

Política de Privacidad, Protección y Tratamiento de Datos Personales y Sensibles de Salud

happ salud

HAPP SpA y HAPP LABS | Próxima revisión: 11/2026 | Santiago de Chile

Nuestro Compromiso con tu Información

En **happ** el foco está en ayudarte a cuidar tu salud de manera simple y segura, y eso incluye proteger tu información personal y de salud. Tratamos tus datos con seguridad, confidencialidad y transparencia, siguiendo la legislación chilena y la Política de Seguridad de la Información de happ. En esta política te explicamos de forma clara:

- Qué datos recopilamos.
- Para qué los usamos.
- Dónde se almacenan y por cuánto tiempo.
- Con quién podemos compartirlos.
- Qué derechos tienes y cómo ejercerlos.

1. MARCO LEGAL Y ALCANCE

Esta política se aplica a todos los servicios y productos de happ. El tratamiento de datos se realiza de acuerdo con la legislación que regula la protección y tratamiento de datos personales, la protección de la vida privada, los Derechos y Deberes de los Pacientes, y normativa complementaria, bajo estrictas medidas de seguridad y confidencialidad.

2. PRINCIPIOS QUE GUÍAN EL TRATAMIENTO DE TUS DATOS

Cuando happ trata tus datos personales y de salud, lo hace siguiendo estos principios rectores:

- **Licitud:** Tratamos tus datos personales de manera lícita y leal.
- **Finalidad:** Tus datos se usan para fines específicos, explícitos y legítimos, que te informamos en esta política y en el consentimiento que aceptas (principalmente salud

preventiva, orientación y gestión de beneficios).

- **Proporcionalidad y minimización:** Pedimos y utilizamos los datos necesarios, adecuados y pertinentes para poder prestarte el servicio de forma adecuada.
- **Seguridad:** Aplicamos medidas técnicas y organizacionales para proteger tus datos frente a accesos no autorizados, filtraciones, pérdida, alteración o destrucción (por ejemplo, cifrado, controles de acceso, autenticación multifactor, monitoreo y auditoría).
- **Transparencia e información:** Esta política es pública y accesible; puedes consultarla cuando quieras y pedir aclaraciones.
- **Confidencialidad:** Toda información de salud es “*información sensible*” y la manejamos con un estándar reforzado de protección y deber de reserva.
- **Derechos del titular:** Puedes solicitar acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y bloqueo de tus datos personales.

3. QUÉ DATOS RECOPIAMOS

Desde que interactúas con happ (en operativos, en nuestra plataforma, medios digitales o por otros canales) podemos recopilar y tratar:

3.1 Datos de identificación y contacto

- Nombre y apellidos.
- Documento de identidad (RUT o pasaporte).
- Fecha de nacimiento, edad y género.
- Datos de contacto: correo electrónico, teléfono, lugar de trabajo.
- Información de tu caja de compensación, sistema previsional y seguros de salud (Isapre, Fonasa, seguros complementarios, etc.).

3.2 Datos de salud y antecedentes

- Resultados de mediciones de salud obtenidas en nuestros operativos, mediciones clínicas y antropométricas (por ejemplo: presión arterial, glicemia capilar, colesterol, peso, talla, índice de masa corporal, circunferencia de cintura).
- Cuestionarios de salud y antecedentes médicos que completes con nosotros.
- Exámenes, recetas, órdenes médicas, informes, planes de salud y seguros que tú subas de forma voluntaria a la plataforma.
- Información colectiva de planes y coberturas de salud o beneficios que tu empleador, aseguradora o caja de compensación haya compartido para que podamos orientarte.

3.3 Datos de uso de la plataforma

- Información sobre las secciones y funciones que utilizas, frecuencia de uso y tipo de dispositivo (procesada de forma agregada) que nos ayude a mejorar la experiencia del usuario y optimizar nuestro servicio.

Todos estos datos se tratan como información de carácter personal, y los relacionados con tu estado de salud se consideran rigurosamente **información sensible**, conforme a la ley y a nuestra Política de Seguridad de la Información.

4. PARA QUÉ USAMOS TUS DATOS

Utilizamos tus datos de manera exclusiva para los siguientes fines:

- Que puedas participar en nuestros operativos y programas de salud preventiva (screening, mediciones biométricas, cuestionarios).
- Entregarte recomendaciones generales y personalizadas sobre autocuidado y acciones de salud (por ejemplo, exámenes, controles, consultas).
- Mostrarte tus resultados, evolución en el tiempo y documentos de salud en la plataforma.
- Orientarte en el uso de tus beneficios de salud: planes, prestadores, farmacias convenidas y alternativas de medicamentos.
- Ofrecerte opciones de compra eficiente para tus recetas médicas y alternativas bioequivalentes cuando corresponda.
- Enviarte invitaciones a actividades, recordatorios de exámenes o controles, contenidos educativos y otros recursos relacionados con tu salud y calidad de vida.
- Generar reportes agregados y anonimizados sin identificar personas individuales.
- Mejorar nuestros servicios y la experiencia de uso mediante análisis estadísticos y de uso de la plataforma.

Nota importante: No usamos tus datos de salud para fines comerciales o de marketing que no estén directamente relacionados con tu salud o con los servicios preventivos que presta happ.

5. CÓMO Y DÓNDE ALMACENAMOS TU INFORMACIÓN

Los datos personales y de salud se almacenan en servidores y bases de datos seguras, alojadas principalmente en servicios de nube de estándar mundial (como AWS), bajo los estrictos controles definidos en la Política de Seguridad de la Información de happ.

Entre otras medidas de resguardo, aplicamos de forma estricta:

- Cifrado de datos tanto en reposo como en tránsito (TLS, AES-256 u otros estándares de seguridad equivalentes).
- Segmentación de ambientes (producción, QA, desarrollo) y separación lógica de bases de datos (datos clínicos vs. datos administrativos).
- Controles de acceso basados en roles, aplicando el principio de mínimo privilegio y la necesidad de saber.
- Autenticación robusta para accesos administrativos y uso obligatorio de autenticación multifactor (MFA) en todos los sistemas críticos.
- Monitoreo continuo y auditoría de accesos y de cualquier actividad relevante del sistema.

happ no es un repositorio legal de ficha clínica. La plataforma es un entorno digital de apoyo y autogestión para que administres tu información de salud de manera proactiva, pero no reemplaza de ningún modo la atención de un médico, ni los registros oficiales de los prestadores, ni posee valor legal de ficha clínica ante las autoridades sanitarias como el Minsal o la Superintendencia de Salud.

6. TU ESPACIO PERSONAL DE DOCUMENTOS DE SALUD

La plataforma de happ dispone de un repositorio personal de documentos donde de forma completamente voluntaria puedes guardar tus recetas, exámenes, órdenes médicas, planes de salud, entre otros.

- Tú decides soberanamente qué documentos subir y con quién compartirlos.
- Si decides compartir información con un tercero (por ejemplo, enviando un documento desde la plataforma a tu médico de cabecera), dicha acción es de tu exclusiva responsabilidad, incluso en caso de error en la dirección del destinatario.
- happ jamás compartirá dichos documentos personales sin tu consentimiento expreso, salvo mandato de una obligación legal vigente.

7. ESTADÍSTICAS Y ANÁLISIS ANONIMIZADOS

Para perfeccionar la usabilidad de nuestra plataforma, comprender las necesidades de nuestros usuarios y entregar un servicio cada vez mejor, podemos analizar:

- Datos de navegación y comportamiento general dentro de la plataforma (secciones preferidas, tiempos de uso promedio, etc.).
- Resultados generales de programas y operativos de salud preventiva, procesados siempre a nivel global y agregado.

En estos casos prácticos, se utiliza información estrictamente anonimizada o agrupada que impide bajo cualquier método la identificación de personas individuales. Esto puede llevarse a cabo con soporte de herramientas de terceros especialistas (tales como herramientas de Business Intelligence o Google Analytics), operando siempre bajo estrictos contratos de confidencialidad y medidas de seguridad robustas.

8. CUÁNDO COMPARTIMOS INFORMACIÓN CON TERCEROS

Solo compartimos información confidencial en los siguientes casos puntuales:

1. **Proveedores tecnológicos:** Empresas que prestan servicios de nube, mensajería de correo, herramientas de soporte técnico, analítica agregada y otros sistemas auxiliares necesarios para operar la plataforma happ.
2. **Prestadores de salud, laboratorios, farmacias y telemedicina:** Cuando tú decidas interactuar con dichos servicios a través de la plataforma, nos autorizas expresamente

a facilitar la información requerida para agilizar tu atención o coordinar la entrega de las prestaciones.

3. **Empresas, aseguradoras y cajas de compensación:** Las entidades contratantes de los servicios de happ solo reciben reportes estadísticos y agregados para evaluar el impacto de los programas de salud. **Bajo ninguna circunstancia** reciben datos que permitan identificarte a ti individualmente, salvo que hayas otorgado un consentimiento específico y diferenciado para ello.

Exigimos de manera estricta y bajo contrato a todos nuestros proveedores:

- Utilizar la información compartida única y exclusivamente para los fines del servicio contratado.
- Mantener estricto deber de reserva y confidencialidad.
- Implementar medidas de seguridad informática equivalentes o superiores a las aplicadas por happ.
- Eliminar de forma definitiva o devolver los registros una vez concluido el servicio.

Nota de redirección: Al hacer clic en enlaces o banners que te redirigen a plataformas externas de terceros (como farmacias externas en línea), se aplicará la política de privacidad de dicho tercero y no la de happ. Te sugerimos revisar sus propias políticas antes de interactuar.

9. CONSENTIMIENTO INFORMADO Y REVOCACIÓN

De forma previa a la recopilación y tratamiento de cualquier información sensible de salud, happ pone a tu plena disposición un **Consentimiento Informado** para tu aceptación consciente.

Tu consentimiento se obtiene bajo las condiciones de ser previo, libre, expreso e informado. Tienes el derecho de revocar este consentimiento en cualquier momento mediante comunicación escrita al correo: sopORTE@happ.cl. La revocación del mismo podría restringir o impedir el uso de algunas funciones preventivas específicas de la plataforma, pero no afectará a los tratamientos de datos ya ejecutados conforme a la normativa legal durante la vigencia del consentimiento anterior.

10. DURACIÓN DEL TRATAMIENTO Y ELIMINACIÓN DE DATOS

Conservaremos tus datos personales y de salud solo durante el plazo de tiempo razonable y estrictamente necesario para:

- Prestar adecuadamente los servicios digitales y preventivos contratados.
- Dar cumplimiento a las diversas obligaciones legales, contables y regulatorias vigentes.
- Atender exigencias de autoridades competentes o requerimientos contractuales legítimos.

En caso de que solicites formalmente la baja de tu cuenta o la supresión de tus datos:

1. Validaremos detalladamente tu identidad y procederemos con la eliminación lógica y, cuando corresponda, física de tus registros de forma ágil y en plazos oportunos.
2. En caso de existir alguna obligación regulatoria de conservación temporal, los datos se mantendrán bloqueados, restringidos del uso comercial y, de ser factible, anonimizados de forma permanente.

Si expira el convenio general entre happ y tu empleador, institución o aseguradora de salud, te notificaremos con una antelación razonable para que puedas exportar y descargar tus documentos de salud antes de que la información sea borrada de forma definitiva.

11. TUS DERECHOS

De acuerdo con lo establecido en la legislación de la República de Chile sobre la materia, posees el derecho a ejercer las siguientes facultades (derechos ARCO-P):

- **Acceso:** Derecho a solicitar y obtener de happ la confirmación sobre si tus datos están siendo tratados y recibir copia completa de los mismos.
- **Rectificación:** Derecho a solicitar la modificación o actualización de tus datos en caso de ser erróneos, incompletos o desactualizados.
- **Supresión (Cancelación):** Derecho a exigir la eliminación de tus datos personales cuando se cumplan las causales previstas en la ley.
- **Portabilidad:** Derecho a obtener una copia legible de tus datos personales en un formato electrónico estructurado, genérico y de uso común, que te permita transferirlos a otro proveedor de datos si así lo decides.
- **Oposición:** Derecho a oponerte a que se lleve a cabo un tratamiento de datos específico por motivos legítimos y conforme a la ley.

Para ejercer cualquiera de estas prerrogativas, solo debes dirigir tu requerimiento escribiendo a suporte@happ.cl, detallando con claridad tu solicitud. happ dará respuesta formal dentro de un plazo razonable, en apego a los tiempos legales y operativos de la compañía.

12. TU RESPONSABILIDAD EN EL USO DE LA PLATAFORMA

La protección de tus datos sensibles es un esfuerzo compartido. Como usuario de happ, juegas un papel fundamental asumiendo los siguientes compromisos:

- Proveer siempre datos fidedignos, exactos, completos y actualizados.
- Asumir la responsabilidad exclusiva por la inexactitud, falsedad o desactualización de los datos ingresados voluntariamente.
- Resguardar de forma celosa la confidencialidad de tu nombre de usuario y contraseña de acceso, evitando compartirlos con terceros bajo cualquier circunstancia.

- Utilizar la plataforma con madurez y responsabilidad, respetando las indicaciones de uso previstas para cada herramienta de autocuidado.
- Informar y denunciar de forma inmediata a happ, a través del canal de soporte, cualquier sospecha de uso no autorizado de tu cuenta, incidentes de seguridad, irregularidades o fallas técnicas que detectes.

13. CAMBIOS EN ESTA POLÍTICA

La presente política de privacidad podrá ser modificada o actualizada de forma periódica con la finalidad de adaptarla a nuevas reformas legales, exigencias jurisprudenciales, mejoras e innovaciones tecnológicas o modificaciones estructurales en los servicios preventivos de happ.

Cada actualización será publicada de inmediato en los canales oficiales de happ y, en caso de tratarse de cambios estructurales, te será notificada mediante correo electrónico o alertas específicas dentro de la aplicación. El uso continuado de la plataforma con posterioridad a la publicación de los cambios constituirá la aceptación íntegra de la nueva versión de la política.

14. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

La validez, interpretación y ejecución de esta política se rige en todos sus puntos por las leyes vigentes de la República de Chile.

Para resolver cualquier duda, controversia o diferencia derivada del alcance o la aplicación de este documento, las partes fijan de común acuerdo su domicilio convencional en la comuna y ciudad de Santiago de Chile, sometiéndose de forma exclusiva a la jurisdicción de sus Tribunales Ordinarios de Justicia.