# Política de Privacidad y Tratamiento de Datos de PrismaMente

Esta Política distingue el sitio web público, los flujos de agenda y la Plataforma privada. Versión 2.0, 9 de octubre de 2026. Considera el régimen vigente y las modificaciones de la Ley N° 21.719 que entrarán en vigor el 1 de diciembre de 2026.

## 1. Identidad y ámbito de esta Política

**PrismaMente SpA**, RUT 78.432.359-5, domicilio legal 6 oriente 1600, Talca, Chile, administra el sitio prismamente.cl y la Plataforma PrismaMente, incluyendo sus módulos de agenda, pacientes, comunicaciones, pagos, documentos, liquidaciones, fichas clínicas e integraciones habilitadas.

Esta Política reúne en un solo documento los tratamientos asociados a tres entornos distintos: (a) el sitio web público prismamente.cl, incluida la navegación, formularios y tecnologías web; (b) la agenda y los flujos públicos de solicitud, confirmación o gestión de citas; y (c) la Plataforma privada utilizada por profesionales y administración, que puede incluir fichas clínicas, documentos, comunicaciones, pagos, integraciones y otras funciones internas. Una función propia de la Plataforma privada no se entiende activada durante la navegación ordinaria del sitio web público. En particular, las funciones de dictado y transcripción descritas en esta Política corresponden exclusivamente a la Plataforma privada cuando estén habilitadas y sean activadas por un profesional.

**Representante(s) legal(es):** Camila Fernanda García Inostroza, RUT 17.323.231-4 y Belén Araceli Osorio Briones, RUT 17.685.038-8.

**Canal de contacto para consultas de privacidad y ejercicio de derechos:** contacto@prismamente.cl. La designación de un Delegado de Protección de Datos, si corresponde, será informada una vez formalizada.

## 2. Roles de PrismaMente y de los profesionales

PrismaMente actúa como responsable del tratamiento de los datos de cuentas, agenda, soporte, seguridad, administración de la Plataforma, comunicaciones propias, facturación de sus servicios y gestión de la relación con profesionales y usuarios.

Respecto de la ficha clínica y de los demás registros de atención, el responsable es el profesional que presta la atención, y PrismaMente actúa como encargado del tratamiento: se limita a proveer la infraestructura tecnológica para su almacenamiento y gestión, según las instrucciones del profesional y el Contrato de Encargo del Tratamiento del Anexo C. Solo el profesional tratante accede al contenido de la ficha. PrismaMente no accede a su contenido; excepcionalmente, personal técnico autorizado puede acceder a la infraestructura que la aloja para soporte, seguridad o a requerimiento del profesional, con registro de cada acceso.

Si PrismaMente pasa a prestar directamente servicios de salud, su rol respecto de los datos clínicos cambiará y se informará mediante una nueva versión de esta Política, con aviso previo. Su rol se reflejará expresamente en los contratos, consentimientos y avisos aplicables.

## 3. Principios de tratamiento

- Licitud y lealtad: los datos se tratan sobre una base jurídica válida y de manera transparente.
- Finalidad: se recolectan para fines específicos, explícitos y legítimos y no se reutilizan de forma incompatible.
- Proporcionalidad y minimización: se tratan sólo los datos necesarios, adecuados y pertinentes.
- Calidad: se procurará que los datos sean exactos, completos y actualizados.

- Responsabilidad, seguridad y confidencialidad: se aplican medidas técnicas y organizativas acordes al riesgo.
- Privacidad desde el diseño y por defecto: los nuevos módulos deberán limitar por defecto el acceso y el volumen de datos tratados.

# 4. Categorías de datos que podemos tratar

| Categoría | Ejemplos | Finalidad | Responsable |
|---|---|---|---|
| Cuenta y perfil | Nombre, correo, rol, profesión, fotografía y datos de contacto. | Autenticación, permisos, perfil profesional y soporte. | PrismaMente |
| Pacientes y contactos | Nombre, RUT/documento, fecha de nacimiento, correo, teléfono, responsable/cuidador y nombre social cuando se informe. | Agenda, identificación y coordinación de la atención. | PrismaMente (agenda) y profesional (ficha) |
| Agenda y atención | Fecha, hora, profesional, servicio, modalidad, box, estado de cita y respuesta a recordatorios. | Operación de la agenda y continuidad de la atención. | PrismaMente |
| Datos de salud | Evoluciones, antecedentes, evaluaciones, adjuntos clínicos, indicaciones, consentimientos y otros registros de ficha. | Datos sensibles sujetos a normativa sanitaria reforzada. | Profesional (PrismaMente como encargado) |
| Comunicaciones | Correos y mensajes enviados, respuestas y metadatos técnicos de entrega; cuando esté habilitado, estados de WhatsApp. | Confirmaciones, recordatorios, soporte y trazabilidad. | PrismaMente |
| Pagos | Valor, saldo, medio de pago, estado e identificadores de operación. | Cobro, conciliación y liquidaciones. PrismaMente no pretende almacenar números completos de tarjetas. | Profesional (registro de sus cobros); PrismaMente (sus propios cobros) |
| Tributarios | RUT, folio, fecha y documentos necesarios para BHE u otros documentos tributarios cuando la integración esté habilitada. | Cumplimiento tributario. No se debe conservar la Clave Tributaria como credencial permanente. | Profesional (PrismaMente como encargado) |
| Técnicos y seguridad | IP, dispositivo, eventos de autenticación, logs de acceso y cambios. | Seguridad, auditoría, soporte y prevención de abuso. | PrismaMente |
| Dictado/transcripción (Plataforma privada) | Audio capturado temporalmente y texto transcrito cuando un profesional activa la función. | Ver sección 19. | Profesional (PrismaMente como encargado) |

# 5. Fuentes de los datos

- Directamente de la persona usuaria, paciente, representante o cuidador.
- Del profesional que registra información necesaria para la atención.
- De integraciones autorizadas, como calendarios, proveedores de correo, pagos, mensajería o servicios tributarios.
- De registros técnicos generados por el uso del sitio y la Plataforma.
- De fuentes lícitas o de acceso público, sólo cuando corresponda y se informe la finalidad.

# 6. Finalidades y bases de licitud

PrismaMente trata los datos personales exclusivamente para las finalidades informadas en esta Política y conforme a las bases jurídicas aplicables.

Hasta el 30 de noviembre de 2026, el tratamiento se ajustará a la Ley N.º 19.628 vigente, mediante consentimiento del titular o habilitación legal correspondiente. Desde el 1 de diciembre de 2026, se aplicarán las bases de licitud establecidas por la Ley N.º 21.719, incluyendo consentimiento, ejecución contractual, obligación legal e interés legítimo, cuando procedan.

Los datos sensibles de salud estarán sujetos a las exigencias reforzadas y a la normativa sanitaria aplicable. Las funcionalidades opcionales, como el dictado, requerirán las autorizaciones específicas que correspondan. La aceptación general de los Términos y Condiciones no sustituye dichas autorizaciones.

La siguiente tabla identifica las finalidades del tratamiento y las bases de licitud previstas para el nuevo régimen, sin perjuicio de la normativa aplicable hasta su entrada en vigencia.

| Finalidad | Base de licitud |
|---|---|
| Crear y administrar cuentas, perfiles, roles y permisos. | Ejecución contractual/precontractual; interés legítimo cuando corresponda. |
| Gestionar agenda, pacientes, servicios, boxes, solicitudes y lista de espera. | Ejecución contractual/precontractual; consentimiento cuando corresponda. |
| Enviar recordatorios, confirmaciones, cobros y documentos. | Ejecución contractual; consentimiento expreso para WhatsApp y para comunicaciones no esenciales. |
| Procesar pagos y conciliarlos mediante proveedores externos. | Ejecución contractual y cumplimiento legal/contable. |
| Registrar, conservar y compartir información clínica con personas autorizadas. | Consentimiento expreso cuando corresponda; normativa sanitaria; prestación de asistencia sanitaria y demás habilitaciones legales aplicables. |
| Emitir o gestionar documentos tributarios cuando el módulo esté habilitado. | Cumplimiento de obligaciones legales y ejecución contractual. |
| Seguridad, auditoría, respaldo, soporte y continuidad operativa. | Interés legítimo y cumplimiento legal, sujeto a evaluación y proporcionalidad. |
| Mejorar la Plataforma usando datos agregados o anonimizados. | Tratamiento de datos anonimizados (sección 21). |

# 7. Datos de salud y fichas clínicas

La información de salud y la contenida en fichas clínicas es sensible. Los registros clínicos deberán ser completos, accesibles oportunamente, confidenciales y trazables, resguardando la autenticidad de su contenido y de sus modificaciones. Los perfiles administrativos no tendrán acceso ordinario al contenido clínico, salvo habilitación legal o necesidad estrictamente autorizada.

Los prestadores de salud deben conservar las fichas clínicas por un período de al menos quince años, sin perjuicio de normas posteriores. Los sistemas de ficha clínica electrónica deben considerar los deberes de interoperabilidad y continuidad del cuidado establecidos en la legislación sanitaria vigente.

El intercambio entre profesionales se limita a quienes participen directamente en la atención o cuenten con autorización o habilitación legal suficiente, dejando trazabilidad del acceso, alcance y eventual revocación cuando corresponda.

# 8. Niños, niñas y adolescentes

PrismaMente puede tratar datos de personas menores de edad cuando resulte necesario para gestionar o prestar su atención. Se registrará la información del representante, cuidador o persona legalmente habilitada y se aplicará el principio de interés superior y autonomía progresiva.

Aplicamos los principios de interés superior del niño y de autonomía progresiva. Conforme a la Ley N° 21.719 y la Ley N° 21.430, el tratamiento de datos personales de **niños y niñas (menores de 14 años)** requiere el consentimiento expreso e informado de sus padres, representantes legales o de quien ejerza su cuidado personal, salvo habilitación legal. En adolescentes, los datos personales se rigen por las normas generales; los datos sensibles de quienes sean menores de 16 años requieren dicha autorización, salvo excepción legal. Para adolescentes de 16 y 17 años se evaluarán su autonomía y las exigencias sanitarias y de representación aplicables en cada atención. La información se presenta en lenguaje claro y adecuado a su edad. Nunca usamos datos de menores para marketing.

# 9. Profesionales, administradores y acceso por roles

- Cada cuenta debe utilizarse sólo por la persona autorizada y con credenciales individuales.
- El acceso se limita por rol, mínimo privilegio y necesidad funcional.
- Los profesionales acceden sólo a la información necesaria para sus atenciones y funciones autorizadas; la ficha de cada paciente es visible solo para el profesional tratante.
- Los accesos y cambios relevantes sobre información clínica deben quedar registrados y ser auditables.
- La administración utiliza datos operativos y financieros minimizados, y no accede al contenido clínico.

# 10. Proveedores y encargados de tratamiento

PrismaMente utiliza o puede utilizar los proveedores indicados a continuación, según los módulos efectivamente habilitados. Los roles, contratos, subencargados, regiones de procesamiento y autorizaciones aplicables deben comprobarse antes de comunicar datos clínicos. En tratamientos realizados por cuenta de profesionales responsables, la delegación a subencargados requiere la autorización específica y escrita prevista en el Anexo C; la sola publicación del listado no reemplaza esa autorización.

| Proveedor | Función | Ubicación/transferencia |
|---|---|---|
| Hostinger | Alojamiento del sitio web e infraestructura relacionada. | Brasil (South America) / Backups en EE. UU. |
| Supabase | Base de datos, autenticación, almacenamiento y funciones backend. | Brasil (South America - São Paulo / sa-east-1). |
| Resend | Envío de correo y eventos técnicos de entrega/apertura cuando estén habilitados. | Estados Unidos (AWS) / Procesamiento internacional. |
| Github | Alojar y gestionar código fuente, control de versiones y despliegues (CI/CD). | Estados Unidos / Procesamiento internacional. |
| Google | Calendario, identidad u otras integraciones autorizadas. | Procesamiento internacional según servicio. |
| Mercado Pago | Procesamiento de pagos cuando se habilite. | Chile / LATAM |
| Meta / WhatsApp | Mensajería y recordatorios cuando se habilite. | Procesamiento Internacional / EE. UU. |
| SimpleAPI / SII | Gestión tributaria/BHE cuando se habilite. | Chile. |

| | | |
|---|---|---|
| Deepgram, Inc | Conversión de voz a texto (dictado), solo si el profesional lo activa y la persona atendida autoriza. | Unión Europea sólo si se configura y verifica el endpoint regional correspondiente. Integración aún pendiente de validación; no habilitada para datos clínicos hasta completar controles. |

# 11. Transferencias internacionales

Algunos proveedores pueden procesar datos desde el extranjero. Cuando se efectúen transferencias internacionales, se identificarán el destino, la finalidad y el mecanismo jurídico aplicable. Desde el 1 de diciembre de 2026, las transferencias habituales deberán sustentarse en los supuestos y garantías del artículo 27 de la Ley N° 19.628, modificada por la Ley N° 21.719. El consentimiento expreso para una transferencia específica no reemplaza por sí solo las garantías necesarias para transferencias habituales. No se declarará implementado un mecanismo contractual sin contar con respaldo verificable.

# 12. Conservación, custodia y eliminación

| Tipo de información | Criterio |
|---|---|
| Fichas clínicas y documentos clínicos | Al menos 15 años conforme a la normativa sanitaria, salvo plazo posterior distinto. |
| Cuentas y relación contractual | Mientras exista la relación y por el tiempo necesario para obligaciones legales o defensa de derechos. |
| Pagos y documentos tributarios | Durante los plazos legales, tributarios, contables y contractuales aplicables. |
| Logs de seguridad y auditoría | Conservación diferenciada según finalidad y obligaciones de seguridad, evidencia y trazabilidad. Se formalizarán los plazos por clase de registro; los logs técnicos no sustituyen el registro clínico ni su historial de accesos, sujeto a conservación normativa. |
| Respaldos | Según política documentada de respaldo y rotación, evitando conservación indefinida injustificada. |
| Datos sin finalidad o base vigente | Supresión, anonimización o bloqueo cuando corresponda, salvo obligación legal de conservación. |

**Custodia de las fichas.** Al finalizar la relación con un profesional se habilitará la exportación íntegra y segura de los registros clínicos, junto con un procedimiento documentado que identifique al custodio responsable, acredite la recepción de la información y garantice su conservación, integridad y acceso durante el plazo legal de al menos quince años. PrismaMente no eliminará automáticamente la única copia o respaldo necesario para el cumplimiento de esas obligaciones. Una vez verificada la transferencia de custodia y cuando no exista deber legal o contractual de conservarla, se eliminarán las copias que correspondan de forma segura.

# 13. Seguridad, privacidad por diseño e incidentes

- Control de acceso por rol, mínimo privilegio y revisión periódica de permisos.
- Separación entre información administrativa y clínica.
- Cifrado en tránsito y controles apropiados de protección en almacenamiento.
- Registro de accesos y eventos relevantes; gestión segura de secretos y credenciales.
- Respaldos, recuperación, continuidad operativa y pruebas periódicas.
- Minimización de datos, configuraciones privadas por defecto y revisión de nuevos módulos antes de habilitarlos.

- Procedimiento documentado de respuesta a incidentes y evaluación de impacto cuando exista alto riesgo.

Ante un incidente que afecte datos personales, PrismaMente aplicará un procedimiento de detección, contención, registro y comunicación. Cuando actúe como encargado, informará sin dilación al responsable, conforme a los compromisos contractuales. Cuando actúe como responsable, cumplirá las notificaciones a la autoridad y a los titulares exigidas por el régimen legal aplicable, considerando la fecha de vigencia y el nivel de riesgo. Se documentarán los hechos y medidas correctivas.

## 14. Evaluación de impacto y tratamientos de alto riesgo

Cuando un tratamiento pueda producir un alto riesgo por su naturaleza, alcance, contexto, tecnología o fines, PrismaMente deberá realizar, antes de iniciar el tratamiento, una evaluación de impacto en protección de datos cuando la ley lo exija. La ficha clínica, los datos de salud, los datos de menores, las nuevas integraciones y cualquier perfilamiento o automatización significativa deben ser analizados especialmente desde esta perspectiva.

## 15. Derechos de las personas

Toda persona puede ejercer los derechos que le reconoce la legislación vigente respecto de sus datos personales, incluyendo el acceso a información y las solicitudes de modificación, cancelación o bloqueo cuando corresponda.

Desde el 1 de diciembre de 2026, conforme a la Ley N.º 21.719, podrán ejercerse los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y bloqueo temporal, así como las garantías aplicables frente a decisiones automatizadas.

Para ejercer estos derechos, puede escribir a contacto@prismamente.cl, indicando su nombre, medio de contacto y solicitud. PrismaMente podrá requerir antecedentes razonables para verificar la identidad y responderá dentro de los plazos legales correspondientes.

Cuando PrismaMente actúe como encargado tecnológico, colaborará con el profesional responsable para gestionar las solicitudes. El acceso a fichas clínicas se regirá también por la Ley N.º 20.584 y las obligaciones legales de conservación.

Desde la entrada en vigencia del nuevo régimen, los titulares podrán reclamar ante la Agencia de Protección de Datos Personales cuando corresponda.

## 16. Consentimiento y retiro

Cuando el tratamiento se base en consentimiento, éste debe ser libre, informado, específico e inequívoco. Si se trata de datos sensibles, se aplicarán los requisitos reforzados correspondientes. El consentimiento podrá retirarse cuando proceda, sin afectar el tratamiento realizado previamente ni las operaciones que deban continuar por otra base legal.

## 17. Cookies, almacenamiento local y tecnologías similares

El sitio web y la Plataforma de PrismaMente utilizan cookies y tecnologías similares para garantizar su funcionamiento, seguridad y gestión de preferencias.

Las cookies no esenciales requieren autorización previa cuando corresponda. Los usuarios pueden aceptar, rechazar o modificar sus preferencias mediante el panel de configuración de cookies.

La información detallada sobre las cookies utilizadas, sus finalidades, proveedores y duración se encuentra disponible en nuestra Política de Cookies de PrismaMente SpA, accesible mediante un enlace independiente en el sitio web.

## 18. Comunicaciones y seguimiento técnico

PrismaMente puede enviar correos, recordatorios o mensajes vinculados a citas, pagos, documentos y soporte. Los recordatorios por WhatsApp se envían solo con tu aceptación expresa. Para efectos de trazabilidad pueden procesarse eventos técnicos como envío, entrega, rebote, respuesta y, cuando la función esté habilitada y exista base de licitud, apertura o interacción con enlaces. Las comunicaciones promocionales o no esenciales respetan tus preferencias y requisitos legales aplicables.

## 19. Dictado y transcripción (Plataforma privada)

Esta función opcional permite a los profesionales dictar notas de evolución clínica después de las atenciones, previa autorización informada de la persona atendida o su representante legal. No se utiliza para grabar sesiones clínicas.

Se contempla utilizar Deepgram, Inc. para convertir el audio en texto. La función permanecerá deshabilitada para información clínica hasta verificar las garantías contractuales, la seguridad, la región de procesamiento, la eliminación del audio y su exclusión del entrenamiento de modelos de inteligencia artificial.

El profesional revisará y validará la transcripción antes de incorporarla a la ficha clínica. Previamente a la activación se completarán las evaluaciones, acuerdos y autorizaciones de protección de datos que correspondan.

## 20. Decisiones automatizadas e inteligencia artificial

PrismaMente no usa sistemas automatizados para tomar decisiones clínicas ni para evaluar a las personas. Las herramientas de apoyo, como el dictado, solo asisten al profesional, quien revisa y decide. Antes de incorporar cualquier función que pueda producir efectos jurídicos o afectar significativamente a una persona, se evalúan y se informan las obligaciones de transparencia, explicación, intervención humana y revisión.

## 21. Datos anonimizados

Podemos elaborar estadísticas de uso de la Plataforma a partir de datos anonimizados, es decir, que ya no permiten identificar a ninguna persona ni de forma directa ni combinándolos con otra información. No usamos datos de fichas clínicas para estos fines, salvo que se anonimicen conforme a un procedimiento documentado y evaluado.

## 22. No venta de datos personales

PrismaMente no vende datos personales. La comunicación a proveedores o terceros se limita a finalidades autorizadas, obligaciones legales o prestación de servicios, aplicando los resguardos que correspondan.

## 23. Cambios a esta Política

La Política tendrá número de versión y fecha de vigencia. Los cambios materiales serán informados de forma razonable y, cuando sea necesario, se solicitará una nueva aceptación o consentimiento. La versión vigente estará disponible permanentemente en el sitio web mediante un enlace claro, en un formato consultable y descargable (por ejemplo, PDF), sin exigir inicio de sesión y de forma que pueda guardarse o imprimirse.

## 24. Contacto

**PrismaMente SpA** · contacto@prismamente.cl · Domicilio legal 6 oriente 1600, Talca, Chile · RUT 78.432.359-5

Para solicitudes de privacidad indique su nombre, medio de contacto, relación con PrismaMente y el derecho o gestión que desea ejercer. No envíe contraseñas ni credenciales sensibles por correo.

# Anexo A. Fuentes normativas de referencia

**Ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada, y modificaciones de Ley N° 21.719:**
https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=141599

**Ley N° 21.719, protección y tratamiento de datos personales:**
https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1209272

**Ley N° 20.584, derechos y deberes en atención de salud:**
https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1039348

**Ley N° 21.668, interoperabilidad de fichas clínicas:**
https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1203827

**Decreto N° 41/2012 MINSAL, reglamento sobre fichas clínicas:**
https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1046753

**Ley N° 21.430, garantías y protección integral de la niñez y adolescencia:**
https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1173643

**Ley N° 19.496, protección de los derechos de los consumidores:**
https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=61438

**Decreto N° 6/2021, Reglamento de Comercio Electrónico:**
https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1165504

**Ley N° 21.663, Ley Marco de Ciberseguridad:**

https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1202434

# Anexo B. Textos en pantalla

**Casilla para personas que reservan (Términos y Política; sin incorporar el DPA profesional)**

“He leído y acepto los Términos y Condiciones y declaro haber leído la Política de Privacidad de PrismaMente.”

**Cancelación tardía (casilla separada)**

“Entiendo que, si cancelo con menos de 24 horas o no asisto, el profesional podrá aplicar el cobro por cancelación tardía indicado expresamente antes de esta reserva, hasta el 50% del valor de la atención, conforme a las condiciones informadas y a la ley.”

**Recordatorios por WhatsApp (casilla separada, sin marcar por defecto)**

“Quiero recibir recordatorios de mis citas por WhatsApp al número. Puedo desactivarlos cuando quiera.”

**Menor de edad (para el representante)**

“Declaro actuar como [madre/padre/representante legal/persona a cargo del cuidado personal] de [nombre del menor] y autorizo, cuando corresponda legalmente, el tratamiento de los datos necesarios para gestionar su atención, conforme a la Política de Privacidad.”

**Casilla para profesionales de la Plataforma privada (independiente de la casilla para pacientes)**

“He leído y acepto las condiciones de uso de la Plataforma PrismaMente y el Contrato de Encargo del Tratamiento de Datos Personales (Anexo C), incluidas las autorizaciones específicas de subencargados que he seleccionado.” La app debe registrar identidad, versión, fecha, hora y autorizaciones específicas; no se presumen seleccionadas.

# Anexo C. Contrato de Encargo del Tratamiento Responsable-Encargado (DATA PROCESSING AGREEMENT - DPA)

El presente Contrato de Encargo del Tratamiento de Datos Personales (en adelante, el “Acuerdo”) regula únicamente las operaciones en que el profesional o prestador independiente actúa como Responsable de los datos clínicos y PrismaMente SpA actúa como Encargado tecnológico. Integra las condiciones contractuales aceptadas individualmente por ese Responsable, pero no constituye un contrato que deban aceptar los pacientes al reservar.

1. EL PROFESIONAL O PRESTADOR IDENTIFICADO EN EL REGISTRO DE ACEPTACIÓN (en adelante, el “Responsable”), respecto de los tratamientos de datos en los que efectivamente tenga esa calidad, de conformidad con la normativa sanitaria y de protección de datos.

2. PRISMAMENTE SpA, RUT 78.432.359-5, representada por Camila Fernanda García Inostroza y Belén Araceli Osorio Briones, con domicilio legal en 6 Oriente 1600, Talca, Chile (en adelante, el “Encargado”).

En conjunto denominadas las "Partes".

ANTECEDENTES PREVIOS

I. El Responsable, cuando tenga esa calidad respecto de las fichas clínicas, debe cumplir las obligaciones de confidencialidad, integridad, disponibilidad, conservación y acceso conforme a la normativa sanitaria, incluida la Ley N° 20.584 y el Decreto N° 41/2012. Las funciones correspondientes a prestaciones no sanitarias se sujetarán a su régimen aplicable.

II. El Encargado del Tratamiento provee la infraestructura tecnológica y plataforma software como servicio (SaaS) denominada "PrismaMente", que permite al Responsable gestionar agendas, fichas clínicas electrónicas, registros de atención, cobros e integraciones.

III. De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 21.719 sobre Protección de Datos Personales, la relación entre el Responsable y el Encargado debe constar por escrito, regulando el alcance, obligaciones y garantías de seguridad aplicables al tratamiento de datos.

CLÁUSULAS

PRIMERA: OBJETO E INSTRUCCIONES DEL TRATAMIENTO

1.1. Objeto y finalidad: el Responsable instruye al Encargado a alojar, organizar, resguardar, recuperar y permitir el acceso autorizado a la información clínica gestionada por el Responsable en la Plataforma PrismaMente, exclusivamente para la operación tecnológica de las funciones contratadas. El Encargado no decide fines clínicos ni puede reutilizar estos datos para fines propios.

1.2. Instrucciones y alcance: el Encargado tratará los datos únicamente conforme a instrucciones documentadas del Responsable y a las obligaciones legales aplicables. No podrá venderlos ni comunicarlos a terceros fuera de las autorizaciones pertinentes. Las operaciones opcionales, como dictado/transcripción, permanecerán desactivadas hasta contar con autorización específica y los demás requisitos aplicables.

1.3. Duración: este encargo rige mientras se mantenga la relación contractual y, tras su término, únicamente durante el período necesario para la devolución, custodia transitoria autorizada o supresión lícita de los datos; se aplicarán las obligaciones de conservación de fichas clínicas y continuidad asistencial.

1.4. Categorías: los datos pueden comprender identificadores y contactos de pacientes y representantes, antecedentes de salud, evoluciones, evaluaciones, documentos clínicos, consentimientos, y registros de acceso. Los titulares incluyen pacientes, niños, niñas y adolescentes, y sus representantes. Se limitarán al mínimo necesario para cada servicio.

SEGUNDA: DEBER DE CONFIDENCIALIDAD Y SECRETO PROFESIONAL

2.1. El Encargado limitará el acceso a personal o contratistas estrictamente autorizados, sujetos a obligaciones de confidencialidad y reserva de datos de salud, y aplicará controles de acceso según necesidad funcional.

2.2. El acceso ordinario al contenido clínico corresponderá al profesional tratante y a quienes cuenten con autorización o habilitación legal suficiente. Los perfiles administrativos no tendrán acceso ordinario; los accesos excepcionales de soporte deberán contar con autorización o fundamento legal, alcance limitado y registro auditable.

TERCERA: MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DESDE EL DISEÑO

3.1. El Encargado se compromete a implementar y mantener medidas de seguridad técnicas y organizativas acordes al riesgo del tratamiento de datos de salud, incluyendo:

a) Cifrado de datos en tránsito (TLS/SSL) y controles de protección en reposo.

b) Autenticación segura y control de acceso basado en roles (mínimo privilegio).

c) Trazabilidad y registros auditables (logs) de accesos y modificaciones en la Plataforma.

d) Políticas de respaldo periódico (backups) y recuperación ante desastres.

CUARTA: SUBENCONTRATACIÓN Y SUBENCARGADOS

4.1. La delegación del tratamiento de datos personales a cada subencargado requiere autorización específica y escrita del Responsable, conforme al artículo 15 bis de la Ley N° 19.628 en su versión modificada por la Ley N° 21.719. Esta autorización se documentará individualmente, identificando proveedor, finalidad, categorías de datos y servicios autorizados. Una aceptación general de los Términos no sustituye el registro específico.

4.2. El registro de autorizaciones de subencargados se incorpora al Anexo C.1. Los cambios de proveedor o de finalidad requerirán la autorización que legalmente corresponda antes de comunicar nuevos datos. El Encargado deberá exigir obligaciones equivalentes a cada subencargado y conservará las responsabilidades legales que le correspondan; las funciones opcionales no se presumen autorizadas.

QUINTA: DERECHOS DE LOS TITULARES (ARCO Y ACCESO A FICHA CLÍNICA)

5.1. Si un paciente o titular de datos dirige directamente al Encargado una solicitud para ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad o bloqueo, el Encargado canalizará o derivará dicha solicitud al Responsable sin dilación indebida, colaborando técnicamente con el Responsable para dar respuesta dentro de los plazos legales.

SEXTA: NOTIFICACIÓN DE INCIDENTES Y BRECHAS DE SEGURIDAD

6.1. En caso de detectarse un incidente de seguridad, vulneración o acceso no autorizado que afecte los datos personales o de salud tratados por cuenta del Responsable, el Encargado lo notificará al Responsable en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas desde que tome conocimiento efectivo del hecho.

6.2. La notificación incluirá la naturaleza del incidente, las categorías de datos afectadas y las medidas inmediatas de contención adoptadas.

SÉPTIMA: TÉRMINO DEL SERVICIO, EXPORTACIÓN Y SUPRESIÓN DE DATOS

7.1. Finalizada la relación, el Encargado facilitará al Responsable la exportación íntegra y segura de los datos y su historial pertinente, en un formato utilizable y dentro del plazo de transición pactado. Se

documentarán la transferencia de custodia y la persona o entidad que garantizará la conservación y el acceso a la ficha clínica durante el plazo legal.

7.2. No habrá eliminación automática transcurridos 60 días cuando ello afecte la única copia de una ficha clínica o impida cumplir deberes legales de conservación, integridad o acceso. Acreditada la recepción segura por el custodio responsable y descartada una obligación de conservación por PrismaMente, las copias que proceda suprimir se eliminarán mediante procedimiento seguro y verificable; los respaldos seguirán su ciclo documentado.

OCTAVA: LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Este Acuerdo se rige por las leyes de la República de Chile, especialmente la Ley N° 19.628 (incluida su modificación por Ley N° 21.719 desde su vigencia) y la Ley N° 20.584. La competencia judicial se determinará según la normativa aplicable y sin restringir derechos irrenunciables.

# Anexo C.1. Registro de autorizaciones específicas de subencargados

Las autorizaciones de subencargados serán otorgadas individualmente por cada profesional responsable del tratamiento, mediante aceptación electrónica verificable.

Cada proveedor deberá identificarse junto con la finalidad del tratamiento y las categorías de datos involucradas. Las autorizaciones se registrarán por separado y no estarán seleccionadas por defecto.

Los proveedores indispensables para el funcionamiento de los servicios clínicos contratados deberán contar con la autorización correspondiente antes de habilitar dichas funciones. La falta de autorización de un proveedor opcional impedirá únicamente la utilización de la integración respectiva.

La Plataforma conservará evidencia de la identidad del profesional, los proveedores autorizados, la fecha, hora y versión del contrato aceptado.

| Proveedor | Finalidad/datos potenciales | Autorizo | Observación operativa |
|---|---|---|---|
| Supabase | Infraestructura de base de datos, autenticación y almacenamiento; datos de pacientes y ficha clínica | ☐ Sí ☐ No | Verificar región, acuerdo y controles de acceso. |
| Resend | Notificaciones operativas de agenda y correo; datos de contacto y detalles mínimos de cita | ☐ Sí ☐ No | No enviar contenido clínico ni adjuntos sensibles sin autorización específica. |
| Google / Calendar | Sincronización de calendario, solo si se habilita; identificadores y datos mínimos de citas | ☐ Sí ☐ No | Confirmar qué información se envía y a qué cuentas. |
| Deepgram, Inc | Dictado opcional posatención; audio y texto transitorio potencialmente sensibles | ☐ Sí ☐ No | DESHABILITADO hasta validación contractual, técnica y de privacidad. |

**Constancia de aceptación**

Cada autorización quedará vinculada al registro individual del profesional y al Contrato de Encargo del Tratamiento de Datos Personales correspondiente. Las autorizaciones podrán actualizarse cuando cambien los proveedores o las condiciones del tratamiento, conforme a la normativa aplicable.