forma inmediata. Además, se realizará una configuración adecuada para habilitar la autenticación de dos factores y otras medidas de seguridad.

4.3.2 Monitoreo Continuo
El departamento de tecnología supervisará continuamente la actividad de acceso para detectar patrones o eventos inusuales. Cualquier irregularidad se investigará de inmediato.

4.3.3 Capacitación del Personal
Se proporcionará capacitación continua al personal sobre las políticas de acceso y autenticación. Esto incluirá la importancia de mantener la confidencialidad de las credenciales y la responsabilidad asociada con el acceso a sistemas digitales.

Seguridad Informática
La seguridad informática es una prioridad fundamental para la Clínica Body & Health S.A.S. Adoptar prácticas recomendadas y mantener protocolos de seguridad efectivos es esencial para proteger nuestra información y sistemas contra amenazas cibernéticas. A continuación, se detallan las directrices y medidas específicas:

5.1 Prácticas Recomendadas para Proteger Contra Amenazas Cibernéticas
5.1.1 Concientización del Personal
Todo el personal recibirá formación sobre las amenazas cibernéticas, incluyendo la identificación de correos electrónicos de phishing, sitios web maliciosos y prácticas de seguridad en línea. La concientización continua es clave para mantener un entorno digital seguro.

5.1.2 Antivirus y Antimalware

Todos los dispositivos de la clínica deberán contar con software antivirus y antimalware actualizado. Se realizarán análisis periódicos para identificar y eliminar posibles amenazas.

5.1.3 Política de "Cero Trust"

Se adoptará una política de "cero trust", lo que significa que ningún usuario o dispositivo se considera automáticamente confiable. Se implementarán medidas adicionales de seguridad, como autenticación de dos factores, incluso dentro de la red interna.

5.2 Protocolos de Seguridad y Actualizaciones

5.2.1 Actualizaciones del Sistema Operativo y Software

Se establecerá un programa regular de actualizaciones automáticas para sistemas operativos y software utilizado en la clínica. Estas actualizaciones corregirán vulnerabilidades de seguridad y mejorarán la resistencia del sistema contra amenazas.

5.2.2 Cortafuegos y Filtros de Contenido

Se implementarán cortafuegos y filtros de contenido para monitorear y controlar el tráfico de red. Estos dispositivos ayudarán a prevenir accesos no autorizados y protegerán contra amenazas en línea.

5.2.3 Copias de Seguridad Regulares

Se realizarán copias de seguridad periódicas de datos críticos y sistemas. Estas copias de seguridad se almacenarán de forma segura y se probarán regularmente para garantizar su integridad y capacidad de recuperación.

5.2.4 Evaluaciones de Vulnerabilidad

Se realizarán evaluaciones de vulnerabilidad periódicas para identificar posibles puntos débiles en la infraestructura de seguridad. Las vulnerabilidades identificadas se abordarán de inmediato.

5.3 Instrucciones de Configuración y Mantenimiento para Seguridad Informática

5.3.1 Configuración Inicial

Al implementar nuevos sistemas o software, se seguirán las mejores prácticas de seguridad recomendadas por los fabricantes. Esto incluye configurar ajustes de seguridad, como permisos y configuraciones de red, según sea necesario.

5.3.2 Monitoreo Continuo

El departamento de seguridad informática supervisará continuamente la red y los sistemas en busca de actividades sospechosas. Se implementarán sistemas de detección de intrusiones y se responderá rápidamente a cualquier incidente.

5.3.3 Actualizaciones de Políticas

Las políticas de seguridad serán revisadas y actualizadas periódicamente para adaptarse a las nuevas amenazas y desafíos. El personal será informado sobre cualquier cambio en las políticas de seguridad.

Creación y Distribución de Contenido

En la Clínica Body & Health S.A.S, la creación y distribución de contenido digital juegan un papel crucial para mantener una presencia efectiva en línea. Establecer pautas claras y procedimientos para estas actividades garantiza la coherencia, profesionalismo y seguridad en nuestra representación digital.

6.1 Pautas para la Creación de Contenido Digital

6.1.1 Objetivos y Audiencia

Antes de crear contenido, definiremos claramente los objetivos y la audiencia. Esto nos ayudará a adaptar el tono, el estilo y el enfoque del contenido de acuerdo con nuestras metas y el perfil de nuestros seguidores.

6.1.2 Precisión y Veracidad

Todo el contenido digital debe ser preciso y veraz. Evitaremos la difusión de información incorrecta o engañosa, especialmente en temas médicos. Se verificarán las fuentes y se respaldará la información con evidencia cuando sea necesario.

6.1.3 Respeto a la Privacidad

Se respetará la privacidad de los pacientes y del personal. No se compartirán imágenes ni información que pueda identificar a pacientes sin su consentimiento explícito y por escrito.

6.1.4 Estilo Profesional

Mantendremos un estilo profesional y respetuoso en todo el contenido digital. Se evitará el uso de lenguaje informal o humor que pueda ser malinterpretado en el contexto de la atención médica.

6.2 Procedimientos para la Distribución de Contenido en Plataformas Específicas

6.2.1 Facebook

Frecuencia de Publicación: Se establecerá un calendario de publicaciones coherente para mantener la participación de la audiencia.

Interacción con Comentarios: Se responderán de manera oportuna y profesional los comentarios y mensajes directos, fomentando la participación y la comunicación abierta.

Publicidad: La publicidad en Facebook se realizará conforme a las políticas de la plataforma y de acuerdo con los objetivos de la clínica.

6.2.2 Instagram

Estilo Visual Coherente: Se mantendrá un estilo visual coherente en las publicaciones para fortalecer la identidad de la marca.

Uso de Historias y Reels: Se utilizarán Historias y Reels de manera estratégica para mantener la participación y mostrar aspectos relevantes de la clínica.

Colaboraciones: Se considerarán colaboraciones con influenciadores médicos o de salud para ampliar el alcance y la credibilidad.

6.2.3 Página Web

Actualización Regular: La página web se actualizará regularmente con información precisa y relevante sobre servicios, profesionales médicos y eventos.

Seguridad del Sitio: Se implementarán medidas de seguridad para proteger la integridad de la página web y la privacidad de los visitantes.

SEO: Se utilizarán buenas prácticas de SEO (Optimización para Motores de Búsqueda) para mejorar la visibilidad en línea y facilitar la búsqueda de información sobre la clínica.

6.3 Instrucciones para la Creación y Distribución de Contenido Digital

6.3.1 Creación de Contenido

Antes de publicar, todo contenido debe ser revisado por personal autorizado para garantizar precisión y coherencia con la imagen de la clínica.

Se utilizarán herramientas de diseño y edición para mantener un estándar visual profesional en todas las plataformas.

6.3.2 Distribución de Contenido

Se utilizarán herramientas de programación para publicar contenido en redes sociales de acuerdo con el calendario establecido.

Se realizarán análisis periódicos de rendimiento para evaluar la efectividad del contenido y realizar ajustes según sea necesario.

Redes Sociales y Presencia en Línea

La gestión efectiva de las redes sociales y la presencia en línea es fundamental para la imagen y la comunicación de la Clínica Body & Health S.A.S. Establecer directrices claras y estrategias sólidas garantiza una participación positiva y coherente en el entorno digital.

7.1 Directrices para el Uso de Redes Sociales

7.1.1 Ton o y Estilo de Comunicación

Mantendremos un tono profesional y respetuoso en todas las interacciones en redes sociales.

Evitaremos el lenguaje técnico excesivo y nos comunicaremos de manera comprensible para la audiencia general.

7.1.2 Respuestas a Comentarios y Mensajes

Se responderán los comentarios y mensajes de manera oportuna, brindando información precisa y solucionando consultas cuando sea posible.

Se manejarán comentarios negativos de manera diplomática y, cuando sea necesario, se redirigirá la conversación a un entorno privado.

7.1.3 Uso de Imágenes y Multimedia

Las imágenes y multimedia compartidos se seleccionarán cuidadosamente para reflejar los valores y estándares de la clínica.

Se obtendrán los permisos necesarios antes de compartir imágenes de pacientes o eventos.

7.2 Estrategias para Gestionar la Presencia en Línea

7.2.1 Planificación de Contenido

Se desarrollará un calendario editorial para planificar publicaciones en redes sociales y actualizaciones en la página web.

Se considerarán eventos relevantes y tendencias en salud para integrarlos en el plan de contenido.

7.2.2 Colaboraciones y Asociaciones

Se buscarán oportunidades de colaboración con profesionales de la salud, organizaciones afines y posiblemente influencers médicos para ampliar el alcance y la credibilidad en línea.

Las colaboraciones se seleccionarán cuidadosamente para alinearlas con la misión y valores de la clínica.

7.2.3 Monitoreo de la Reputación en Línea

Se implementará un sistema de monitoreo para rastrear menciones y comentarios sobre la clínica en línea.

Se responderán rápidamente a comentarios positivos y se abordarán constructivamente los comentarios negativos.

7.3 Instrucciones para la Gestión de Redes Sociales y Presencia en Línea

7.3.1 Publicación y Programación

Las publicaciones se programarán con antelación utilizando herramientas de gestión de redes sociales.

Se realizarán análisis periódicos para evaluar el rendimiento y ajustar la estrategia según sea necesario.

7.3.2 Manejo de Crisis

Se desarrollará un plan de gestión de crisis para abordar situaciones inesperadas o comentarios negativos que puedan afectar la reputación en línea.

El personal responsable estará capacitado para manejar estas situaciones de manera profesional y eficiente.

7.3.3 Evaluación Continua

Se realizarán evaluaciones regulares de la estrategia en línea para asegurar que esté alineada con los objetivos de la clínica.

Se recopilarán comentarios y datos de rendimiento para ajustar y mejorar continuamente la presencia en línea.

Manejo de Datos y Privacidad

El manejo responsable de datos y la protección de la privacidad son imperativos para la Clínica Body & Health S.A.S. Establecer políticas claras y cumplir con regulaciones de privacidad garantiza la confidencialidad y seguridad de la información del paciente y otros datos sensibles.

8.1 Políticas sobre la Recopilación y Almacenamiento de Datos

8.1.1 Datos de Pacientes

La recopilación de datos de pacientes se realizará de manera ética y legal, obteniendo el consentimiento informado antes de recopilar cualquier información.

Solo se recopilarán los datos necesarios para proporcionar servicios de salud y administrativos de manera efectiva.

8.1.2 Registros Médicos Digitales

Los registros médicos digitales se almacenarán de forma segura en sistemas de gestión de información médica (SGIM) con medidas de seguridad, como cifrado y acceso restringido.

Se realizarán copias de seguridad periódicas para garantizar la disponibilidad y la integridad de los datos.

8.1.3 Datos de Empleados y Administrativos

La recopilación de datos de empleados y administrativos se realizará para fines laborales y administrativos únicamente.

Se establecerán niveles de acceso adecuados para garantizar la confidencialidad de la información de los empleados.

8.2 Cumplimiento con Regulaciones de Privacidad

8.2.1 Reglamento General de Protección de Datos (GDPR)

Se cumplirá con los requisitos establecidos por el GDPR, especialmente en lo que respecta a la recopilación, almacenamiento y procesamiento de datos personales.

Los derechos de privacidad y acceso de los individuos se respetarán y se proporcionará la información solicitada de manera oportuna.

8.2.2 Normativas Locales y Nacionales

Se cumplirá con todas las normativas locales y nacionales relacionadas con la privacidad y la seguridad de la información.

Se realizarán evaluaciones regulares para garantizar la conformidad continua con las leyes y regulaciones pertinentes.

8.3 Instrucciones para el Manejo de Datos y Privacidad

8.3.1 Acceso a Datos Sensibles

El acceso a datos sensibles estará limitado a personal autorizado, y se establecerán protocolos para garantizar la autenticación y la supervisión continua.

8.3.2 Entrenamiento del Personal

Todo el personal recibirá formación sobre las políticas de manejo de datos y privacidad, destacando la importancia de la confidencialidad y la protección de la información.

8.3.3 Evaluación de Riesgos de Privacidad

Se llevarán a cabo evaluaciones periódicas de riesgos de privacidad para identificar y abordar posibles vulnerabilidades en la gestión de datos y la privacidad

Respaldo y Recuperación de Datos

La implementación de sólidos procedimientos de respaldo y recuperación de datos es esencial para garantizar la continuidad del negocio y la protección de información crítica en la Clínica Body & Health S.A.S. A continuación, se detallan las políticas y procedimientos relacionados con el respaldo y recuperación de datos.

9.1 Procedimientos para Respaldo de Datos Importantes

9.1.1 Frecuencia de Respaldo

Todos los datos importantes, incluyendo registros médicos y archivos administrativos, se respaldarán regularmente.

Se establecerá un cronograma de respaldo que se ajuste a la criticidad de los datos, con frecuencias más altas para datos críticos y sensibles.

9.1.2 Almacenamiento Seguro

Los datos respaldados se almacenarán en ubicaciones seguras y fuera de las instalaciones principales de la clínica.

Se utilizarán sistemas de almacenamiento con medidas de seguridad, como cifrado y acceso restringido.

9.1.3 Validación de Respaldo

Se realizarán pruebas regulares de los procedimientos de respaldo para verificar la integridad de los datos respaldados.

Se documentarán y abordarán cualquier problema identificado durante las pruebas de respaldo.

9.2 Pasos para la Recuperación de Datos en Caso de Pérdida

9.2.1 Identificación de la Pérdida

En caso de pérdida de datos, se identificará la naturaleza y la extensión del problema lo más rápido posible.

Se evaluará la causa de la pérdida para abordarla y prevenir futuras ocurrencias.

9.2.2 Proceso de Recuperación

Se seguirá un plan de recuperación predefinido para restaurar los datos desde los archivos de respaldo a los sistemas operativos.

Se priorizarán los datos críticos y se establecerá un orden de recuperación basado en la importancia y urgencia.

9.2.3 Comunicación y Notificación

En caso de una pérdida significativa de datos, se notificará a las partes afectadas, incluyendo pacientes y personal relevante.

La comunicación será transparente y se proporcionarán detalles sobre las medidas tomadas para abordar la pérdida y evitar recurrencias.

9.3 Instrucciones para Respaldo y Recuperación de Datos

9.3.1 Automatización de Procedimientos

Se utilizarán herramientas y sistemas automatizados para programar y ejecutar los procedimientos de respaldo de manera eficiente y consistente.

9.3.2 Documentación de Procedimientos

Todos los procedimientos de respaldo y recuperación se documentarán de manera detallada y accesible para el personal relevante.

La documentación se revisará y actualizará periódicamente para reflejar cualquier cambio en la infraestructura tecnológica.

9.3.3 Capacitación del Personal

El personal encargado de la ejecución de procedimientos de respaldo y recuperación recibirá capacitación regular sobre las mejores prácticas y procedimientos actualizados.

Capacitación y Desarrollo

La capacitación y el desarrollo continuo del personal son esenciales para garantizar el uso efectivo de herramientas digitales en la Clínica Body & Health S.A.S. A continuación, se establecen programas de capacitación y recursos de aprendizaje disponibles para fomentar el crecimiento y la competencia digital del equipo.

10.1 Programas de Capacitación para el Uso Efectivo de Herramientas Digitales

10.1.1 Formación en Sistemas de Gestión de Información Médica (SGIM)

Se proporcionará formación detallada sobre el uso eficiente de los SGIM utilizados para el almacenamiento de registros médicos digitales.

El personal aprenderá a ingresar y recuperar información de manera segura y precisa.

10.1.2 Uso de Herramientas de Comunicación Digital

Se llevará a cabo capacitación sobre el uso efectivo de herramientas de comunicación digital, como correo electrónico y mensajería interna.

Se destacarán las prácticas seguras y la importancia de la comunicación clara y profesional.

10.1.3 Herramientas para la Creación de Contenido

El personal encargado de la creación de contenido digital recibirá capacitación en el uso de herramientas de diseño y edición.

Se proporcionarán habilidades para mantener un estándar visual profesional en todas las publicaciones digitales.

10.2 Recursos de Aprendizaje Disponibles

10.2.1 Manuales y Guías

Se crearán manuales y guías detalladas para las herramientas digitales utilizadas en la clínica.

Estos recursos estarán disponibles para el personal como referencia rápida y para nuevos empleados como parte de su proceso de incorporación.

10.2.2 Sesiones de Capacitación Presenciales y Virtuales

Se organizarán sesiones de capacitación periódicas, tanto presenciales como virtuales, para abordar actualizaciones en herramientas digitales y nuevas funcionalidades.

Las sesiones virtuales permitirán la participación remota para el personal que no pueda asistir físicamente.

10.2.3 Plataformas de Aprendizaje en Línea

Se proporcionarán accesos a plataformas de aprendizaje en línea que ofrezcan cursos relevantes para el desarrollo digital del personal.

Se incentivará a los empleados a completar cursos pertinentes para mejorar sus habilidades digitales.

10.3 Instrucciones para Capacitación y Desarrollo

10.3.1 Evaluación de Necesidades de Capacitación

Se llevará a cabo una evaluación periódica de las necesidades de capacitación para identificar áreas de mejora y nuevas habilidades digitales necesarias.

10.3.2 Personalización de Programas de Capacitación

Se personalizarán los programas de capacitación según el nivel de competencia digital de cada empleado.

Los programas se adaptarán para abordar las necesidades específicas de diferentes departamentos.

10.3.3 Retroalimentación y Mejora Continua

Se solicitará retroalimentación regular de los empleados sobre los programas de capacitación y los recursos disponibles.

Se utilizará la retroalimentación para mejorar continuamente los programas y adaptarlos a las cambiantes necesidades del personal.

Procedimientos de Emergencia

La preparación para situaciones de emergencia, como brechas de seguridad o desastres digitales, es fundamental para garantizar la seguridad de la información y la continuidad del negocio en la Clínica Body & Health S.A.S. A continuación, se detallan los procedimientos de emergencia y la coordinación con equipos de respuesta adecuados.

11.1 Brechas de Seguridad

11.1.1 Detección de Brechas

Se implementarán sistemas de detección de brechas para identificar posibles violaciones de seguridad en tiempo real.

El personal estará capacitado para reconocer signos de actividad sospechosa y reportar inmediatamente cualquier anomalía.

11.1.2 Respuesta Inmediata

En caso de una brecha de seguridad confirmada, se activará un equipo de respuesta de emergencia.

El equipo llevará a cabo una evaluación rápida de la situación y tomará medidas inmediatas para contener y mitigar la brecha.

11.1.3 Notificación a Afectados

Se notificará a todas las partes afectadas, incluyendo pacientes y personal, tan pronto como sea posible.

La notificación será transparente y proporcionará detalles sobre las medidas tomadas y las recomendaciones para proteger la información personal.

11.2 Desastres Digitales

11.2.1 Identificación de Desastres Digitales

Se identificarán posibles escenarios de desastres digitales, como fallos de hardware, ataques de ransomware o pérdida de datos críticos.

Se establecerán procedimientos específicos para cada tipo de desastre digital identificado.

11.2.2 Planificación de Recuperación

Se desarrollarán planes de recuperación detallados que incluyan pasos específicos para restaurar sistemas y datos críticos.

Los planes se revisarán y practicarán regularmente para garantizar la eficacia en situaciones de emergencia.

11.2.3 Coordinación con Equipos de Respuesta

En caso de un desastre digital significativo, se coordinará con equipos de respuesta a emergencias, incluyendo personal de TI y expertos en seguridad cibernética.

La coordinación permitirá una respuesta rápida y efectiva para minimizar el impacto y la pérdida de datos.

11.3 Instrucciones para Procedimientos de Emergencia

11.3.1 Comunicación Interna y Externa

Se establecerá un protocolo claro para la comunicación interna y externa durante situaciones de emergencia.

La comunicación será coordinada y proporcionará información actualizada a todas las partes relevantes.

11.3.2 Simulacros de Emergencia

Se llevarán a cabo simulacros de emergencia periódicos para entrenar al personal en la ejecución de procedimientos de manera efectiva.

Los simulacros permitirán identificar áreas de mejora en la respuesta a emergencias.

11.3.3 Evaluación Post-Emergencia

Después de cada situación de emergencia, se llevará a cabo una evaluación exhaustiva para identificar lecciones aprendidas y áreas de mejora.

Los hallazgos se utilizarán para ajustar y mejorar continuamente los procedimientos de emergencia.

Revisiones y Actualizaciones

La revisión periódica del manual y la implementación de actualizaciones son cruciales para mantener la relevancia y la eficacia de los procedimientos y políticas en la Clínica Body & Health S.A.S. Aquí se detallan el programa de revisión y el proceso para realizar actualizaciones, así como la notificación a los usuarios.

12.1 Programa de Revisión Periódica del Manual

12.1.1 Frecuencia de Revisión

El manual de medios digitales se revisará de manera periódica, al menos una vez al año, para asegurar su alineación con las prácticas y regulaciones más recientes.

Revisiones adicionales pueden llevarse a cabo en respuesta a cambios significativos en la infraestructura tecnológica o en las regulaciones.

12.1.2 Participación de Personal Clave

En el proceso de revisión, se involucrará a personal clave de diferentes departamentos, incluyendo TI, seguridad de la información y comunicaciones.

La participación garantiza que las actualizaciones reflejen las necesidades y perspectivas de todas las áreas relevantes.

12.1.3 Evaluación de Desempeño

Durante la revisión, se llevará a cabo una evaluación de desempeño para identificar áreas que necesitan ajustes o mejoras.

Los resultados de la evaluación orientarán las actualizaciones necesarias en el manual.

12.2 Proceso para Realizar Actualizaciones

12.2.1 Identificación de Cambios Relevantes

Se establecerá un proceso para identificar cambios relevantes en la infraestructura tecnológica, regulaciones y mejores prácticas en medios digitales.

Se asignará a un responsable para monitorear y evaluar la necesidad de actualizaciones.

12.2.2 Evaluación de Impacto

Antes de implementar actualizaciones, se realizará una evaluación de impacto para comprender cómo afectarán los cambios propuestos a los procesos existentes.

La evaluación de impacto incluirá consideraciones sobre recursos, formación y cumplimiento de regulaciones.

12.2.3 Proceso de Aprobación

Todas las actualizaciones pasarán por un proceso de aprobación antes de su implementación.

Se establecerá un comité de revisión que evaluará y aprobará o rechazará las actualizaciones propuestas.

12.3 Notificación a los Usuarios

12.3.1 Comunicación Transparente

Se establecerá un proceso de comunicación transparente para notificar a los usuarios sobre las actualizaciones en el manual de medios digitales.

La comunicación incluirá detalles sobre los cambios, la razón detrás de las actualizaciones y cualquier acción requerida por parte del personal.

12.3.2 Sesiones de Formación

En casos en los que las actualizaciones requieran cambios significativos en los procedimientos, se llevarán a cabo sesiones de formación para garantizar la comprensión y adopción adecuadas.

Las sesiones de formación serán obligatorias para el personal afectado.

12.3.3 Canales de Comunicación

Se utilizarán múltiples canales de comunicación, como correos electrónicos, reuniones y tablones de anuncios, para garantizar que todos los usuarios reciban la información de manera oportuna.

La información se presentará de manera clara y comprensible.

12.4 Instrucciones para Revisiones y Actualizaciones

12.4.1 Registro de Cambios

Se mantendrá un registro detallado de todos los cambios realizados en el manual, incluyendo fechas de revisión, modificaciones y aprobaciones.

El registro de cambios será accesible para el personal y se actualizará regularmente.

12.4.2 Evaluación Post-Implementación

Después de cada actualización, se llevará a cabo una evaluación post-implementación para identificar cualquier problema o área de mejora.

Los hallazgos de la evaluación se utilizarán para perfeccionar los procesos de revisión y actualización en el futuro.

Contactos de Soporte

Contar con información de contacto clara y procedimientos para informar problemas es esencial para garantizar una respuesta rápida y eficaz ante cualquier situación en la Clínica Body & Health S.A.S. A continuación, se detallan los contactos de soporte y los procedimientos para informar problemas o preocupaciones.

13.1 Información de Contacto para Asistencia Técnica

13.1.1 Soporte Técnico General

Correo Electrónico: Bodyhealthips@gmail.com
Teléfono de Soporte: 3157341497

13.1.2 Seguridad de la Información

Correo Electrónico: Bodyhealthips@gmail.com
Teléfono de Emergencia: 3157341497

13.2 Procedimientos para Informar Problemas o Preocupaciones

13.2.1 Creación de Ticket de Soporte

Para informar problemas técnicos, se utilizará un sistema de gestión de tickets.

Los usuarios podrán crear un ticket de soporte a través de un portal en línea o enviando un correo electrónico al equipo de soporte.

13.2.2 Descripción Detallada del Problema

Al informar un problema, se requerirá una descripción detallada del problema, incluyendo mensajes de error, pasos para reproducir el problema y cualquier otro detalle relevante.

La información detallada facilitará una resolución más rápida y precisa.

13.2.3 Priorización de Problemas
Los problemas se priorizarán según su impacto en las operaciones y la urgencia de la resolución.

Se establecerán niveles de prioridad para garantizar una respuesta adecuada según la gravedad del problema.

13.2.4 Actualizaciones y Seguimiento
Los usuarios recibirán actualizaciones periódicas sobre el progreso y la resolución de los problemas reportados.

Se proporcionará un número de seguimiento para que los usuarios puedan hacer consultas sobre el estado de sus problemas.

13.3 Instrucciones para Contactos de Soporte
13.3.1 Capacitación del Personal
Todo el personal recibirá capacitación sobre cómo utilizar el sistema de tickets y cómo informar problemas al equipo de soporte.

La capacitación garantizará que los informes de problemas sean precisos y útiles para la resolución.

13.3.2 Evaluación de Procesos de Soporte
Se realizarán evaluaciones periódicas de los procesos de soporte para identificar áreas de mejora.

La retroalimentación de los usuarios se utilizará para ajustar y mejorar continuamente los procedimientos.

13.3.3 Disponibilidad del Soporte
El equipo de soporte estará disponible durante horas hábiles y, en caso de emergencias, se proporcionará un servicio de soporte de emergencia fuera del horario laboral.

La disponibilidad se comunicará claramente a todos los usuarios.

Aprobaciones y Firma
Este manual de medios digitales de la Clínica Body & Health S.A.S ha sido desarrollado para establecer pautas claras y procedimientos efectivos en el uso de tecnologías digitales. A continuación, se detallan los pasos para el cierre, la aprobación y las firmas correspondientes.

14.1 Cierre del Manual
Este manual se considerará cerrado una vez que todas las secciones hayan sido revisadas, actualizadas según sea necesario y aprobadas por los responsables designados.

14.2 Aprobación y Firmas

Con el fin de validar y aprobar este manual, solicitamos las firmas de los siguientes responsables y autoridades de la Clínica Body & Health S.A.S:

Firma del Director Ejecutivo: _____
Nombre del gerente: Daniel Antonio Ramos Garavito

Al firmar este manual, los responsables indicados confirman su revisión, aprobación y compromiso con la implementación y ejecución de los procedimientos y políticas establecidos en el mismo.

Una vez obtenidas las firmas correspondientes, el manual de medios digitales se considerará oficialmente aprobado y listo para su implementación.