

En la Clínica Psicólogos Peñaflor sabemos que buscar apoyo psicológico es una decisión personal, y que la información que nos confías es especialmente delicada. Esta política explica, en lenguaje simple, qué datos personales tratamos, para qué, con quién los compartimos, cuánto tiempo los guardamos y cómo puedes ejercer tus derechos, conforme a la Ley 19.628 y a la Ley 21.719 sobre protección de datos personales.

Quiénes somos

Responsable de tus datos	Sociedad Mentis Limitada, RUT 78.424.087-8, nombre de fantasía Clínica Psicólogos Peñaflor
Dirección	Calle 18 de Septiembre #44, oficina 201, Peñaflor, Región Metropolitana
Delegada de Protección de Datos	Angélica Concha Rojas
Contacto para temas de privacidad	privacidad@psicologospenaflor.cl
Formulario para ejercer tus derechos	INGRESA ACÁ
Otros canales	contacto@psicologospenaflor.cl — WhatsApp +56 9 3917 8204 — psicologospenaflor.cl

A quién se aplica esta política

Se aplica a las personas que consultan o se atienden en la clínica, a madres, padres, tutores o representantes de pacientes menores de edad, a quienes visitan nuestro sitio web o nos escriben por WhatsApp, correo o redes sociales, y a quienes nos envían una solicitud sobre sus datos.

Qué datos tratamos y para qué

Situación	Datos	Para qué	Fundamento
Nos escribes para consultar o pedir hora	Nombre, teléfono, correo y el servicio que te interesa	Responderte y agendar tu hora	Tu propia solicitud
Te registras como paciente	Nombre, RUT, fecha de nacimiento, teléfono, correo, dirección, previsión y, si corresponde, datos de tu representante legal	Organizar tu atención y contactarte por tus horas	El contrato de prestación de servicios
Te atendemos	Información de salud: motivo de consulta, notas de las sesiones, evaluaciones, diagnósticos, informes y documentos que entregues	Brindarte una atención responsable y dar continuidad a tu proceso	La obligación legal de llevar ficha clínica (Ley 20.584 y su reglamento) y el tratamiento de datos de salud por profesionales sujetos a secreto profesional
Pagas una atención	Nombre, RUT, montos, medio de pago, boletas y, si eres paciente Fonasa, la verificación de tu afiliación	Cobrar, emitir boletas y cumplir obligaciones tributarias	El contrato y la obligación legal tributaria
Aceptas recibir comunicaciones	Nombre, correo y fecha de nacimiento	Enviarte saludos de cumpleaños o avisos de la clínica	Tu consentimiento, que puedes retirar en cualquier momento
Nos envías una solicitud sobre tus datos	Nombre, RUT, correo, la solicitud y nuestra respuesta	Responderte y dejar constancia	Obligación legal
Visitas nuestro sitio web	Datos técnicos de navegación y, solo si lo aceptas, cookies de estadística	Que el sitio funcione y saber cuántas personas lo visitan	Necesidad técnica y, para las estadísticas, tu consentimiento
Completas el consentimiento informado	Tus respuestas al formulario y, si la atención es para un menor, los datos de su representante y de las	Dejar constancia de la información que te entregamos y de tus	La Ley 20.584 y tu consentimiento

Situación	Datos	Para qué	Fundamento
	personas autorizadas	autorizaciones	

Solo pedimos los datos necesarios para estas finalidades. No usamos tus datos para publicidad, no los vendemos y no los cedemos a terceros para sus propios fines. No tomamos decisiones sobre ti de forma automatizada.

Tu información clínica

Tu ficha clínica es confidencial y está protegida por el secreto profesional. Solo accede a ella la profesional que te atiende. Las socias de la clínica pueden acceder por sus funciones de administración, y cada acceso queda registrado.

Entregamos informes o certificados solo a ti o a tu representante legal, y solo cuando los pides. Si necesitas que un tercero (colegio, empleador, otro profesional) reciba un informe, te lo entregamos a ti para que tú decidas si lo envías. Solo comunicaremos información clínica sin tu autorización en los casos que la ley lo exige o lo permite expresamente.

Si necesitas entregarnos un documento, como un informe, una evaluación anterior o una derivación, envíalo al correo de la clínica, contacto@psicologospenaflor.cl, o entrégalo en persona. Lo incorporamos a tu ficha clínica. Te pedimos no enviar documentos ni información clínica por redes sociales. Si nos envías un documento por WhatsApp, lo guardamos en tu ficha y lo eliminamos del chat.

Niños, niñas y adolescentes

Cuando atendemos a una persona menor de edad, el consentimiento lo otorga su madre, padre o representante legal, y también escuchamos y pedimos el asentimiento del niño, niña o adolescente según su edad y madurez. Los derechos sobre sus datos los ejerce su representante legal, siempre considerando el interés superior del niño, niña o adolescente y el resguardo de la relación terapéutica.

Atención en línea

Las sesiones en línea se realizan habitualmente por Google Meet. Si hay problemas de conexión, o si así lo acordamos contigo, pueden realizarse por videollamada de WhatsApp o por otra plataforma que te informemos y acordemos previamente. Ninguna sesión se graba. Estas plataformas tratan datos de la conexión según sus propias políticas, pero no almacenan el contenido de la sesión. Te recomendamos conectarte desde un lugar privado, con audífonos si es posible, y no compartir el enlace de la sesión.

WhatsApp

Usamos WhatsApp para coordinar horas, responder consultas generales y, cuando se acuerda, para videollamadas de respaldo. WhatsApp es un servicio de Meta, que trata los datos de la conversación según su propia política. Si eres paciente Fonasa y nos envías tu certificado de afiliación, lo revisamos, dejamos registro de la verificación y

eliminamos el archivo; no guardamos una copia.

Con quién compartimos tus datos

Para funcionar usamos algunos proveedores que tratan datos por cuenta de la clínica, solo para prestarnos su servicio:

Proveedor	Servicio	Datos
Google	Correo, almacenamiento, hojas de cálculo, calendario, formularios y Google Meet, donde funcionan nuestros sistemas de agenda y ficha clínica	Todos los datos de los sistemas de la clínica
Meta (WhatsApp)	Mensajería para coordinar horas y videollamadas de respaldo	Nombre, teléfono y mensajes de coordinación
dominiohosting.cl	Alojamiento del sitio web y del correo del dominio psicologospenaflor.cl	Mensajes que nos envíes por el sitio o al correo del dominio
Banco Santander y Getnet	Recepción de pagos por transferencia y tarjeta	Datos del pago
Auditorías Isayt SpA	Contabilidad y tributación	Datos de boletas y pagos; nunca información clínica

Nuestro contador aceptó por escrito obligaciones de confidencialidad y seguridad. Los demás proveedores tratan los datos según sus propias condiciones de seguridad y privacidad, que revisamos antes de usarlos. En los pagos con tarjeta, los datos de la tarjeta los procesa directamente Getnet: la clínica no ve ni guarda el número de tu tarjeta.

Datos fuera de Chile

Google y Meta almacenan datos en servidores ubicados fuera de Chile, principalmente en Estados Unidos. Elegimos proveedores de gran escala que aplican medidas de seguridad reconocidas internacionalmente, y protegemos el acceso a nuestras cuentas con verificación en dos pasos.

Cuánto tiempo guardamos tus datos

Información	Plazo
Ficha clínica y datos de contacto de pacientes	Al menos 15 años desde la última atención, como exige el reglamento sobre fichas clínicas
Datos de pagos y boletas	El plazo que exige la normativa tributaria (alrededor de 6 años)
Datos de personas que consultaron, pero no se atendieron	Hasta 2 años desde el último contacto
Consentimiento para comunicaciones	Hasta que lo retires
Solicitudes sobre tus datos	5 años desde nuestra respuesta
Copias de respaldo	Se eliminan automáticamente entre 30 días y 24 meses, según el tipo de respaldo
Consentimiento informado	Igual que la ficha clínica: al menos 15 años desde la última atención

Al vencer estos plazos, eliminamos los datos de forma segura.

Cómo protegemos tus datos

Aplicamos medidas como acceso a los sistemas solo con cuentas personales autorizadas y verificación en dos pasos, permisos que limitan a cada profesional a sus propios pacientes, registro de cada acceso y modificación de la ficha clínica con revisión semanal, respaldos periódicos, acuerdos de confidencialidad con todo el equipo y el contador, y un procedimiento para actuar ante incidentes de seguridad. Si ocurriera un incidente que pudiera afectarte, te informaremos y lo comunicaremos a la autoridad cuando la ley lo exija.

Tus derechos

Puedes ejercer en cualquier momento los siguientes derechos sobre tus datos:

- **Acceso:** saber qué datos tuyos tenemos y obtener una copia.
- **Rectificación:** corregir datos inexactos o incompletos.
- **Supresión:** pedir que eliminemos tus datos. La ficha clínica no se puede eliminar mientras dure el plazo legal de conservación, pero sí podemos eliminar los datos que no tengamos obligación de guardar.
- **Oposición:** oponerte a ciertos usos de tus datos, por ejemplo a recibir comunicaciones.
- **Portabilidad:** recibir tus datos en un formato estructurado y de uso común.
- **Bloqueo temporal:** pedir que suspendamos el uso de tus datos mientras se resuelve una solicitud.

Para ejercerlos, completa el formulario de solicitudes [INGRESA ACÁ](#) o escribe a

privacidad@psicologospenaflor.cl. Te enviaremos un acuse de recibo y te responderemos dentro del plazo legal. Para proteger tu información, podemos pedirte que confirmes tu identidad antes de responder. Ejercer tus derechos es gratuito.

Si consideras que no respondimos adecuadamente, puedes presentar un reclamo ante la Agencia de Protección de Datos Personales.

Sitio web y cookies

Nuestro sitio psicologospenaflor.cl usa cookies técnicas necesarias para funcionar. Solo si lo aceptas en el aviso de cookies, usamos cookies de estadística (Google Analytics) para saber cuántas personas visitan el sitio y qué páginas leen. Puedes cambiar tu decisión en cualquier momento desde el mismo aviso. No usamos cookies publicitarias ni píxeles de redes sociales.

El botón de WhatsApp y los enlaces a nuestras redes sociales (Instagram @psicologospenaflor y facebook.com/psicologospenaflor) te llevan a servicios de terceros, que tratan tus datos según sus propias políticas. Si nos escribes por redes sociales, no compartas información de salud: te responderemos por un canal privado.

Cambios a esta política

Podemos actualizar esta política cuando cambien nuestros servicios, proveedores o la normativa. Publicaremos la versión vigente en psicologospenaflor.cl con su fecha de actualización y, si el cambio es importante, lo informaremos a nuestros pacientes.

Última actualización: 16-10-2026.