

Política de protección de datos personales

Qué datos trata la residencia, para qué, quién accede a ellos, cuánto tiempo se guardan, cómo se protegen y cómo se ejercen los derechos. Normativa de referencia: Ley 21.719 (Ley 19.628 modificada), Ley 20.584, Decreto 41 de 2012 del Ministerio de Salud, artículos 9 y 11, y Decreto 20 de 2021 del Ministerio de Salud, artículos 12 letras j), k) y t), 29 letra e) y 30.

Establecimiento	Código	Versión	Fecha de aprobación	Próxima revisión
	MACA-DAT-01			

Documento referencial de MACA, basado en la normativa chilena vigente. Adáptalo y válidalo con tu director(a) técnico(a) y tu asesor legal antes de usarlo.

1. Objetivo y alcance

Esta política explica cómo la residencia _____ cuida la información personal de residentes, familias y personas de contacto, personal y visitas: qué datos registra, para qué los usa y cómo se ejercen los derechos. Aplica a todo el personal, practicantes, voluntarios y proveedores que traten datos por cuenta de la residencia, en papel (carpetas, libros, planillas, pizarras) y en medios digitales (software, correo, WhatsApp y respaldos).

La Ley 21.719 moderniza la Ley 19.628, crea la Agencia de Protección de Datos Personales y entra en vigencia el **1 de diciembre de 2026**. Los datos de salud son datos sensibles y exigen el mayor cuidado. Las multas pueden llegar a 20.000 UTM según la gravedad de la infracción.

2. Responsable de los datos

La residencia es la responsable de los datos personales que trata: decide para qué y cómo se usan, y responde por su cuidado.

Dato	Completar
Nombre o razón social, RUT, domicilio y representante legal	
Correo, teléfono y dirección para temas de datos personales	
Coordinador(a) de protección de datos (nombre y cargo)	

Recomendamos designar a un(a) coordinador(a) que lleve esta política, reciba las solicitudes y mantenga los registros (en residencias pequeñas, la dirección técnica o la administración). La Ley 21.719 contempla un modelo voluntario de prevención de infracciones, con un delegado de protección de datos.

3. Qué datos trata la residencia

La residencia registra solo los datos que necesita para cuidar a los residentes y funcionar. Los obtiene del propio titular, de su familia o representante y de los centros de salud que lo atienden.

Personas	Tipo de datos	Ejemplos
Residentes	Identificación y sociales	Nombre, RUT, fecha de nacimiento, sistema de salud, historia de vida, redes familiares, gustos y rutinas.
Residentes	Salud (datos sensibles)	Diagnósticos, medicamentos, alergias, signos vitales, evolución, informes médicos, grado de dependencia y plan de cuidados.
Residentes	Económicos	Pensión, pagos, rendición de cuentas e inventario de bienes. La ley también considera sensible la situación socioeconómica.

Personas	Tipo de datos	Ejemplos
Residentes	Imagen y voz	Foto de identificación en la carpeta. Fotos y videos de actividades, solo con autorización.
Familias y contactos	Identificación y contacto	Nombre, RUT, relación, teléfono, correo, domicilio y documentos de representación.
Personal y voluntarios	Laborales	Identificación, contrato, remuneraciones, previsión, turnos, capacitaciones y licencias médicas (datos de salud).
Visitas	Registro de ingreso	Nombre, documento de identidad, fecha y hora, y residente que visita.

4. Para qué se usan los datos

- **Cuidado, salud y urgencias:** elaborar y cumplir el plan de cuidados, administrar medicamentos, registrar signos vitales y evolución, coordinar los controles de salud y entregar al SAMU o al centro de salud lo necesario para atender al residente.
- **Comunicación con la familia:** según lo que autorice el residente o su representante.
- **Contrato, administración y personal:** el contrato de residencia, los pagos, la rendición de cuentas y los contratos, remuneraciones, turnos y capacitación del personal.
- **Obligaciones legales:** llevar la carpeta personal y los registros que exige el Decreto 20, atender las fiscalizaciones de la SEREMI de Salud y cumplir las obligaciones laborales y tributarias.
- **Seguridad:** registrar las visitas y, si hay cámaras, proteger a residentes y personal. Las cámaras van solo en accesos y espacios comunes, con aviso visible, nunca en dormitorios, baños ni en la sala de atención de salud.

La residencia no usa los datos para otros fines, no los vende, solo los comunica en los casos de la sección 7 y no publica fotos ni información de residentes sin autorización.

5. Base que justifica el uso de los datos

- **Atención de salud y asistencia social:** la Ley 21.719 permite tratar sin consentimiento los datos de salud necesarios para prestar asistencia sanitaria o social, para salvaguardar la vida o la integridad de la persona o cuando ella está impedida de consentir.
- **Obligación legal:** la carpeta personal y los registros que exigen el Decreto 20, la normativa de fichas clínicas y las leyes laborales y tributarias.
- **Contrato de residencia:** los datos necesarios para prestar el servicio contratado.
- **Consentimiento expreso:** para lo que no es necesario para el cuidado ni lo exige la ley (informar sobre la salud a los contactos, envíos por WhatsApp o correo, fotos y videos). Se pide por escrito y por separado para cada finalidad, con los formularios MACA-DAT-02 y MACA-DAT-03.
- **Interés legítimo de la residencia:** el registro de visitas y las cámaras de seguridad, para proteger a residentes y personal sin afectar los derechos de las personas.

Los datos de salud son **datos sensibles**: se tratan con consentimiento expreso o en los casos que la ley permite. Si el residente estuvo impedido de consentir, cuando cese el impedimento la residencia le informa qué datos se trataron y para qué.

El consentimiento se retira en cualquier momento, sin dar motivos y por un medio tan simple como el usado para darlo; no afecta lo hecho antes. Si el residente no puede expresar su voluntad, decide su representante legal (un apoderado necesita un poder con esa facultad expresa), y la residencia igual le explica con palabras simples y toma en cuenta su opinión.

6. Quién accede a la información

Cada persona accede solo a lo que necesita para su función. La carpeta personal es de **acceso restringido** (Decreto 20, art. 29 e) y la ficha clínica es reservada: solo acceden el titular, su representante y quienes la ley autoriza (Ley 20.584). La dirección técnica facilita al residente y a su representante el acceso a la carpeta y entrega la información de salud en lenguaje comprensible (Decreto 20, art. 12 j y k).

Cargo	Accede a	No necesita acceder a
Director(a) técnico(a)	Toda la carpeta personal y los registros.	—
Técnico o auxiliar de enfermería	Salud, medicamentos, plan de cuidados y contactos.	Contrato, pagos y datos económicos.
Cuidador(a)	Plan de cuidados, indicaciones, alergias y sus registros.	Contrato, pagos y diagnósticos que no use.
Administración	Contrato, pagos, contactos y datos del personal.	Ficha clínica e historial de salud.
Cocina, aseo y lavandería	Dietas, alergias alimentarias y precauciones de aislamiento.	El resto de la información de salud.
Voluntarios y practicantes	Lo que su supervisor les asigne.	Carpeta personal.

Las revisiones fuera de la atención diaria (copias, auditorías, consultas de familiares) se anotan en el registro de acceso y préstamo de carpetas (MACA-DAT-09): el Decreto 41 de 2012 exige registrar quién accede a las fichas clínicas y cuándo.

7. A quién se comunican los datos

La residencia comunica datos personales solo en estos casos, y entrega lo mínimo necesario:

- **Centros de salud y SAMU:** para controles, derivaciones y urgencias.
- **Organismos públicos:** la SEREMI de Salud, cuando fiscaliza; el SENAMA, al que la dirección técnica reporta al menos cada tres meses la identificación de residentes y trabajadores (Decreto 20, art. 12 t), y los tribunales u otros organismos, cuando la ley lo exige o lo ordena una resolución.
- **Proveedores que tratan datos por encargo** (software clínico, laboratorio, contabilidad, lavandería externa, mantención informática, profesionales externos): solo con el anexo de encargo (MACA-DAT-06) que exige la Ley 21.719, que los obliga a seguir las instrucciones de la residencia, guardar secreto y aplicar medidas de seguridad.
- **Familia y personas de contacto:** según lo que haya autorizado el residente o su representante.

Si un proveedor guarda los datos fuera de Chile (por ejemplo, en la nube), la residencia verifica que el país tenga un nivel adecuado de protección o que el contrato dé garantías adecuadas (Ley 21.719). Países: _____.

Antes de dar información por teléfono, la residencia verifica con quién habla. La información clínica detallada se entrega en persona o por un medio seguro, nunca en grupos de WhatsApp.

8. Cuánto tiempo se conservan

Los datos se guardan el tiempo necesario para su finalidad o el que exige la ley, y luego se eliminan de forma segura o se anonimizan, incluidos los respaldos (procedimiento MACA-DAT-10).

Información	Plazo de conservación
Ficha clínica e historial de salud de la carpeta personal	Al menos 15 años desde el último registro (Decreto 41 de 2012 del Minsal)
Contrato, pagos, antecedentes del personal y registro de visitas	Según la tabla de plazos de MACA-DAT-10
Grabaciones de cámaras, si existen	_____ días
Fotos y videos autorizados	Mientras dure la autorización

9. Medidas de seguridad

En papel: carpetas en un mueble con llave en la sala de atención de salud, nunca abiertas sin supervisión; pizarras y listados a la vista sin diagnósticos; documentos fuera de la residencia solo para una derivación o un trámite autorizado, de preferencia en copia; papeles triturados antes de botarlos.

En medios digitales: usuario y clave personal, con permisos según el cargo; equipos con bloqueo, actualizaciones y antivirus; respaldos periódicos con prueba de recuperación; celular y correo de la residencia para comunicarse con las familias; accesos desactivados el mismo día en que alguien deja de trabajar.

La Ley 21.719 exige medidas adecuadas al riesgo y, ante un incidente, la residencia debe poder demostrar las que aplicó. Por eso revisa estas medidas cada _____ meses con la checklist de seguridad de la información (MACA-DAT-11) y guarda cada revisión.

10. Derechos de las personas y cómo ejercerlos

Toda persona, por sí o mediante su representante, puede ejercer los derechos de **acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y bloqueo** (ARCO+P) sobre sus datos; si fallece, pueden ejercerlos sus herederos. Para ello completa la solicitud de ejercicio de derechos sobre datos personales (MACA-DAT-05), que explica cada derecho, y la entrega en la recepción o la envía a _____.

La residencia acusa recibo, verifica la identidad y responde por escrito, sin costo, **dentro de 30 días corridos**, plazo que la Ley 21.719 permite prorrogar una sola vez por 30 días más. Las solicitudes de bloqueo se responden dentro de 2 días hábiles.

Algunos datos deben conservarse por ley, como la ficha clínica: en esos casos la residencia puede rechazar la supresión y lo explica. Si rechaza una solicitud en todo o en parte, indica el motivo e informa que la persona tiene 30 días hábiles para reclamar ante la Agencia de Protección de Datos Personales. También puede reclamar si no recibe respuesta en el plazo.

11. Brechas de seguridad

Quien detecte una brecha (una carpeta extraviada, un celular robado, un mensaje a la persona equivocada, un acceso indebido o un virus) avisa de inmediato a _____, y la residencia actúa según el protocolo ante brechas de seguridad de datos personales (MACA-DAT-08).

La Ley 21.719 obliga a reportar a la Agencia, por los medios más rápidos y sin demoras indebidas, las brechas que signifiquen un riesgo razonable para los derechos de las personas. Si afectan datos sensibles, como los de salud, o datos económicos, también se comunican a cada persona afectada o a su representante, en lenguaje claro. Estas comunicaciones se registran.

12. Personal, revisión y difusión

- Quien conoce datos sensibles de los residentes debe guardar reserva (Decreto 20, art. 30), y la Ley 21.719 extiende el deber de secreto a todos quienes acceden a datos personales, aun después de terminar la relación con el titular. Por eso el personal, los practicantes y los voluntarios firman el compromiso de confidencialidad (MACA-DAT-04) antes de acceder a información de residentes.
- El equipo se capacita en protección de datos al ingresar y una vez al año (registro MACA-PER-03). El incumplimiento se aborda según el reglamento interno y el contrato.
- La dirección revisa esta política y el registro de actividades de tratamiento (MACA-DAT-07) al menos una vez al año, cuando cambie la forma de trabajar (por ejemplo, al incorporar un software) o la normativa, y después de una brecha.
- La Ley 21.719 exige mantener esta política a disposición del público, con su fecha y versión, en el sitio web de la residencia o en un medio equivalente. También se entrega a cada residente o representante al ingresar, queda en la recepción y se explica al personal en su inducción.

Aprobación y control de cambios

	Nombre y cargo	Firma	Fecha
Elaborado por			
Revisado por			
Aprobado por (dirección técnica)			