

POLÍTICA DE PRIVACIDAD

ANTECEDENTES

En Balance+ nos comprometemos a proteger tus datos personales con seguridad, transparencia y apego estricto a la Ley 21.719 (que reforma la Ley 19.628) y a la Ley N° 20.584 sobre derechos y deberes de los pacientes.

Esta Política de Privacidad describe qué datos recopilamos, cómo los usamos, con quién los compartimos y cuáles son tus derechos. Te recomendamos leerla completa.

1. Responsable del tratamiento

Responsable: [RAZÓN SOCIAL], RUT [RUT], domicilio [DOMICILIO LEGAL].

Nombre comercial: Balance+.

Correo de contacto: [CORREO DE CONTACTO].

Delegado de Protección de Datos (DPO): [DATOS DEL DPO/DELEGADO].

2. Definiciones

Datos personales: Cualquier información que identifique o permita identificar a una persona natural (según art. 2 Ley 21.719). **Datos sensibles de salud:** Datos relativos al estado físico o psíquico, diagnósticos, medicamentos, parámetros biométricos y cualquier información de salud (art. 2 g) Ley 21.719). **Responsable:** [RAZÓN SOCIAL], quien determina los fines y medios del tratamiento. **Encargado:** Persona natural o jurídica que trata datos por cuenta del Responsable. **Titular:** La persona natural a quien se refieren los datos. **Agencia:** Agencia de Protección de Datos Personales (art. 30 Ley 21.719).

3. Principios del tratamiento

Tratamos tus datos conforme a los siguientes principios:

- **Licitud:** sólo tratamos datos con base en una habilitación legal o tu consentimiento expreso.
- **Finalidad:** los datos se recopilan para fines específicos, explícitos y legítimos.
- **Proporcionalidad:** solo tratamos los datos necesarios para los fines informados.
- **Calidad:** procuramos que los datos sean exactos y estén actualizados.
- **Seguridad:** aplicamos medidas técnicas y organizativas para proteger tus datos (art. 14 quinquies).
- **Transparencia:** te informamos de forma clara y accesible sobre el tratamiento.

4. Datos que recopilamos

Datos de identificación y contacto

- Nombre completo, RUT o documento de identidad, fecha de nacimiento, sexo biológico.
- Correo electrónico, número de teléfono, domicilio de entrega.

Datos de salud (sensibles — art. 2 letra g y art. 16 bis)

- Peso, estatura, IMC, signos vitales.
- Condiciones médicas declaradas: cáncer activo, ideación o intento suicida, dependencia de sustancias, embarazo o lactancia, diabetes, hipertensión, síndrome de ovario poliquístico, enfermedad renal o hepática, pancreatitis, cirugía bariátrica, uso de opioides, VIH u otras.
- Medicamentos en uso, alergias, antecedentes quirúrgicos.
- Registros de dosificación de medicamentos, seguimiento de peso y datos médicos en general.

Datos de cuenta y uso de la plataforma

- Credenciales de acceso (email/contraseña o inicio de sesión en redes sociales).
- Datos de navegación, logs de acceso, preferencias de uso.

Datos de pago

- Información de transacciones procesadas a través de pasarelas de pago de terceros (Balance+ no almacena datos de tarjetas de crédito/débito ni cuentas bancarias).

5. Finalidades y bases de licitud

Tratamos tus datos para las siguientes finalidades, sobre la base legal indicada en cada caso:

- **Prestación del servicio de telemedicina:** Gestión del formulario de evaluación inicial, conexión con médicos y farmacias, emisión y transmisión de recetas, entrega de medicamentos a domicilio. Base: ejecución del contrato (art. 12 letra c Ley 21.719) y consentimiento expreso para datos de salud (según artículos 16 y 16 bis).

- **Ficha clínica y seguimiento:** Registro y conservación de la ficha clínica, seguimiento de dosificación y evolución. Base: obligación legal (Ley 20.584, Decreto 41/2012) y consentimiento expreso para datos de salud.
- **Gestión de pagos y reembolsos:** Procesamiento de cobros y coordinación de reembolsos con ISAPRES, FONASA o aseguradoras. Base: ejecución del contrato.
- **Comunicaciones del servicio:** Envío de recordatorios de atención, resultados, indicaciones médicas y notificaciones del portal. Base: ejecución del contrato e interés legítimo (art. 13 Ley 21.719).
- **Seguridad y prevención de fraude:** Control de acceso, detección de usos no autorizados, registro de incidentes. Base: interés legítimo.
- **Mejora del servicio:** Análisis estadístico anonimizado del funcionamiento de la plataforma. Base: interés legítimo.

6. Inicio de sesión en red social

Si utilizas Google, Facebook/Instagram o Apple para iniciar sesión, estos proveedores nos transmiten datos básicos de tu perfil (nombre, correo electrónico e identificador) conforme a sus propias políticas de privacidad. Balance+ no tiene acceso a tu contraseña de dichos servicios ni control sobre sus prácticas de privacidad.

Puedes desvincular el acceso social en cualquier momento desde la configuración de tu cuenta.

7. Destinatarios y encargados del tratamiento

Podemos compartir tus datos con las siguientes categorías de destinatarios, siempre bajo acuerdos de confidencialidad y de tratamiento de datos (DPA):

- **Prestadores Médicos:** médicos y equipos clínicos que te atienden, en la medida necesaria para la teleconsulta y el seguimiento.
- **Farmacias:** para la dispensación y entrega del medicamento prescrito, incluyendo prestadores de servicios de entrega a domicilio.
- **Proveedores de infraestructura tecnológica y hosting:** para el funcionamiento y seguridad de la plataforma.

- **Aseguradoras, Sistemas de Previsión de Salud, ISAPRES y FONASA:** cuando el usuario solicite coordinación de reembolsos o bonificaciones.
- **Servicios de autenticación de identidad y validación de beneficiarios/asegurados:** cuando se necesite verificar la identidad del usuario para efectos del registro, atención, aplicación de beneficios, y entrega de productos.
- **Pasarelas de pago:** para el procesamiento seguro de transacciones.
- **Autoridades competentes:** cuando la ley lo exija o en el contexto de procedimientos judiciales o administrativos.

Balance+ no vende tus datos personales a terceros.

8. Transferencias internacionales de datos

Algunos proveedores tecnológicos que utilizamos pueden estar ubicados fuera de Chile. En caso de transferencias internacionales de datos, aplicamos las salvaguardas establecidas en los artículos 27 y 28 de la Ley 21.719, que incluyen la verificación de niveles de protección adecuados en el país de destino o la suscripción de cláusulas contractuales tipo.

Puedes solicitar información sobre las transferencias internacionales en curso escribiendo a [CORREO DE CONTACTO].

9. Plazos de conservación

- **Ficha clínica:** Al menos 15 años desde la última atención, conforme al Decreto N° 41/2012 del Ministerio de Salud. Este plazo se mantiene incluso si el usuario elimina su cuenta.
- **Datos de cuenta y uso:** Mientras dure la relación contractual y por el período de prescripción legal aplicable posterior al término.
- **Datos de pago:** Según las exigencias de la normativa tributaria y financiera chilena.
- **Registros (logs) de seguridad:** Por el tiempo necesario para la gestión de incidentes y auditorías, conforme a la Ley 21.663.

10. Medidas de seguridad

Aplicamos medidas de seguridad técnicas y organizativas conforme al artículo 14 quinquies de la Ley 21.719 y la Norma General Técnica N° 237 del MINSAL, incluyendo:

- Cifrado de datos en tránsito (TLS 1.2 o superior) y en reposo.
- Control de acceso basado en roles y autenticación multifactor para el personal.
- Registro y monitoreo de accesos y eventos de seguridad.
- Procedimientos de gestión de incidentes y respuesta ante brechas.
- Respaldos periódicos y planes de continuidad del negocio.

11. Tus derechos (ARCOP)

Conforme al artículo 11 de la Ley 21.719, tienes derecho a:

- **Acceso:** conocer qué datos personales tuyos tratamos y cómo.
- **Rectificación:** solicitar la corrección de datos inexactos o incompletos.
- **Cancelación/Supresión:** pedir la eliminación de tus datos cuando corresponda legalmente.
- **Oposición:** oponerte a determinados tratamientos de tus datos.
- **Portabilidad:** recibir tus datos en formato estructurado y de uso común.
- **Bloqueo:** solicitar la restricción temporal del tratamiento de tus datos.

Para ejercer cualquiera de estos derechos, envía tu solicitud a [CORREO DE CONTACTO] indicando tu nombre completo, RUT y el derecho que deseas ejercer. Responderemos dentro de los 30 días corridos siguientes a la recepción de tu solicitud (art. 11 Ley 21.719).

Algunos datos, como los contenidos en la ficha clínica, no pueden eliminarse porque debemos conservarlos por exigencia legal.

12. Notificación de brechas de seguridad

En caso de una brecha de seguridad que pueda afectar tus datos personales, lo notificaremos sin dilaciones indebidas a la Agencia de Protección de Datos Personales y, cuando corresponda, a los titulares afectados, conforme al artículo 14 sexies de la Ley 21.719.

13. Cookies

Balance+ utiliza cookies y tecnologías similares. Para conocer los tipos de cookies que usamos, sus finalidades y cómo gestionarlas, consulta nuestra Política de Cookies disponible en nuestro sitio web.

14. Actualizaciones de esta política

Podemos actualizar esta Política de Privacidad en cualquier momento por razones legales o de mejora del servicio. Las modificaciones serán publicadas en el sitio web con al menos diez (10) días hábiles de antelación. Continuar usando Balance+ tras los cambios implica aceptación de la nueva versión.

15. Contacto y reclamo ante la Agencia de Protección de Datos Personales

Correo electrónico: [CORREO DE CONTACTO]

Domicilio: [DOMICILIO LEGAL]

Delegado de Protección de Datos (DPO): [DATOS DEL DPO/DELEGADO]

Si consideras que el tratamiento de tus datos no cumple con la ley, puedes presentar un reclamo ante la Agencia de Protección de Datos Personales (art. 30 Ley 21.719), sin perjuicio de acudir a los tribunales de justicia.