

AVISO DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

ANTECEDENTES

El presente Aviso de Tratamiento de Datos cumple con el deber de información establecido en el artículo 14 ter de la Ley 21.719 (reforma a la Ley 19.628). Contiene los doce contenidos mínimos exigidos por dicha norma y énfasis especial en el tratamiento de datos sensibles de salud conforme a los artículos 16 y 16 bis.

1. Identidad y datos de contacto del Responsable

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

Domicilio: [DOMICILIO LEGAL].

Correo de contacto: [CORREO DE CONTACTO].

Nombre comercial: Balance+.

2. Datos de contacto del Delegado de Protección de Datos (DPO)

DPO: [DATOS DEL DPO/DELEGADO].

El DPO es el punto de contacto para consultas relacionadas con el tratamiento de datos personales y el ejercicio de los derechos ARCOP.

3. Finalidades del tratamiento 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 legal: ejecución del contrato (art. 12 letra c Ley 21.719) y consentimiento expreso para datos de salud (según artículos 16 y 16 bis).
- **Tratamiento de datos sensibles de salud:** Gestión de la ficha clínica, seguimiento de dosificación y evolución. Base legal: consentimiento expreso del titular (arts. 16 y 16 bis Ley 21.719). Este consentimiento puede ser revocado en cualquier momento, sin efecto retroactivo.

- **Ficha clínica y seguimiento:** Registro y conservación de la ficha clínica, seguimiento de dosificación y evolución. Base legal: obligación legal (Ley 20.584, Decreto 41/2012) y consentimiento expreso para datos de salud.
- **Gestión administrativa, de pagos y reembolsos:** Facturación, procesamiento de cobros y coordinación de reembolsos con sistemas de previsión de salud, ISAPRES, FONASA o aseguradoras. Base legal: ejecución del contrato.
- **Comunicaciones del servicio:** Envío de recordatorios de atención, resultados, indicaciones médicas y notificaciones del portal. Base legal: ejecución del contrato e interés legítimo (art. 13 Ley 21.719).
- **Seguridad y prevención de fraude:** Cumplimiento legal, control de acceso, detección de usos no autorizados, registro de incidentes y cumplimiento de obligaciones legales. Base legal: obligación legal (art. 12 letra b) e interés legítimo.
- **Mejora del servicio:** Análisis estadístico anonimizado del funcionamiento de la plataforma. Base: interés legítimo (art. 13).

4. Categorías de datos tratados

Datos de identificación

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

Datos sensibles de salud (art. 16 y 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 y 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, logs de navegación y auditoría, preferencias de uso y de la cuenta.

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. Destinatarios y categorías de destinatarios

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/públicas:** cuando la ley lo exija o en el contexto de procedimientos judiciales o administrativos.

Balance+ no vende tus datos personales a terceros.

6. Transferencias internacionales

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

7. 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.

8. Derechos del titular

Conforme al artículo 11 de la Ley 21.719, tienes derecho a acceder a tus datos, rectificarlos, solicitar su cancelación o supresión, oponerte a determinados tratamientos, obtener la portabilidad de tus datos y solicitar el bloqueo temporal del tratamiento.

Puedes ejercer estos derechos mediante solicitud escrita a [CORREO DE CONTACTO], con plazo de respuesta de 30 días corridos. Ante el bloqueo, el plazo es de 2 días hábiles.

8. Derecho a retirar el consentimiento

Cuando el tratamiento se base en tu consentimiento, puedes retirarlo en cualquier momento sin que ello afecte la licitud del tratamiento previo. El retiro del consentimiento para el tratamiento de datos de salud puede implicar la imposibilidad de seguir prestando el servicio. La revocación no afecta la obligación de conservar la ficha clínica por el período legal (15 años).

9. Derecho a reclamar ante la Agencia de Protección de Datos Personales

Si consideras que el tratamiento de tus datos no se ajusta a 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 competentes.

10. Suministro de datos: carácter obligatorio o voluntario

Los datos de identificación y los datos sensibles de salud solicitados en el formulario de evaluación inicial son necesarios para la prestación del servicio.

Si no los proporcionas, Balance+ no podrá conectarte con un médico ni gestionar el tratamiento. Otros datos, como los de contacto adicional o preferencias de comunicación, son opcionales.

11. Decisiones automatizadas y perfilamiento

Balance+ utiliza el formulario de evaluación inicial para aplicar criterios de exclusión automáticos de carácter médico-clínico: si el usuario declara condiciones que contraindiquen el tratamiento, el sistema impide el acceso al servicio y sugiere atención presencial. Esta decisión automatizada se basa en criterios clínicos establecidos por el equipo médico de la plataforma.

En caso de afectar de forma significativa al titular, éste puede solicitar revisión humana de la decisión dirigiéndose a [CORREO DE CONTACTO].

Balance+ no realiza perfilamiento con fines publicitarios basado en datos de salud.

12. Evaluación de impacto en la protección de datos (EIPD)

Dado que Balance+ trata datos sensibles de salud a escala y toma decisiones automatizadas con impacto en el acceso al servicio, [RAZÓN SOCIAL] debe realizar una Evaluación de Impacto en la Protección de Datos Personales (EIPD) conforme a la Ley 21.719. La EIPD deberá documentar los riesgos identificados, las medidas adoptadas para mitigarlos y el resultado de la consulta con el DPO.