



## ANEXO I: POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

### 1. Introducción y Principios Generales

Epsiquiatría, propiedad de **AMD Telemedicina SpA**, RUT 77.536.463-7, domiciliada en la comuna de Providencia, Región Metropolitana, es un consultorio de **telemedicina especializado en salud mental**, dedicado exclusivamente a la atención online mediante consultas sincrónicas con profesionales acreditados en las prestaciones de de Psiquiatría, Psicología y Asesoría Nutricional.

Esta **Política de Privacidad** tiene como finalidad informar de manera clara, transparente y verificable cómo Epsiquiatría recolecta, utiliza, almacena, protege, comunica y elimina los datos personales y sensibles de los pacientes y usuarios, en conformidad con la Ley N° 21.719, que entrará en plena vigencia el 1 de diciembre de 2026, y con el marco jurídico actualmente aplicable.

Epsiquiatría adhiere estrictamente a los principios de licitud, lealtad, finalidad, proporcionalidad, minimización, transparencia, seguridad, confidencialidad y responsabilidad proactiva (accountability), conforme a los artículos 3 y 12 de la Ley 21.719.

### 2. Alcance y Aplicación

Esta Política se aplica a toda actividad de tratamiento de datos personales y sensibles efectuada por Epsiquiatría, en cualquiera de las siguientes circunstancias:

- Acceso, navegación o registro en el sitio web <https://e-psiquiatría.cl/>
- Agendamiento, realización y pago de consultas en línea;
- Comunicación electrónica entre paciente y profesional;
- Emisión de boletas, recetas electrónicas o certificados médicos;
- Mantenimiento de fichas clínicas electrónicas;
- Evaluaciones de satisfacción o contacto post atención;
- Procesos de contratación, colaboración o soporte técnico con proveedores.

Esta Política se extiende a los datos tratados tanto por **Epsiquiatría** como por los **profesionales de la salud asociados**, quienes actúan bajo contrato y cláusulas específicas de confidencialidad y cumplimiento normativo.

### 3. Categorías de Datos Tratados

Epsiquiatría podrá tratar las siguientes categorías de datos personales:

1. **Datos de identificación:** nombre, RUT o documento de identidad, fecha de nacimiento, nacionalidad, sexo, correo electrónico, teléfono, domicilio y datos de contacto.
2. **Datos de conexión y navegación:** dirección IP, logs de acceso, ubicación aproximada, navegador y dispositivo utilizado.

3. **Datos de salud (sensibles):** antecedentes clínicos, diagnósticos, tratamientos, evolución médica o psicológica, indicaciones, medicación, hábitos, y cualquier información entregada voluntariamente durante la consulta o registro.
4. **Datos financieros:** medios de pago, comprobantes electrónicos, facturación y registros asociados a Flow, WebPay u otras plataformas certificadas.
5. **Datos administrativos y contractuales:** comunicaciones, reclamos, solicitudes o consentimiento otorgado mediante medios electrónicos.

Además se informa que el sitio web utiliza cookies estrictamente técnicas y analíticas básicas, necesarias para permitir el funcionamiento seguro de la plataforma, mejorar su rendimiento y optimizar la experiencia de navegación del usuario, estas cookies pueden recolectar información técnica como dirección IP, identificadores de dispositivo, navegador utilizado, zona horaria o patrones de navegación, sin asociarse a datos sensibles ni generar perfiles individuales. EpsiQuiatria no utiliza cookies con fines publicitarios, de marketing, remarketing o elaboración de perfiles conductuales, ni comparte información derivada de ellas con terceros para fines comerciales. El usuario puede deshabilitar las cookies desde la configuración de su navegador; sin embargo, la desactivación de cookies técnicas podría afectar el funcionamiento correcto del sitio. Además se informa que el uso de cookies se realiza conforme a los principios de finalidad, minimización y proporcionalidad establecidos en la Ley 21.719.

#### 4. Finalidades del Tratamiento

EpsiQuiatria trata los datos personales exclusivamente para los siguientes fines legítimos:

1. **Prestación de servicios de salud mental online**, incluyendo agendamiento, diagnóstico, tratamiento, seguimiento y prescripción médica o psicológica.
2. **Gestión administrativa y contable**, emisión de boletas o facturas y cumplimiento de obligaciones tributarias y sanitarias.
3. **Gestión de la ficha clínica electrónica**, conforme a la Ley 20.584 y al artículo 127 del Código Sanitario.
4. **Comunicación con pacientes** sobre su atención, recordatorios de citas y resultados clínicos.
5. **Seguridad digital y continuidad operativa**, prevención de fraudes, incidentes o accesos no autorizados.
6. **Mejora continua del servicio**, encuestas de satisfacción y análisis estadísticos anonimizados.
7. **Cumplimiento de obligaciones legales o judiciales**, en particular frente a requerimientos de la Superintendencia de Salud, tribunales o el Ministerio de Salud.
8. **Comunicar** actualizaciones de servicios, invitaciones a eventos/webinars y/o comunicar alianzas de las cuales los usuarios podrían ser beneficiarios

EpsiQuiatria **no utiliza los datos personales con fines de marketing o publicidad**, ni los comparte con terceros con propósitos comerciales.

#### 5. Bases Legales de Licitud

El tratamiento de datos personales se realiza sobre las siguientes bases jurídicas, según el artículo 13 de la Ley 21.719:



- a) **Consentimiento expreso e informado del titular**, otorgado al momento de registrarse o agendar una cita;
- b) **Ejecución de un contrato** entre el paciente y EpsiQuiatría para la prestación del servicio;
- c) **Cumplimiento de obligaciones legales o regulatorias** en materia sanitaria, tributaria o de protección de derechos del paciente;
- d) **Protección de intereses vitales** del titular o de terceros en casos de urgencia médica;
- e) **Interés legítimo de EpsiQuiatría** en garantizar la seguridad de su infraestructura tecnológica y la calidad del servicio.

## 6. Protección de Datos Sensibles de Salud Mental

Los datos relativos al estado de salud mental, diagnósticos, antecedentes psiquiátricos, psicológicos o tratamientos constituyen **datos sensibles** en los términos del artículo 2 letra g) de la Ley 21.719. Su tratamiento está sujeto a estándares reforzados de seguridad, confidencialidad y acceso restringido.

Solo los **profesionales tratantes** y el **personal técnico autorizado** podrán acceder a esta información, bajo obligación legal y contractual de secreto profesional. EpsiQuiatría no graba sesiones, ni almacena grabaciones audiovisuales de las consultas.

## 7. Derechos del Titular de los Datos

El titular podrá ejercer ante EpsiQuiatría los derechos reconocidos en el **Título I de la Ley 21.719**, incluyendo:

1. **Acceso:** obtener confirmación sobre si sus datos son tratados y recibir una copia.
2. **Rectificación:** solicitar la corrección o actualización de información inexacta.
3. **Supresión:** requerir la eliminación de sus datos cuando haya cesado la finalidad de tratamiento.
4. **Oposición:** oponerse al tratamiento en casos basados en intereses legítimos.
5. **Portabilidad:** solicitar la transferencia de sus datos en formato estructurado, interoperable y de uso común.
6. **Bloqueo temporal:** exigir la suspensión del tratamiento mientras se resuelve una reclamación.

Toda solicitud deberá dirigirse a **privacidad@e-psiQuiatria.cl**, acompañando copia de documento de identidad. EpsiQuiatría responderá dentro del plazo legal de **30 días corridos**, prorrogable una sola vez por causa fundada.

## 8. Medidas de Seguridad y Conservación

EpsiQuiatría adopta medidas técnicas, administrativas y organizacionales robustas para garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos personales, entre ellas:

- Cifrado de comunicaciones (SSL/TLS) y almacenamiento en servidores certificados;
- Control de accesos y autenticación en dos pasos para profesionales;
- Protocolos internos de confidencialidad y deber de secreto;



- Monitoreo continuo y registro de auditoría de accesos;
- Políticas de copias de seguridad y recuperación ante desastres;
- Evaluaciones de impacto en protección de datos (DPIA) para nuevos procesos o tecnologías.

Los datos se conservarán por el tiempo necesario para cumplir las finalidades declaradas y los plazos legales aplicables, tras lo cual serán **anonimizados o eliminados** de forma segura.

## 9. Comunicación y Transferencia de Datos

Epsiquiatría solo podrá comunicar datos personales a:

- Profesionales tratantes acreditados y vinculados contractualmente;
- Autoridades sanitarias o judiciales que lo requieran por ley;
- Proveedores tecnológicos (encargados de tratamiento) bajo contrato de confidencialidad y cláusulas de cumplimiento RGPD/Chileno equivalentes.

No se realizarán **transferencias internacionales de datos** sin consentimiento expreso, salvo que el país receptor otorgue un nivel de protección adecuado o medie cláusula contractual tipo aprobada por la futura **Agencia de Protección de Datos**.

## 10. Encargado de Datos Personales (Data Protection Officer - DPO)

Epsiquiatría designará un **Encargado de Datos Personales (DPO)**, responsable de supervisar el cumplimiento normativo, gestionar las solicitudes de los titulares y actuar como enlace con la **Agencia de Protección de Datos Personales**.

### Contacto del Encargado de Datos:

Correo: [privacidad@e-psiQuiatria.cl](mailto:privacidad@e-psiQuiatria.cl)

Teléfono: **+56 9 7839 0476**

Domicilio: Providencia, Región Metropolitana.

## 11. Brechas de Seguridad y Notificaciones

En caso de incidentes de seguridad que comprometan datos personales o clínicos, Epsiquiatría:

1. Activará su protocolo interno de contingencia;
2. Adoptará medidas inmediatas para mitigar el riesgo;
3. Notificará al titular afectado y a la Agencia de Protección de Datos dentro de **72 horas** del hecho, conforme al artículo 39 de la Ley 21.719;
4. Documentará el incidente y las acciones correctivas adoptadas.

## 12. Reclamaciones ante la Autoridad

Desde el 1 de diciembre de 2026, los titulares podrán presentar reclamaciones directamente ante la **Agencia de Protección de Datos Personales**, conforme al procedimiento de los artículos 41 y siguientes de la Ley 21.719. Epsiquiatría cooperará plenamente con la autoridad y acatará sus resoluciones vinculantes.



### **13. Modificaciones de la Política**

EpsiQuiatría podrá modificar esta Política en cualquier momento, especialmente ante cambios legales, tecnológicos o de operación interna. Las modificaciones se publicarán en el sitio web, indicando la **fecha de actualización**, y entrarán en vigor desde su publicación.

### **14. Vigencia, Aceptación y Prueba**

La utilización de los servicios de EpsiQuiatría o el agendamiento de una cita implica la aceptación expresa de esta Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales. El consentimiento se entenderá otorgado mediante **aceptación electrónica**, conforme al artículo 5 de la **Ley 19.799 sobre Firma Electrónica**.

### **15. Contacto y Domicilio**

**EpsiQuiatría – AMD Telemedicina SpA**

Correo: [privacidad@e-psiQuiatria.cl](mailto:privacidad@e-psiQuiatria.cl)

Teléfono: **+56 9 7839 0476**

Domicilio: Providencia, Región Metropolitana.