

Hora Salud (HS) – Política de Privacidad

La entidad responsable de este sitio, Health Systems Design & Connection SpA, Rol Único Tributario número 76.304.003-8, representada por doña Jocelyn Durán, cédula nacional de identidad número 14.197.208-1, con domicilio en Huérfanos 1160, comuna y ciudad de Santiago (en adelante, “**HSD&C**” o “**HS**”), entidad legalmente constituida de acuerdo con la leyes de la República de Chile, informa a los usuarios (en adelante, el “**Usuario**” o los “**Usuarios**”), acerca de su Política de Privacidad (en adelante, la “**Política de Privacidad**”) disponible en: (i) su sitio web www.horasalud.cl; (ii) call center; (iii) a través del portal cuyo acceso se encuentra disponible en el sitio web indicado en el numeral (i); y (iv) aplicaciones móviles (en adelante, la “**Plataforma**”).

HS Respeta su privacidad

La presente Política de Privacidad le informa acerca de nuestras prácticas de privacidad, así como sobre las opciones de las que dispone con respecto al modo en que HS recopila y utiliza dicha información en línea. Esta Política de Privacidad se puede consultar con facilidad en nuestra página inicial, en Política de Privacidad y en la parte inferior de cada página web de HS.

1. Aceptación de las Condiciones de Uso

Para todos los efectos legales y considerando el respectivo proceso de inscripción para acceder a los servicios de la Plataforma y otros servicios de HS, en el cual el Usuario otorga su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales y reconoce que ha revisado la Política de Privacidad de HS.

Será responsabilidad del Usuario la lectura y acatamiento de la Política de Privacidad, cada vez que los utilice.

Adicionalmente, sólo podrá acceder al portal o plataforma en la medida de que sea mayor de 18 años. En el caso que se requiera inscribir a un niño, niña o adolescente (en adelante, “**NNA**”) en la Plataforma, el padre o madre, o quien tenga la representación legal del NNA, será quien lleve a cabo el proceso de inscripción.

1.1. Uso correcto de los Contenidos

El Usuario se obliga a utilizar la información que se entrega a través de la Plataforma (en adelante, los “**Contenidos**”) de forma diligente, correcta y lícita. En general se compromete a no utilizar los Contenidos de forma ilícita y para fines contrarios a la ley o el orden público.

Entre otras obligaciones, a manera meramente referencial y sin que implique limitación alguna, al Usuario se le prohíbe especialmente: (a) suprimir, eludir o manipular el “copyright” y demás datos identificadores de los derechos de los productos de la Plataforma y otros servicios de HS o de sus titulares, incorporados a los Contenidos, así como los dispositivos técnicos de protección, las huellas digitales o cualesquiera mecanismos de información que pudieren contener los Contenidos; (b) no respetar la privacidad, opiniones, punto de vista, ideología,

religión y etnia de otros Usuarios, así como aquellas otras opciones personales o aspectos pertenecientes su esfera de intimidad y privacidad; (c) usar los Contenidos con propósitos comerciales, incluyendo la promoción de cualquier bien o servicio; (d) proporcionar información obscena, difamatoria, dañina o conocidamente falsa; (e) obstaculizar, entorpecer, restringir o limitar el uso de los Contenidos por parte de otros Usuarios; y (f) en general, el Usuario deberá abstenerse de utilizar los servicios de la Plataforma y otros servicios de HS de manera que atente contra los legítimos derechos de terceros, o bien que pueda dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar los Contenidos o impedir su normal uso por parte de otros Usuarios.

2. Alcance de esta Política de Privacidad

HS es una organización nacional, certificada como Empresa B. La presente Política de Privacidad se aplica a todos los sitios web, dominios, servicios, aplicaciones y productos pertenecientes a HS (en adelante, los “**Servicios de HS**”), excepto que una política o declaración de privacidad específica para un programa, producto o servicio de HS en particular pueda dejar sin efecto o complementar esta Política de Privacidad.

3. Enlaces a sitios web de otras empresas

Los sitios o servicios de HS pueden proporcionar enlaces a aplicaciones, productos, servicios o sitios web de terceros para su conveniencia e información. Si obtiene acceso a dichos enlaces, abandonará el sitio web de HS. HS no controla dichos sitios, ni tampoco sus prácticas sobre privacidad, que pueden diferir de las prácticas de HS. Por lo tanto, HS no asume ninguna responsabilidad en relación con esos sitios web de terceros. Los datos personales que decida proporcionar en esos sitios de terceros, o que sean recopilados por esos terceros, no están incluidos en la Política de Privacidad de HS. Le recomendamos que revise la política de privacidad de cualquier sitio con el que interactúe antes de permitir la recopilación y uso de su información personal.

4. Recopilación de la información personal

HS recopila, exporta y utiliza la información personal para administrar su relación con HS y ofrecerle un mejor servicio mediante la personalización de su experiencia con HS.

HS puede recopilar información personal suya relacionada con:

- Solicitudes de servicios, activaciones y registros.
- Creación de perfil y verificación de usuario para servicios en línea.
- Solicitudes de información o reclamaciones.
- Suscripciones boletines informativos y soporte.
- Ingreso en concursos o participación en encuestas.
- Registro de campañas u operativos.
- Solicitudes de seguimiento.
- Visitas o navegación por la Plataforma, información de contacto personal, como su nombre, RUT, fecha de nacimiento, dirección, grupo familiar, número de teléfono y dirección de correo electrónico.

- Información relativa al sistema de previsión de salud del Usuario.
- Otra información exclusiva, contraseñas de la Plataforma, preferencias de servicios, preferencias de contacto, antecedentes educativos y de empleo y datos de interés sobre su trabajo.
- Información de geolocalización, como su dirección de IP o física, cuando solicite servicios basados en ubicación.
- Acceso al calendario para incorporar las reservas del paciente si lo acepta al usar la Plataforma.
- Acceso a su micrófono y cámara cuando accede a la teleconsulta.
- Acceso a la información creada y almacenada por el paciente en la Plataforma.
- Fotos de exámenes del Usuario en el caso que los cargue en la Plataforma de teleconsulta.

Adicionalmente, la base de datos de HS considera la recopilación de información del Usuario relativa a diagnósticos, historial clínico, indicaciones médicas, entre otros.

Si publica, comenta, indica interés o comparte información personal, incluidas fotografías, en cualquier foro público de la Plataforma de HS, red social, blog u otro tipo de foro, tenga en cuenta que otros usuarios de estos foros podrán leer, ver, recopilar o utilizar toda la información personal que envíe y podrían usarla para ponerse en contacto con usted, enviarle mensajes no solicitados o para fines sobre los que ni usted ni HS tengan control. HS no se responsabiliza por la información personal que usted decida suministrar en estos foros.

5. Recolección de Cookies

Además de la información que nos proporcione, HS también podrá recopilar información durante su visita a la Plataforma de HS, o a un sitio web administrado por otra empresa en nombre de HS, a través de nuestras herramientas de recopilación automática de datos, entre las que se incluyen balizas web, cookies y enlaces web incorporados. Dichas herramientas recopilan cierta información de tráfico que su explorador envía a un sitio web, como puede ser el tipo de idioma de su navegador, las horas de acceso y la dirección del sitio web del que procede. También pueden recabar información acerca de su dirección de Protocolo de Internet (IP), de su identificador único de dispositivo, de su comportamiento relativo a dónde hace clic (es decir, las páginas web que visita, los enlaces en los que hace clic y otras acciones que lleva a cabo en relación con las Plataformas de HS) y también acerca de la información de un producto.

6. Propósitos del Tratamiento

La información que HS recopila para comprender mejor sus necesidades e intereses ayuda a brindar una experiencia personalizada y coherente de los servicios provistos, HS puede utilizar su información personal para los siguientes fines:

- responder a preguntas o solicitudes enviadas por el Usuario;
- procesar solicitudes enviadas por el Usuario relacionados con los servicios ofrecidos por HS;
- cumplir con nuestras obligaciones relacionadas con los acuerdos que el Usuario o terceros tengan con HS;

- resolver los problemas que surjan con los Servicios de HS que se le proporcione al Usuario;
- crear productos o servicios que puedan satisfacer las necesidades del Usuario;
- proporcionar información actualizada al Usuario sobre nuevos servicios y beneficios;
- detectar amenazas a la seguridad, comportamientos fraudulentos u otras actividades maliciosas;
- seleccionar el contenido que se le comunicará al Usuario;
- personalizar las Plataformas y Servicios de HS;
- evaluar el rendimiento de las iniciativas, anuncios, Plataformas y servicios en general de HS;
- realizar actividades de promoción de los Servicios de HS;
- realizar seguimiento de los controles de salud de los Usuarios;
- asociar al Usuario a su grupo familiar; y
- enviar información asociada a su gestión de agenda y utilización de nuestros servicios.

7. ¿Cómo compartimos su información?

HS podrá compartir la información personal de sus Usuarios con proveedores de servicios para administrar o dar apoyo a sus operaciones, servicios y soluciones. Dichos proveedores de servicios están contractualmente obligados a mantener la confidencialidad y seguridad de la información recibida en nombre de HS y utilizarla exclusivamente para el propósito contratado por HS.

Adicionalmente, se establece que se comparte los datos personales de los titulares con el centro de salud en el cual el Usuario solicita la reserva o solicitud. Los centros de salud están obligados a resguardar dichos datos personales en cumplimiento con la normativa de datos personales vigente.

Con excepción de lo estipulado en esta Política de Privacidad, nosotros no divulgaremos ningún tipo de información personalmente identificable sin su permiso a menos que estemos legalmente autorizados para hacerlo o que nos sea requerido mediante orden judicial o por una autoridad en virtud de sus facultades legales.

8. Opciones y selección de preferencias de privacidad

HS otorga al Usuario la opción de recibir una variedad de información que complementa nuestros productos y servicios, como avisos publicitarios, realización de encuestas y/o entrevistas con el objeto de medir el servicio de HS. Asimismo, al subscribirse en HS podrá recibir información y comunicaciones generales de HS y/o relacionadas con salud, como por ejemplo campañas preventivas de salud.

El Usuario puede optar o cambiar sus preferencias con respecto a la recepción de publicidad en el momento en que se recaban sus datos. Esta opción no se aplica a las comunicaciones que tienen como finalidad primordial la administración de pedidos de la plataforma de HS, campañas e información de salud, asistencia técnica, advertencias de seguridad de los productos, actualizaciones de controladores u otro tipo de avisos administrativos, donde el objetivo principal de estas comunicaciones no sea de carácter comercial.

9. Seguridad de la información personal

A fin de impedir el acceso y la divulgación de información no autorizados, mantener la exactitud de los datos y garantizar la utilización correcta de la información, HS utiliza los procedimientos físicos, técnicos y administrativos adecuados para proteger la información que recopila y procesa. HS trata los datos personales de acuerdo con lo establecido en la Ley N°19.628 y la normativa sectorial aplicable.

Al recopilar o transferir información confidencial, utilizamos diversas tecnologías de seguridad y procedimientos adicionales que nos ayudan a proteger su información personal del acceso, uso o divulgación no autorizados. La información personal que nos proporciona se guarda en sistemas informáticos que se encuentran en instalaciones controladas con acceso limitado. Al transmitir información de alta confidencialidad (tales como contraseñas) a través de Internet, esta información se protege a través de diversos mecanismos, a modo de ejemplo, HS aplica las siguientes medidas: enmascaramiento de red, token de sesión, firewall, certificados de seguridad, encriptación de datos y el uso de contraseñas.

10. Modificaciones a Política de Privacidad

En el caso de incorporar modificaciones a la presente Política de Privacidad, publicaremos aquí la declaración modificada, con la fecha de la actualización. Asimismo, si realizamos cambios importantes en la presente Política de Privacidad que alteren materialmente nuestras prácticas de privacidad, se comunicará por los medios disponibles de HS, como el envío de correos electrónicos o el envío de una notificación en nuestro sitio web, aplicación y/o en las correspondientes redes sociales, con anterioridad a la aplicación de los cambios. Esta Política de Privacidad fue publicada en 30 de julio de 2025.

11. Derechos de propiedad intelectual

Los derechos de propiedad intelectual y cualesquiera otros derechos sobre el material contenido en la Plataforma pertenecen a HS en conformidad con las disposiciones de la normativa vigente. Los visitantes podrán utilizar copias de los documentos e información contenidos en la página web y en la aplicación con fines exclusivamente privados y domésticos.

Cualquier reproducción y utilización de copias con fines distintos está expresamente prohibido.

Todas las denominaciones, marcas, logos y diseños gráficos de servicios que aparecen en el sitio web y la aplicación son de propiedad de HS, y no pueden ser utilizados sin la autorización previa y expresa de HS.

12. Herramientas de recopilación de datos automática

En las secciones siguientes, se ofrece información adicional sobre las herramientas de tecnología web que se utilizan habitualmente.

12.1 Cookies

Una "cookie" es un pequeño archivo de datos que se transfiere desde un sitio web al disco duro de su equipo. HS o sus proveedores de servicios indicados en el numeral 7 de la presente Política de Privacidad, envían cookies cuando usted navega nuestro sitio o los sitios que cuentan con publicidades de HS, solicita información o la personaliza, o se registra para ciertos servicios. Aceptar las cookies utilizadas en nuestro sitio, los sitios web administrados por otra empresa en nombre de HS o los sitios en los que aparezcan nuestras publicidades pueden brindarnos acceso a la información sobre su navegación en Internet, que podemos usar para personalizar la experiencia del Usuario. Las cookies suelen clasificarse como cookies de "sesión" o cookies "persistentes".

Las cookies de sesión no permanecen en su equipo una vez que cierra el navegador.

Las cookies persistentes permanecen en el equipo hasta que las elimina o caducan. La mayor parte de los navegadores aceptan cookies automáticamente, en forma predeterminada; sin embargo, el Usuario tiene la opción de rechazar las cookies o aceptarlas de manera selectiva ajustando las preferencias de su navegador. Si desactiva las cookies, es posible que ciertas funciones de nuestro sitio no estén disponibles y que algunas páginas web no se vean correctamente.

Se hace presente que el Usuario puede encontrar información sobre los navegadores conocidos y ajustar las preferencias de las cookies en la sección de ayuda y soporte de su navegador.

12.2 Balizas web

Algunas páginas de HS y de terceros, aplicaciones y correo electrónico con formato HTML utilizan balizas web (*web beacons*) solas o combinadas con cookies para recopilar información sobre la utilización del sitio web y su interacción con el correo electrónico, así como para evaluar el rendimiento en HS, aplicaciones y en sitios web administrados por otras empresas en nombre de HS (a la fecha, corresponde a la empresa GoDaddy). Una baliza web es una imagen electrónica, denominada GIF de píxel único (1x1) o GIF transparente. Las balizas web pueden reconocer determinados tipos de información en su equipo, como las cookies, la hora y la fecha en que se visitó una página web y una descripción de la página en la que está ubicada la baliza web. En función del contexto, las balizas web también pueden hacer referencia al contenido de un servidor de terceros y pueden ser utilizados por proveedores de servicios para ofrecerle publicidad pertinente.

Para efectos de obtener mayor información sobre este tema, puede consultar la información que proporciona el software de correo electrónico o el proveedor de servicios.

12.3 Aplicación Móvil

Todo texto, información, datos, fotografías, gráficos, código html, software informático, código fuente y código objeto, muestras de audio y video, marcas y logotipos, y similares (en adelante el "**Contenido Móvil**") que aparezcan en el sitio web optimizado para dispositivos móviles,

servicios de dispositivos móviles o aplicaciones de dispositivos móviles (en conjunto "**Aplicación Móvil**") pertenecen a HS. Los Usuarios solo pueden utilizar el Contenido Móvil en un dispositivo móvil (por ejemplo, Apple iPhone o iPad, dispositivo Android o dispositivo móvil con Microsoft Windows) que posean o controlen, y solamente por motivos personales, internos y sin fines comerciales. Ningún otro uso del Contenido Móvil, incluyendo, entre otras, cualquier clase de reedición del mismo, está permitido sin previa autorización por escrito otorgada por HS. Todo Usuario que haya violado comprobadamente la propiedad intelectual de un tercero mediante la retransmisión o publicación de material vinculado con esta Aplicación Móvil que infrinja los derechos de autor u otros derechos legales de dicho tercero, podrá ser excluido de esta Aplicación Móvil por parte de HS.

Todas las marcas registradas utilizadas en esta Aplicación Móvil son propiedad de HS o, en unos pocos casos, utilizadas con la autorización de sus respectivos titulares. Ningún tercero puede utilizar ni reproducir ninguna marca registrada que incluya, entre otros, logotipos y dominios de Internet que utilicen las marcas registradas "HS", "Hora Salud", "Health Systems Design & Connection Spa." o "HSD&C", (ya sea que se usen o no con letras mayúsculas o espacios) sin el previo consentimiento por escrito de HS.

Aparte del derecho de uso no exclusivo, no sublicenciable, intransferible, personal y limitado de los Usuarios tal como se especifica en la presente, no se confiere ningún derecho a dicho Contenido Móvil ni a porciones del mismo, sin importar la forma en que aparezca, mediante su inclusión en esta Aplicación Móvil o mediante el acceso al mismo por parte del Usuario. Un Usuario no puede: (a) separar ningún Contenido Móvil individual o componente de la Aplicación Móvil para otro uso que el indicado en relación a la Aplicación Móvil; (b) incorporar una porción del mismo a los propios programas del Usuario o recopilar cualquier porción en combinación con los propios programas del Usuario; (c) transferirlo para ser utilizado por otro servicio; o (d) vender, arrendar, ceder, prestar, distribuir, comunicar públicamente, transformar o sublicenciar la Aplicación Móvil o conceder en modo alguno cualquier derecho a la Aplicación Móvil absoluta o parcialmente.

HS se reserva el derecho de enmendar, complementar o suspender total o parcialmente la Aplicación Móvil en forma ocasional.

13. Cómo pueden los titulares ejercer sus derechos ARCO

De acuerdo con la Ley 19.628, los titulares de datos personales tienen derecho a ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto del tratamiento de sus datos personales.

Para la recepción de dichas solicitudes que tengan como objetivo el ejercicio de dichos derechos, los Usuarios podrán asistir a su respectivo Centro de Salud Familiar (CESFAM) para efectos de ejercer los referidos derechos indicados precedentemente, o bien, enviar un correo electrónico a HS a la siguiente casilla hora.salud.chile@gmail.com, para que los Usuarios envíen sus solicitudes, las que serán tramitadas por HS en el plazo indicado en la normativa vigente.

14. Tiempo de conservación de los datos personales

HS se compromete a conservar los datos personales de salud durante los plazos establecidos en la normativa vigente. En caso de que el Usuario necesite eliminar sus datos antes de que se cumplan los plazos legales, deberá enviar un requerimiento a HS de acuerdo con la sección 13 de esta Política.