

Bienvenido.

Esta Política de Privacidad tiene como objetivo entregar transparencia al uso de datos personales y proteger la privacidad de los Usuarios de Psyalive, una empresa del Grupo Conexa.

Términos Generales

Esta **Política de Privacidad** fue concebida para comunicar nuestras prácticas relativas al tratamiento, recopilación, almacenamiento, uso, procesos e intercambio de **datos personales** de los **USUARIOS** de **PSYALIVE** (en adelante indistintamente **“Plataforma”**). La plataforma engloba el Sitio Web, sus subdominios, aplicaciones, softwares o programas o cualquier otro tipo de extensión. La plataforma es de propiedad de Psyalive SpA., una persona jurídica de carácter privado y constituida legalmente en la República de Chile, Rol único tributario número 76.760.851-9, constituida el 27 de julio de 2017 e inscrita la misma fecha en el Registro Electrónico de Empresas y Sociedades del Ministerio de Economía, Fomento Turismo, con domicilio en la Comuna de Las Condes, Región Metropolitana de Santiago, sin perjuicio de las agencias, sucursales o establecimientos en el resto del país o en el extranjero.

1.1. Definiciones.

Tanto en los Términos de Uso y Condiciones, como lo señalado en las presentes Políticas de Privacidad, se entenderá lo siguiente por:

1.1.1. Datos Personales. Por datos personales se entiende lo establecido en la letra F) del artículo 2º de la Ley N° 19.628 sobre Protección a la Vida Privada. Datos personales son aquellos relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables.

1.1.2. Datos Sensibles: Por datos sensibles se entiende lo establecido en la letra G) del artículo 2º de la Ley N° 19.628 sobre Protección a la Vida Privada. Datos sensibles son aquellos datos personales que se refieran a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, tales como los hábitos personales, el origen racial, las ideologías y opiniones políticas, las creencias o convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos y la vida sexual.

1.1.3. Usuarios. Toda persona que se ha registrado y unido a los Servicios de **Psyalive**. De acuerdo a Los Usuarios se podrán registrar en la Plataforma como:

- a. **Psicólogos.** Todo profesional de la salud mental que presta servicios, y que se encuentra debidamente registrado en el Sitio Web y cumple con los requisitos establecidos en los Términos y Condiciones de Uso de Psyalive.
- b. **Pacientes.** Toda persona que acude a la consulta de un Psicólogo mediante la Plataforma de **Psyalive** y que se encuentra debidamente registrado en el Sitio Web. A su vez, los Pacientes se clasifican en Pacientes que recurren de manera particular, y aquellos que provienen siendo vinculados por entidades o empresas que han suscrito un Convenio por **Psyalive**.

1.2. Autorización de Recopilación de Información.

Al utilizar la Plataforma de **Psyalive**, usted acepta y autoriza la Recopilación de información con la finalidad de cumplir con los servicios contratados. Una vez acepte los Términos Condiciones de Uso, se registrará bajo los términos de las presentes Políticas de Privacidad.

Usted podrá renunciar a las disposiciones de esta Política de Privacidad en cualquier momento, debiendo notificar a **Psyalive** a través de la casilla electrónica: equipocs@psyalive.com.

1.3. Normativa Aplicable. La Plataforma de Psyalive se rige por las Leyes de la República de Chile, atendiendo especial pero no limitativamente, a las disposiciones establecidas en la Ley 19.628 sobre Protección a la Vida Privada; Ley 21.331 de Reconocimiento y Protección de los Derechos a las Personas en la Atención de Salud Mental; Ley 20.584 que Regula los Derechos y Deberes que tienen las Personas en Relación con Acciones Vinculadas a su Atención en Salud.

1.4. Contacto. En caso de preguntas o sugerencias sobre la Política de Privacidad de la Plataforma, o cualquier otra información que el Usuario necesite a su disposición, podrá contactarse con el personal a cargo, a través de la casilla electrónica equipocs@psyalive.com, el cual se encontrará activo de Lunes a Viernes, de 09:00 a 18:00 horas.

1.5. Control de la Información. Esta Política de Privacidad describe

- 1.5.1.** Qué Datos Personales pueden ser recopilados de los Usuarios que utilizan los servicios de la Plataforma de Psyalive
- 1.5.2.** El Uso de Datos Personales por parte de Psyalive.
- 1.5.3.** Las precauciones y medidas adoptadas por Psyalive para evita el acceso y uso de la información recopilada de forma no autorizada.

Recopilación o Recolección de Datos Personales.

2.1. Datos de Registro. Psyalive podrá recolectar, almacenar y utilizar la siguiente información de Datos Personales de los Usuarios:

2.1.1. Psicólogos:

- a. Nombre Completo
- b. Género
- c. Fecha de nacimiento
- d. R.U.N
- e. Nacionalidad
- f. Correo electrónico
- g. Dirección
- h. Número telefónico
- i. Copia de Cédula de Identidad.
- j. Registro en el Colegio de Psicólogos u organismos competentes de cada país en el que preste servicios el Psicólogo.
- k. Datos Bancarios.
- l. Foto del rostro.

2.1.2. Pacientes:

- a. Nombre Completo
- b. Género
- c. Nacionalidad
- d. Fecha de nacimiento
- e. R.U.N
- f. Correo electrónico
- g. Dirección
- h. Número telefónico del titular
- i. Número telefónico de contacto de emergencia.
- m. Foto del rostro

2.2. Datos de Uso. Psyalive podrá recolectar, almacenar y utilizar Datos Personales clasificados como “Datos de Uso”:

- a. Registro en la Base de Datos de Psyalive de cualquier información o documentación que hayan sido aportados por sus titulares a la Plataforma;
- b. Los detalles de acceso del titular a la Plataforma de Psyalive;
- c. Información de los dispositivos que han sido usados para el acceso a la Plataforma, incluidos los modelos de hardware, sistema operativo, nombres y versiones de los equipos, idiomas de preferencia, identificador exclusivo del dispositivo, identificadores de publicidad, número de serie, información referente al movimiento del dispositivo e información referente a la red de conexión;
- d. Información de registro del servidor que puede incluir la IP del dispositivo;
- e. Datos de navegación, estadísticos, demográficos, entre otros;
- f. Mapeo de clicks de navegación y no navegación.
- g. Datos referentes al acceso a la Plataforma;
- h. Información de los Usuarios que hayan puesto a disposición durante las sesiones a través de la Plataforma, como por ejemplo notas, archivos compartidos, mensajes enviados en el chat del servicio, así como el registro documental en forma de historia clínica en la Plataforma.

2.3. Finalidad de la recopilación y recolección de Datos. Los Datos Personales recolectados por Psyalive se encuadran dentro de los siguientes usos:

DATO RECOLECTADO	FINALIDAD
Nombre completo, foto del rostro, Cédula de identidad, Dirección, y datos biométricos.	Identificar al Usuario.
E-mail o Número telefónico	Enviar notificaciones de citas a sesiones, recordatorios y otros. Comunicación con el Usuario para fines informativos, soporte, educacionales, entre otros.
Registro e Historial del Usuario en la Plataforma	Entregar seguridad e información a los Usuarios de la Plataforma. Entrega de Información al Colegio de Psicólogos para procedimiento disciplinario.
Registro de Navegación	Identificar al Usuario. Recordar las preferencias y configuraciones del Usuario. Determinar la clasificación de campañas publicitarias y su eficiencia. Analizar las tendencias de la Plataforma para comprender los comportamientos de los Usuarios y los intereses de las personas que interactúan con los servicios de Psyalive.

- 2.4. Transmisión de Datos.** Además de los Datos Personales mencionados previamente, en el caso de los Usuarios que se atienden en sesiones con Psicólogos mediante convenios o planes de salud, el Paciente autoriza al Psicólogo a la transmisión de información clínica que fuera necesaria para la toma de decisiones que sean concernientes.
- 2.5. Identificación y autenticación.** Psyalive podrá aplicar todas las herramientas de validación y seguridad que sean necesarias para el Registro del Usuario. El Usuario está consciente e informado que Psyalive podrá restringir el uso de su cuenta cuando no pueda determinar su identificación y autenticación.
- 2.6. Registro de las sesiones.** El contenido de las sesiones será registrado, organizado y actualizado por el Psicólogo en forma de Registro documental electrónico en la historia clínica disponible en la Plataforma, al que solo podrá acceder el Usuario. Dicho Registro documental electrónico será almacenado a través de todas las medidas de seguridad atinentes por Psyalive y el Psicólogo, y deberá estar disponible siempre que el Paciente lo solicite.
- 2.7. Grabación de las sesiones.** Ninguna sesión será grabada o almacenada sin previa y expresa autorización del Paciente.

Fichas Clínicas e Informes psicológicos.

- 3.1. Fichas Clínicas.** Los Psicólogos deberán llevar registro actualizado y organizado de las Fichas Clínicas de cada uno de los Pacientes que se atienden mediante la Plataforma, que deberán contener a lo menos, la identificación actualizada del paciente, número identificador de la ficha, registro cronológico y fechado de todas las atenciones de salud recibidas, decisiones adoptadas por el paciente.
- 3.2.** Las Fichas Clínicas se resguardarán en soporte electrónico, debiendo existir una copia de ellas y las medidas de seguridad suficientes para mantener su integridad y confidencialidad.
- 3.3.** Los Pacientes podrán acceder en cualquier momento a su registro de Fichas Clínicas a través de la Plataforma de Psyalive, sin perjuicio que por eventos fortuitos e imprevisibles esta se encuentre inhabilitada momentánea o permanentemente.

- 3.4. Informes.** Los Psicólogos podrán elaborar informes psicológicos y de atención a los pacientes. El contenido de aquellos informes son de exclusiva responsabilidad de quien los elabora, Psyalive no se hace cargo por el contenido de los informes, ni declaraciones de los Psicólogos, evaluaciones o documentos elaborados por ellos que traspasen la relación profesional con los Pacientes.
- 3.5.** En caso de vulneración a su privacidad, deberá notificar de inmediato a Psyalive a equipocs@psyalive.com sobre cualquier acceso y uso no autorizado a la Cuenta, credenciales de acceso, o cualquier otra violación de seguridad a través del correo electrónico comunicado en Nuestra Plataforma. Esta prohibido autorizar a terceros a utilizar su Cuenta, toda vez que se desvirtúa la naturaleza del contrato.

Intercambio de Datos Personales Recolectados.

- 4.1. Excepciones para el Intercambio de Datos Personales Recolectados:** Los Datos Personales de los Pacientes son recibidos exclusivamente por el Psicólogo que lo ha atendido en la sesión. Psyalive no divulgará a terceros los Datos Personales proporcionados por los Usuarios mediante la Plataforma, excepto:
- 4.1.1.** Cuando un Tribunal, un órgano administrativo del Estado, u otra autoridad competente lo solicite;
 - 4.1.2.** Cuando por Ley o normativa se vea obligado a la entrega de Información;
 - 4.1.3.** Cuando se vea obligada a entregar información para efectos de evitar fraudes o delitos;
 - 4.1.4.** Cuando crea que la divulgación cumple o es requerida por las leyes, reglamentos o procedimientos procesales aplicables
 - 4.1.5.** Cuando sea necesario para proteger los derechos, bienes o la seguridad de la Plataforma, de Psyalive y sus Usuarios;
 - 4.1.6.** En casos que una autoridad pública y organismos de control y fiscalización lo soliciten y entiendan que hay acciones que son contrarias a nuestros Términos de Condiciones y de Uso o las Políticas de Privacidad;
 - 4.1.7.** En casos que haya sido efectuada por el propio Usuario, o sea realizada con su consentimiento;
 - 4.1.8.** En casos de venta u cualquier otra operación que diga relación con el cambio de control de Psyalive, ya sea parcial o total, o de sus activos, o cualquier operación de reorganización o restructuración del negocio, fusión, escisión o incorporación, de modo que Psyalive podrá compartir la información de los

Usuarios con terceros que forman parte de las respectivas operaciones, tomando las medidas necesarias para garantizar que las medidas de seguridad y privacidad continúen siendo protegidas de acuerdo a lo estipulado en esta Política de Privacidad;

Mediante autorización previa los Usuarios aceptan el intercambio de Datos con empresas del Grupo Conexa, para el cumplimiento de las finalidades establecidas en esta Política de Privacidad y la continuidad de los servicios entregados de atención de salud mental.

Cookies.

- 5.1. **Cookies.** Las Cookies son una pieza de información almacenada localmente en la computadora o dispositivo del Usuario, y que contiene información sobre las actividades del Usuario en Internet.
- 5.2. **Cookies Utilizados.** Los Cookies pueden ser usados de diversas formas y modos. Psyalive podrá utilizar las Cookies:
 - 5.2.1. **Cookies de rendimiento:** Este tipo de Cookie recolecta información anónima sobre la forma en que los Usuarios usan la Plataforma de Psyalive, de manera que optimiza la información recolectada. Estas Cookies nunca contienen detalles personales ni datos a partir de los cuales sea posible identificar al Usuario.
 - 5.2.2. **Cookies Funcionales:** Estas Cookies son usados por el Sitio web por alguna de sus funciones. Por ejemplo, permite saber si el Usuario escogió la opción “Guardar Contraseña”, para que el Usuario entre al Sitio Web e ingrese automáticamente en su Cuenta la próxima vez que vuelva.
 - 5.2.3. **Cookies Publicitarias:** Estas Cookies recolectan información sobre los hábitos de navegación, buscando entregar la publicidad más relevante para el Usuario.
 - 5.2.4. **Cookies de Sesión:** Estas Cookies son temporales y permanecen archivados hasta que el Usuario salga del Sitio Web o cierre su navegador.
 - 5.2.5. **Cookies Permanentes:** Estas Cookies se almacenan en el dispositivo del Usuario hasta que se eliminan (el tiempo que la Cookie permanecerá en el dispositivo depende de su "vida útil" y de la configuración de su navegador de Internet). Son las cookies que se utilizan en las visitas al Sitio Web, mostrando el contenido más relevante y personalizado según los intereses del Usuario.

5.3. Cookies de terceros. Para permitir el uso de algunas de las funciones de nuestro Sitio Web, usamos herramientas de terceros proveedores. Estas herramientas pueden contener Cookies de terceros no previstos en esta Política de Privacidad. Recomendamos al Usuario consultar las políticas de Privacidad de aquellos terceros para mejor información respecto del uso de Cookies.

5.3.1. Psyalive utiliza Cookies de los siguientes proveedores:

Cookie	Descripción
Google Analytics	Usamos estas cookies para verificar la localización, tipo de dispositivo utilizado, navegador, páginas que está accediendo en el momento y el origen del acceso.
Google Optimize	Usamos estas cookies para analizar el desempeño de las campañas de publicidad, crear publicidad para nuevas campañas de marketing, y atraer nuevos Usuarios.
Google AdWords	Usamos estas cookies para analizar el desempeño de las campañas de publicidad, crear publicidad para nuevas campañas de marketing, y atraer nuevos Usuarios.
Hotjar	Usamos estas cookies para analizar los datos de interacción de los visitantes con el contenido del Sitio Web
Linkedin	Usamos estas cookies para analizar el desempeño de las campañas de publicidad, crear publicidad para nuevas campañas de marketing, y atraer nuevos Usuarios.
Facebook Pixel	Usamos estas cookies para analizar el desempeño de las campañas de publicidad, crear publicidad para nuevas campañas de marketing, y atraer nuevos Usuarios.

5.4. Acceso a las Cookies. El acceso a las Cookies finaliza en cuanto el Usuario cierra el navegador. Siempre se otorga al Usuario la opción de aceptar o rechazar las Cookies.

5.5. Consentimiento para Uso de Cookies. Es necesario el consentimiento del Usuario para el uso de cookies. Su acceso a la mayor parte de la información disponible en la Plataforma no se verá comprometido. Sin embargo, es posible que el titular no pueda hacer uso completo de los servicios ofrecidos.

Derechos de los titulares de datos personales.

- 6.1. Derechos de los titulares de Datos Personales.** Los Usuarios tienen derechos en relación a los Datos Personales que han entregado a Psyalive. Podrán dirigirse a los administradores de la empresa a través del correo electrónico: soporte@psyalive.com, que será respondido en el horario previsto en el punto 1.4 de estas Políticas de Privacidad.
- 6.1.1.** Derecho de confirmación de existencia del tratamiento de Datos Personales: Los Usuarios podrán solicitar siempre la información clara acerca del origen de los datos, los criterios utilizados, solicitar el Registro Documental Electrónico, y ser informado acerca de la finalidad del tratamiento de Datos personales.
 - 6.1.2.** Derecho de acceso: El Usuario tiene derecho a ser informado y solicitar el acceso a los datos personales entregados a Psyalive.
 - 6.1.3.** Derecho de rectificación: El Usuario tiene derecho a solicitar que Psyalive modifique o actualice los Datos entregados cuando estos estuvieren incorrectos o incompletos.
 - 6.1.4.** Derecho de exclusión: El Usuario tiene derecho a solicitar la eliminación de sus Datos Personales de los registros de almacenamiento de Psyalive.
 - 6.1.5.** Derecho de restricción: El Usuario tiene derecho a solicitar a Psyalive que deje de procesar total o parcialmente sus Datos Personales, ya sea de manera permanente o temporal.
 - 6.1.6.** Derecho de Oposición: El Usuario tiene derecho a oponerse en cualquier momento al procesamiento de sus Datos Personales por motivos relacionados a su situación particular, o a que estos sean manipulados para fines publicitarios de marketing.
 - 6.1.7.** Derecho a la portabilidad de Datos. El Usuario tiene derecho a solicitar una copia de sus Datos Personales en formato electrónico y/o transmitir dichos Datos personales para el uso de terceros.
 - 6.1.8.** Derecho a no someterse a decisiones automatizadas: El Usuario tiene derecho a no someterse a decisiones tomadas de forma exclusivamente automatizada, incluso aquellas respecto a la elaboración de perfiles, si la decisión tiene un efecto legal sobre el Usuario que produzca un efecto significativo.
- 6.2. Excepción a la solicitud de eliminación de Datos Personales.** El Usuario podrá en cualquier momento solicitar la eliminación de Datos Personales almacenados por Psyalive, salvo en los casos que por obligación emanada legalmente o por decisión judicial se dicte lo contrario.
- 6.3. Información Incorrecta.** Es responsabilidad del titular de los Datos Personales a mantener la información actualizada. En caso de inexactitud de los Datos

Personales, Psyalive podrá actualizarlos, salvo en aquellos casos que deban mantenerse por necesidad de mantenimiento o por fines comerciales o legales, y siempre de manera anónima.

- 6.4. Medidas de Protección de Datos.** Psyalive tomará todas las medidas de seguridad necesarias para proteger los Datos Personales de los Usuarios, ya sea para prevenir su pérdida, uso indebido, acceso no autorizado, divulgación y alteración o destrucción de los mismos de manera no autorizada.
- 6.5. Protección de Credenciales de acceso.** Los Usuarios son igualmente responsables de tomar las medidas necesarias destinadas para proteger las credenciales de acceso, sus contraseñas, nombres de usuario y otra información de acceso a su Cuenta en Psyalive.

Notificación de Modificaciones a las Políticas de Privacidad.

- 7.1. Alteración en las Políticas de Privacidad.** Psyalive podrá modificar periódicamente las presentes Políticas de Privacidad de la Plataforma. El uso de la información recolectada está sujeta a dichos cambios. En caso de modificaciones a estas Políticas de Privacidad, Psyalive notificará a sus Usuarios mediante el correo electrónico informado en su Registro.
- 7.2. Modificaciones no sujetas a notificación.** No será necesario notificar a los Usuarios cuando ocurran pequeños ajustes a estas Políticas de Privacidad, toda vez que estos no afectan ni alteran significativamente la forma en que Psyalive usa y trata los Datos Personales de los Usuarios.

Comunicación.

- 8.1. Envío de comunicaciones.** Los Usuarios, al momento de su registro, aceptan que Psyalive envíe a su correo electrónico notificaciones sobre información relativa a los servicios e importante sobre el uso de la Plataforma.
- 8.2. Mensajes de Publicidad:** El Usuario podrá recibir mensajes publicitarios en su correo electrónico informado en su Registro, y que ha consentido para el uso de sus datos con esa finalidad.

- 8.3. **Opción para el no recibo:** El Usuario podrá solicitar la opción de no recibir correos electrónicos provenientes de Psyalive o la plataforma. Dicha solicitud se hará a la casilla electrónica: contacto.es@psyalive.com
- 8.4. **Política Anti Spam:** La plataforma tomará los cuidados necesarios para evitar el envío de correos no solicitados o denominados como “Spam”.
- 8.5. **Confidencialidad:** Psyalive garantiza la máxima confidencialidad en el tratamiento de los contactos de los Usuarios.

Seguridad de la Información y Uso de Datos Personales.

- 9.1. **Almacenamiento.** Los Datos Personales de Usuario y toda la información entregada a la Plataforma, será almacenada y traspasada de forma segura. Solo personal autorizado por Psyalive podrá tener acceso a su información personal, estando obligatoriamente sujeto a los deberes de confidencialidad y estricto respeto a la privacidad según lo establecido en las presentes Políticas de Privacidad.
- 9.2. **Seguridad de la información:** Todas las transacciones de Psyalive son encriptadas, sujetas a respaldo de datos, herramientas de monitoreo, políticas de seguridad, controles de acceso para empleados, con software de seguridad actualizado.
- 9.3. **Transmisión Internacional de Datos.** Los Datos Personales almacenados por Psyalive están sujetos a reglas de transmisión internacional de Datos, de acuerdo a los Tratados y Convenios suscritos y ratificados por la República de Chile. La transmisión de Datos Personales solo podrán ser realizadas hacia países que tengan una protección semejante a la República de Chile.
- 9.4. **Notificaciones.** Cualquier toma de conocimiento por parte de Psyalive de vulneración a la seguridad en el almacenamiento de datos de los Usuarios, ya sean intrusiones, fugas de Datos, o cualquier incidente de seguridad en la información, se comunicará a las autoridades competentes. Los Usuarios afectados tendrán el derecho a recurrir al juez de letras en lo civil competente para solicitar la indemnización del daño patrimonial y moral que causare por el tratamiento indebido de los datos, sin perjuicio de proceder a eliminar, modificar o bloquear los datos de acuerdo a lo requerido por el titular o, en su

caso, lo ordenado por el tribunal, de acuerdo a lo establecido en el artículo 23 de la Ley N° 19.628.

9.5.Plazo de almacenamiento. Psyalive almacenará los datos del Usuario durante todo el periodo en que el Registro del Usuario se encuentre activo. Posterior a la eliminación del Registro de Usuario, los datos deberán ser almacenados por un plazo mínimo de cinco años, contados desde la eliminación del registro.

Disposiciones Generales.

- 10.1. Responsabilidad del Usuario.** Los Usuarios serán responsables hasta de culpa leve por el incumplimiento de estas Políticas de Privacidad.
- 10.2. Cooperación con Autoridades.** Psyalive colaborará con cualquier autoridad u organismo competente que solicite los Datos Personales con la finalidad de identificar o localizar a cualquier persona que haya infringido los Términos y Condiciones de Uso o estas Políticas de Privacidad.
- 10.3. Limitación de Responsabilidad.** Esta Política de Privacidad solo regula el uso y divulgación de los datos recopilados por la Plataforma de Psyalive. Psyalive no es responsable por la divulgación de información de Usuarios efectuadas a Sitios Web de terceros.

Actualizado al 29/11/2022.