

---

## Política de Privacidad y Tratamiento de Datos

*Última actualización: Septiembre 2026.*

Meraki Salud Mental protege la privacidad, confidencialidad, integridad y seguridad de los datos personales y clínicos de sus consultantes, en conformidad con la normativa chilena vigente en materia de protección de datos personales y atención de salud.

El tratamiento de la información se realiza especialmente de acuerdo con la Ley N.º 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, la Ley N.º 20.584 que regula los derechos y deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, y demás normas aplicables.

Asimismo, Meraki Salud Mental se encuentra adecuando sus procesos y medidas de protección de datos a las disposiciones de la Ley N.º 21.719, que moderniza la regulación chilena sobre protección y tratamiento de datos personales y que entrará en vigencia el 1 de diciembre de 2026.

### 1. Responsable del tratamiento de datos

Para efectos de esta Política de Privacidad y Tratamiento de Datos, el responsable del tratamiento de los datos personales gestionados institucionalmente es Meraki Salud Mental SpA, que opera bajo el nombre Meraki Salud Mental.

Los/las consultantes podrán realizar consultas, solicitudes o ejercer los derechos que les correspondan en materia de protección de datos personales a través de los siguientes canales:

**Correo electrónico:** [info@merakisaludmental.cl](mailto:info@merakisaludmental.cl)

**WhatsApp / teléfono:** +56 9 2747 5794

**Dirección:** Av. Kennedy 6800, Oficina 708 B, Vitacura, Santiago.

Las solicitudes serán gestionadas procurando resguardar la identidad del titular y la confidencialidad de la información involucrada.

### 2. Finalidad de la recopilación y tratamiento de datos

Meraki Salud Mental recopila y trata datos personales, administrativos y clínicos con las siguientes finalidades:

- Brindar atención de salud mental y desarrollar el proceso terapéutico del/la consultante.
- Realizar evaluaciones clínicas y diseñar programas terapéuticos personalizados.
- Mantener registros clínicos y antecedentes necesarios para la continuidad de la atención.
- Facilitar la coordinación entre los profesionales que integran el equipo tratante.
- Gestionar agendamientos, modificaciones de horario, asistencia y seguimiento de las atenciones.
- Administrar pagos, emisión de boletas, certificados, informes y documentación relacionada con reembolsos.
- Mantener comunicaciones administrativas y clínicas necesarias para el funcionamiento del programa terapéutico.
- Coordinar, cuando corresponda y exista la autorización pertinente, con familiares, cuidadores, profesionales externos, establecimientos educacionales u otras redes vinculadas al proceso terapéutico.
- Cumplir obligaciones legales, regulatorias, tributarias, sanitarias o requerimientos de autoridades competentes.
- Proteger la seguridad del/la consultante, de terceros y del equipo profesional cuando existan situaciones de riesgo contempladas por la normativa aplicable.

Los datos serán tratados únicamente para finalidades relacionadas con la atención, gestión y continuidad del proceso terapéutico, así como para aquellas obligaciones legales y administrativas que correspondan.

### 3. Datos que recopilamos

Meraki Salud Mental podrá recopilar y tratar, según corresponda, las siguientes categorías de información:

#### Datos de identificación y contacto

- Nombre y apellidos.
- RUT u otro documento de identificación, cuando corresponda.
- Fecha de nacimiento.
- Teléfono.
- Correo electrónico.
- Dirección.
- Datos de contacto de representante legal, familiar, cuidador o persona significativa, cuando corresponda.

#### Datos clínicos y de salud

- Antecedentes médicos, psicológicos, psiquiátricos y ocupacionales.
- Diagnósticos, evaluaciones, evolución clínica y tratamientos previos.
- Medicación y otros antecedentes relevantes para la atención.
- Información familiar, social, educacional, laboral y funcional relevante para el proceso terapéutico.
- Registros de sesiones, informes, indicaciones, derivaciones y comunicaciones clínicas pertinentes.
- Antecedentes entregados por otros profesionales o instituciones cuando exista autorización o fundamento legal para ello.

#### Datos administrativos y de pago

- Información necesaria para gestionar pagos y programas terapéuticos.
- Boletas, comprobantes de pago y antecedentes requeridos para reembolsos.
- Datos asociados a convenios, seguros, isapres u otras entidades financiadoras, cuando corresponda.
- Registros de agendamiento, asistencia, cancelaciones y reprogramaciones.

#### Datos relativos a comunicaciones y coordinación

- Información intercambiada a través de correo electrónico, WhatsApp, teléfono u otros canales utilizados para coordinación clínica o administrativa.
- Antecedentes necesarios para la coordinación entre integrantes del equipo tratante y, cuando corresponda, con redes externas autorizadas.

Meraki Salud Mental procurará recopilar únicamente los datos que resulten pertinentes y necesarios para las finalidades descritas en esta política.

## **4. Bases para el tratamiento de datos y consentimiento**

Meraki Salud Mental realizará el tratamiento de datos personales y clínicos únicamente cuando exista una finalidad legítima y una base que lo autorice de acuerdo con la normativa vigente.

Según corresponda, el tratamiento podrá fundarse en:

- El consentimiento otorgado por el/la consultante o por quien legalmente corresponda.
- La necesidad de gestionar y ejecutar la prestación de los servicios y el programa terapéutico contratado.
- El cumplimiento de obligaciones legales, sanitarias, tributarias, administrativas o regulatorias aplicables a Meraki Salud Mental.
- La necesidad de proteger la vida, salud o integridad física o psíquica del/la consultante o de terceros, en los casos contemplados por la legislación.
- Otras circunstancias expresamente autorizadas por la normativa vigente.

#### Datos personales sensibles y datos de salud

Los antecedentes relativos a la salud física o mental, diagnósticos, evaluaciones, tratamientos y demás información clínica tienen el carácter de datos personales sensibles y serán tratados con especial resguardo.

Cuando el tratamiento de estos datos requiera consentimiento, este deberá otorgarse de manera libre, informada, específica e inequívoca, de acuerdo con la normativa aplicable.

El tratamiento de información clínica sin consentimiento solo se realizará cuando exista una disposición legal u otra circunstancia que expresamente lo autorice.

#### Menores de edad

Cuando el tratamiento involucre datos personales de niños, niñas o adolescentes, Meraki Salud Mental adoptará medidas especiales de protección y considerará su interés superior, autonomía progresiva y las reglas de consentimiento o representación que correspondan según su edad y la normativa aplicable.

#### Revocación del consentimiento

Cuando un tratamiento se funde en el consentimiento, el titular podrá revocarlo de acuerdo con la normativa vigente.

La revocación no afectará la licitud de los tratamientos realizados con anterioridad ni impedirá la conservación o tratamiento de aquellos antecedentes que Meraki Salud Mental deba mantener por obligación legal, sanitaria, contractual u otro fundamento legítimo aplicable.

## **5. Confidencialidad, acceso y seguridad de la información**

Meraki Salud Mental resguarda la confidencialidad y seguridad de los datos personales y clínicos de sus consultantes, adoptando medidas destinadas a prevenir su pérdida, alteración, uso indebido, divulgación o acceso no autorizado.

#### Acceso a la información

El acceso a información clínica estará limitado a los profesionales que participen directamente en la atención del/la consultante y a aquellas personas que, por sus funciones administrativas, requieran acceder a determinados antecedentes para la adecuada gestión del programa terapéutico.

El personal administrativo accederá únicamente a la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones, procurando evitar el acceso a antecedentes clínicos que no resulten necesarios para dichas tareas.

#### Coordinación del equipo tratante

Los profesionales que participan directamente en un programa terapéutico podrán compartir entre sí la información clínica necesaria y pertinente para la evaluación, coordinación, seguimiento y continuidad del tratamiento.

Este intercambio de información forma parte del trabajo interdisciplinario de Meraki Salud Mental y deberá realizarse resguardando la confidencialidad y compartiendo únicamente los antecedentes necesarios para los objetivos terapéuticos.

#### Entrega de información a terceros

La información personal o clínica no será entregada a familiares, cuidadores, establecimientos educacionales, empleadores, profesionales externos, instituciones u otros terceros sin la autorización correspondiente del/la consultante o de quien legalmente corresponda.

Lo anterior no será aplicable cuando la entrega o acceso a la información se encuentre autorizado o exigido por la legislación vigente, por resolución judicial, requerimiento de autoridad competente u otra circunstancia legalmente contemplada.

#### Seguridad de la información

Los datos podrán mantenerse en soportes físicos y/o digitales y serán gestionados mediante medidas administrativas, organizacionales y técnicas destinadas a resguardar su confidencialidad, integridad y disponibilidad.

Meraki Salud Mental procurará que el acceso a sus sistemas, documentos y canales de información se encuentre limitado a las personas autorizadas de acuerdo con sus funciones y responsabilidades.

## **6. Transferencia internacional de datos**

Meraki Salud Mental podrá utilizar proveedores tecnológicos, servicios de almacenamiento en la nube, plataformas de comunicación u otras herramientas digitales cuya infraestructura o servidores puedan encontrarse fuera de Chile.

Cuando el uso de estos servicios implique una transferencia o tratamiento internacional de datos personales, Meraki Salud Mental procurará utilizar proveedores que cuenten con medidas adecuadas de seguridad y protección de la información.

Las transferencias internacionales de datos se realizarán de acuerdo con la normativa vigente y, cuando corresponda, mediante los mecanismos, garantías o autorizaciones exigidos por la legislación aplicable.

Meraki Salud Mental evaluará especialmente las condiciones de privacidad y seguridad de los proveedores utilizados para el tratamiento de información clínica o datos personales sensibles.

## 7. Plazo de conservación de los datos

Meraki Salud Mental conservará los datos personales, administrativos y clínicos durante el tiempo que resulte necesario para cumplir las finalidades para las cuales fueron recopilados y las obligaciones legales aplicables.

### Información clínica

La ficha clínica y los antecedentes que formen parte de ella serán conservados por un período de al menos 15 años, contados desde la última atención registrada, cuando así corresponda de acuerdo con la normativa aplicable.

Durante este período, Meraki Salud Mental será responsable de resguardar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y adecuada protección de la información clínica.

### Información administrativa y otros datos personales

Los antecedentes administrativos, tributarios, financieros, contractuales o de gestión serán conservados durante los plazos que correspondan de acuerdo con las obligaciones legales, regulatorias o administrativas aplicables.

Cuando determinados datos personales ya no resulten necesarios para las finalidades para las cuales fueron recopilados y no exista una obligación legal que justifique su conservación, Meraki Salud Mental podrá proceder a su eliminación, anonimización o bloqueo, según corresponda.

La eliminación de información clínica o administrativa se realizará mediante procedimientos que procuren evitar su recuperación, acceso o utilización no autorizada.

## 8. Derechos del titular de los datos

El/la consultante, o su representante legal cuando corresponda, podrá ejercer los derechos que la normativa vigente le reconozca respecto del tratamiento de sus datos personales.

Entre ellos se encuentran:

- **Acceso:** solicitar confirmación acerca de si Meraki Salud Mental trata datos personales que le conciernen y, cuando corresponda, acceder a dicha información.

- **Rectificación:** solicitar la corrección o actualización de datos inexactos, desactualizados o incompletos.
- **Supresión o eliminación:** solicitar la eliminación de datos personales cuando corresponda de acuerdo con la legislación vigente y siempre que no exista una obligación legal que exija su conservación.
- **Oposición:** solicitar, en los casos permitidos por la normativa, que no se realice un determinado tratamiento de sus datos personales.
- **Portabilidad:** solicitar, cuando corresponda legalmente, una copia de sus datos personales en un formato que permita su transferencia o utilización por otro responsable.
- **Bloqueo temporal:** solicitar, en los casos previstos por la normativa, la suspensión temporal del tratamiento de determinados datos mientras se resuelve una solicitud de rectificación, supresión u oposición.

El ejercicio de estos derechos estará sujeto a las limitaciones y excepciones establecidas en la legislación aplicable, especialmente aquellas relacionadas con la conservación de antecedentes clínicos, obligaciones sanitarias, legales o regulatorias.

Las solicitudes relacionadas con datos personales deberán dirigirse a:

**Correo electrónico:** [info@merakisaludmental.cl](mailto:info@merakisaludmental.cl)

**WhatsApp / teléfono:** +56 9 2747 5794

**Meraki Salud Mental responderá las solicitudes dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.**

Meraki Salud Mental podrá solicitar antecedentes razonables para verificar la identidad del solicitante y proteger la confidencialidad de la información antes de responder o entregar datos personales.

## 9. Grabaciones y registros de las sesiones

Con el objeto de proteger la privacidad, confidencialidad y seguridad de consultantes y profesionales, no está permitido grabar audio o video, fotografiar, realizar capturas de pantalla ni efectuar otros registros de las sesiones presenciales o telemáticas sin el conocimiento y consentimiento previo de las personas involucradas.

Esta disposición se aplica tanto a consultantes y sus acompañantes como a los profesionales de Meraki Salud Mental.

Cuando por razones clínicas, terapéuticas, docentes u otras justificadas resulte necesario realizar algún tipo de registro, su finalidad deberá ser previamente informada y deberán obtenerse las autorizaciones que correspondan.

El uso, almacenamiento o difusión no autorizada de registros obtenidos durante una atención podrá dar lugar a la adopción de medidas por parte de Meraki Salud Mental y, cuando corresponda, a las acciones contempladas en la legislación vigente.

## **10. Incidentes y vulneraciones de seguridad**

Meraki Salud Mental adoptará medidas razonables y adecuadas destinadas a prevenir accesos no autorizados, pérdida, destrucción, alteración, filtración, divulgación o uso indebido de los datos personales y clínicos bajo su responsabilidad.

En caso de detectarse un incidente o vulneración de seguridad que pueda comprometer datos personales, Meraki Salud Mental evaluará oportunamente su naturaleza, alcance, información involucrada, posibles consecuencias y las medidas necesarias para contener y mitigar sus efectos.

Cuando corresponda de acuerdo con la normativa vigente, Meraki Salud Mental comunicará la vulneración a la autoridad competente y/o a los titulares de los datos afectados, informando las características relevantes del incidente y las medidas de protección o mitigación adoptadas.

Meraki Salud Mental mantendrá los registros que correspondan respecto de los incidentes de seguridad y de las medidas implementadas para su gestión y prevención.

## **11. Modificaciones a esta política**

Meraki Salud Mental podrá actualizar esta Política de Privacidad y Tratamiento de Datos cuando sea necesario para adecuarla a cambios normativos, modificaciones en sus procesos internos, incorporación de nuevas tecnologías o servicios, mejoras en sus medidas de seguridad u otras circunstancias relacionadas con el tratamiento de datos personales.

La versión vigente de esta política estará disponible a través de los canales oficiales de Meraki Salud Mental e indicará su fecha de última actualización.

Cuando se realicen modificaciones relevantes que puedan afectar de manera significativa la forma en que se recopilan, utilizan, almacenan, comunican o protegen los datos personales y clínicos de los/las consultantes, Meraki Salud Mental procurará informar dichos cambios a través de los medios de contacto disponibles.

Cuando una modificación requiera legalmente una nueva autorización o consentimiento del titular de los datos, Meraki Salud Mental solicitará dicha autorización antes de realizar el tratamiento correspondiente.