POLÍTICA DE PRIVACIDAD APP Y PORTAL PRIVADO DE **RED DÁVILA**

1 Introducción

La aplicación móvil "Mi Dávila" (en adelante, "la App") y/o el Portal Privado (en adelante, "el Portal") cuenta con una Política de Privacidad que tiene como finalidad informar a los usuarios (en adelante, "Usuario" o "Usuarios") sobre la manera en que se recopilan, utilizan y protegen sus datos personales. La lectura de esta política permitirá a los Usuarios comprender cómo se manejan sus datos personales en cumplimiento con la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, también conocida como Ley de Protección de Datos Personales, la Ley N° 20.584 sobre Protección de los Derechos y Deberes del Paciente, y la Ley N° 19.496 sobre Derechos del Consumidor.
Al acceder o utilizar la App y/o el Portal, el Usuario indica que ha leído, comprendido y acepta la recopilación, almacenamiento, uso y divulgación de su información personal, tal como se describe en esta política de privacidad.

2 Definiciones

Para efectos de esta política, los siguientes términos se definen de la siguiente manera:

Red Dávila	Cuando se menciona "nosotros", "nos" o "nuestro", se refiere a Red Dávila, propietaria de la App y/o del Portal. El Grupo Dávila está conformado por las siguientes personas jurídicas: Clínica Dávila y Servicios Médicos SpA (96.530.470-3), Servicios Integrados de Salud Ltda. (79.980.070-5), Recaudación y Cobranzas Honodav SpA (76.382.712-7), Omesa SpA (96.617.350-5), Clínica Vespucio SpA (96.898.980-4), Servicios Médicos Vespucio Ltda (76.696.200-9), Home Medical S.A. (96.963.910-6) y Medical Hilfe Ltda. (78.956.520-1).
App	La aplicación móvil "Mi Dávila" destinada exclusivamente a usuarios autorizados de Red Dávila, que permite el acceso a diversos servicios, funcionalidades y contenidos.
Portal	El portal web privado "Mi Portal" destinado exclusivamente a usuarios autorizados de Red Dávila, que permite el acceso a diversos servicios, funcionalidades y contenidos de manera segura a través de un navegador web.
País	República de Chile, donde se encuentra registrada "Mi Dávila".
Usuarios	Personas que se registran para utilizar los servicios proporcionados por la App "Mi Dávila" y/o el Portal.
Datos personales	Información concerniente a personas naturales identificadas o identificables.
Terceros	Proveedores de servicios, socios promocionales y otros que interactúan con el contenido de la App "Mi Dávila" y/o del Portal o cuyos productos o servicios pueden ser de interés para los Usuarios.

3 Recolección y registro de datos de carácter personal y finalidades de su tratamiento

Los datos personales recopilados a través de la App y/o del Portal se incluirán en nuestras bases de datos para facilitar y cumplir los compromisos establecidos entre Red Dávila y el Usuario, así como para atender consultas o solicitudes.

El Usuario garantiza que los datos personales proporcionados a través de la App y/o del Portal son exactos, actuales y veraces, y se compromete a notificar a Red Dávila cualquier modificación de los mismos. El Usuario será responsable en todo momento de la veracidad de los datos proporcionados, y, por tanto, Red Dávila se reserva el derecho de excluir de los servicios de la App y/o del Portal a cualquier Usuario que haya proporcionado datos falsos, sin perjuicio de las acciones legales que puedan corresponder.

Recopilamos información cuando el Usuario visita nuestra App y/o nuestro Portal, se registra, responde a encuestas o completa formularios. La información recopilada puede usarse para personalizar la experiencia del Usuario, mejorar la App y/o el Portal, responder a solicitudes de servicio, procesar transacciones y enviar comunicaciones periódicas.

Los datos que recopilamos para la prestación de los servicios indicados en los Términos y Condiciones son los siguientes:

Servicio	Datos Personales Utilizados
Reserva de Horas	ID del paciente (RUN o número de documento), nombre completo, correo electrónico, teléfono, sucursal seleccionada, médicos favoritos, datos de la aseguradora (Isapre/Fonasa) u otro dato necesario para hacer uso del servicio.
Consultas Médicas	ID del paciente (RUN o número de documento), nombre completo, médico favorito, reservas de citas médicas u otro dato necesario para hacer uso del servicio.
Pago de cuentas	ID del paciente (RUN o número de documento), nombre completo, información financiera (cuentas pendientes, montos de facturas, pagos), información de convenio médico u otro dato necesario para hacer uso del servicio.
Presupuesto	ID del paciente (RUN o número de documento), nombre completo, información de contacto (correo, teléfono), orden médica, detalles del procedimiento (fecha, médico tratante, diagnóstico), información de la aseguradora u otro dato necesario para hacer uso del servicio.
Mi Perfil	ID del paciente (RUN o número de documento), imagen de perfil, información personal (nombre completo, dirección, teléfono), información geográfica (regiones y comunas) u otro dato necesario para hacer uso del servicio.
Notificaciones	ID del dispositivo del usuario, detalles de notificaciones u otro dato necesario para hacer uso del servicio.
Autenticación Multifactor (MFA)	Número de teléfono, código de verificación (para autenticación multifactor) u otro dato necesario para hacer uso del servicio.
Reserva de Exámenes	ID del paciente (RUN o número de documento), datos de contacto (para notificaciones de agendamiento de exámenes) u otro dato necesario para hacer uso del servicio.
Documentos	ID del paciente (RUN o número de documento), historial de documentos (años), recetas médicas, órdenes médicas u otro dato necesario para hacer uso del servicio.

Podremos utilizar los datos de contacto del Usuario para enviarle información comercial o promociones relacionadas con los servicios de Red Dávila, siempre que el Usuario haya otorgado su consentimiento para ello. El Usuario podrá optar por dejar de recibir estas comunicaciones en cualquier momento.
El listado de finalidades y datos personales podrá actualizarse periódicamente, para lo cual se solicitará el consentimiento respectivo del Usuario y/o se le informará a través de los medios de contacto proporcionados, conforme a la legislación vigente.

4 Derechos de los Usuarios

En conformidad con la legislación vigente, los Usuarios tienen derecho a:

- Conocer qué información personal se ha procesado, para qué fines, con quién se ha compartido y cuándo.
- Solicitar y recibir una copia del documento electrónico que acredite su autorización para procesar su información.
- Solicitar la actualización, modificación o rectificación de sus datos.
- Solicitar la eliminación o disociación de su información personal.

Los Usuarios pueden ejercer estos derechos dirigiendo una solicitud a la Unidad de Servicio al Paciente, debiendo acreditar su identidad e indicar o acompañar los medios que fundamenten su solicitud. Si un Usuario considera que no se han respetado sus derechos, puede dirigirse a la autoridad competente.

5 Tratamiento de datos con fines estadísticos y de segmentación

Al aceptar de manera expresa al ingresar a la App "Mi Dávila" y/o el Portal, el Usuario consiente el tratamiento de sus datos para la elaboración de perfiles y segmentación. Estos tratamientos tienen como finalidad el análisis y realización de estadísticas para conocer el tráfico y uso de la App y/o del Portal por parte de los Usuarios, así como la determinación de sus gustos y preferencias con el fin de enviar información promocional de patrocinadores o terceras empresas acorde a sus intereses.

En particular, al aceptar esta Política de Privacidad, el Usuario consiente que sus datos puedan ser asociados a identificadores en línea proporcionados por sus dispositivos, aplicaciones, herramientas y protocolos, como direcciones IP u otros identificadores. Estos datos, al ser combinados con identificadores únicos y otros datos recibidos por los servidores, pueden ser utilizados para elaborar perfiles de los Usuarios e identificarlos. Al aceptar esta Política de Privacidad, el Usuario consiente expresamente que sus datos puedan ser utilizados para la elaboración de perfiles y labores de segmentación por parte de Red Dávila. Si el Usuario no está de acuerdo con el tratamiento de sus datos con fines estadísticos o de segmentación, se le solicita desactivar su cuenta y dejar de utilizar los servicios.

6 Período de retención de los datos personales

Los datos personales se conservarán mientras el Usuario haga uso de la App y/o del Portal y por un período adicional necesario para cumplir con fines legales o contractuales, o hasta que el Usuario solicite su eliminación en conformidad a las exigencias legales.

7 Destinatarios de los datos personales

Los datos personales de los Usuarios pueden compartirse con terceros únicamente para los fines especificados en esta política o cuando sea necesario para la prestación de los servicios de la App y/o del Portal. Cualquier transmisión de datos se realizará en conformidad con la ley y se notificará a los Usuarios según corresponda.

9 Medidas de seguridad

En Red Dávila utilizamos mecanismos físicos, electrónicos y procedimientos que tienen como objetivo salvaguardar tu información personal. Esta información es almacenada y procesada en servidores que cumplen con altos estándares de seguridad tanto física como tecnológica.

Algunas de las medidas que implementamos son las siguientes:

- **Acceso restringido:** El acceso a la base de datos está limitado exclusivamente a aquellos usuarios que realmente necesitan interactuar con ella. Asignamos roles y permisos adecuados, y revocamos los privilegios que ya no son necesarios para garantizar un acceso controlado.

- **Encriptación de datos:** Protegemos los datos personales utilizando técnicas de encriptación avanzadas. Los datos se encriptan tanto en reposo, es decir, cuando están almacenados en nuestros servidores, como en tránsito, cuando se transmiten a través de la red.

- **Actualizaciones y parches:** Mantenemos nuestro sistema actualizado con los últimos parches de seguridad. Esto nos ayuda a corregir vulnerabilidades conocidas y proteger los datos de nuestros Usuarios frente a posibles ataques cibernéticos.

- **Monitoreo y registro de actividad:** Contamos con un sistema de monitoreo que registra y supervisa toda la actividad dentro de nuestra plataforma. De esta manera, podemos identificar actividades sospechosas o intentos de acceso no autorizado a la información de los Usuarios.

- **Pruebas de seguridad:** Realizamos pruebas de seguridad de manera regular, incluyendo pruebas de penetración, para identificar posibles vulnerabilidades en nuestro sistema. Esto nos permite tomar medidas preventivas y mejorar nuestra infraestructura antes de que dichas vulnerabilidades puedan ser explotadas.

En Red Dávila entendemos que la seguridad es un proceso continuo y en constante evolución. Por ello, revisamos y actualizamos nuestras medidas de seguridad de manera periódica, implementando mejoras según sea necesario para proteger tu información personal.

10 Enlaces a otros sitios web

Esta Política de Privacidad se aplica solo a la App "Mi Dávila" y/o el Portal. La App y/o el Portal puede contener enlaces a otros sitios web no operados por Red Dávila. No somos responsables del contenido ni de las prácticas de privacidad de estos sitios. Se recomienda a los Usuarios revisar las políticas de privacidad de dichos sitios web.

La App y/o El Portal puede incluir contenido o enlaces a servicios de terceros. Red Dávila no es responsable de la exactitud, integridad o legalidad de dichos servicios y no asume responsabilidad por los mismos. El uso de estos servicios es bajo el propio riesgo del Usuario y sujeto a los términos y condiciones de los terceros.

11 Contacto

Para consultas sobre la privacidad y protección de datos personales, los Usuarios pueden contactar a la Unidad de Servicio al Paciente.

12 Versión vigente

Esta Política de Privacidad está sujeta a revisiones periódicas para asegurar su cumplimiento con la ley. Cualquier modificación se publicará en la App y/o el Portal, y se notificará a los Usuarios por los medios disponibles. Al continuar utilizando la App y/o el Portal después de tales cambios, el Usuario acepta la Política de Privacidad actualizada.

Fecha de última actualización: Noviembre 2024.