

Política de Privacidad

Términos Generales

De conformidad a lo dispuesto en el artículo 19 N°4 de la Constitución Política de la República y demás normas pertinentes contenidas en la ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada y sus modificaciones posteriores, el tratamiento de datos personales que se realiza en el sitio web www.colmena.cl (el “Sitio Web”), se rige por las siguientes políticas de privacidad:

Aceptación de las Condiciones de Uso.

Para todos los efectos legales y por el hecho de acceder al Sitio Web, los usuarios o visitantes aceptan y reconocen que han revisado y están de acuerdo con la presente Política de Privacidad. Siendo responsabilidad de los usuarios o visitantes el uso de la misma.

Información general

El Sitio Web”), es de propiedad de Colmena Golden Cross S.A. en adelante (la “Isapre”). Toda información contenida en el Sitio Web, es meramente de carácter informativa y referencial. La Isapre a través de su Sitio Web, permite a cualquier persona acceder y tomar conocimiento de la información que se ha dispuesto y a utilizar cada uno de los servicios que se ofrecen.

La información acerca de temas de salud presentes en el Sitio Web tiene únicamente el carácter de informativa y educativa. Se deja constancia que bajo ninguna circunstancia esta información sustituye una prescripción médica y profesional. De este modo, los contenidos señalados en el Sitio Web, no deben ser considerados como un diagnóstico emitido por un médico profesional.

Uso de internet y Links externos

Se deja constancia que la utilización de internet se encuentra expuesta a la intervención maliciosa o negligente de terceros, la que puede ocasionar daños al usuario o a sus equipos computacionales, situación que bajo ninguna circunstancia será imputable a la Isapre. En consecuencia, el usuario, habiendo tomado conocimiento de este hecho y optado voluntariamente operar el Sitio Web, asume bajo su responsabilidad y cargo los riesgos de los eventuales daños y perjuicios a los que pueda verse expuesto producto de acciones de terceros que no son parte de la Isapre.

Los links presentes en el Sitio Web que realizan enlaces a otros portales web, se encuentran dispuestos únicamente con la finalidad de entregar información relevante para los visitantes. Sin perjuicio de lo anterior, la Isapre no se responsabiliza en caso alguno respecto de los contenidos de otros sitios web, ni tampoco de los eventuales daños y perjuicios que la información contenida en los mismos pueda causar a los usuarios. Se deja expresa constancia que el hecho de que se publiquen sitios web de terceros en www.colmena.cl, no significa bajo ninguna circunstancia que la Isapre apruebe, autorice o patrocine dichos sitios web de terceros, ni que tenga una alianza o relación alguna con los mismos.

La Isapre podrá en cualquier momento, y a su propio arbitrio, modificar la información disponible en su Sitio Web, así como los servicios ofrecidos y cualquier otra modificación que estime pertinente. Asimismo, se reserva el derecho de agregar y/o eliminar links a sitios webs externos en cualquier momento, sin previo aviso a los usuarios.

Información de los visitantes y su resguardo: En el Sitio Web, se recibe información personal de los visitantes y se monitorea la actividad de los usuarios dentro del portal. Los mecanismos a través de los cuales se recopila la mencionada información, son los siguientes:

- a) Registro: Para que los usuarios puedan acceder a toda la información y funcionalidades de “Mi Colmena”, se debe activar una clave secreta que tendrá el carácter de personal e intransferible. Esta activación puede realizarse a través de Golden Phone, llamando al teléfono 600 959 4040, o en cualquiera de nuestras sucursales ubicadas a lo largo del país.
- b) Contacto: Si el usuario realiza una consulta o envía un comentario a través de nuestra sección “Contacto”, se le solicitarán algunos datos como nombre, rut, dirección de correo electrónico, entre otros. La información solicitada se utiliza únicamente para fines propios de la Isapre. En efecto, las direcciones de correo electrónico de nuestros afiliados se utilizan únicamente con el fin de dar respuesta a las consultas, comentarios que hayan realizado a través del Sitio Web o entregar información relevante a criterio de la Isapre.

La Isapre asegura la confidencialidad de los datos personales de los usuarios registrados en nuestro sitio web y de aquellas personas que hayan entregado sus datos personales por alguno de los medios indicados anteriormente. En efecto, el tratamiento de datos personales se efectúa únicamente respecto de aquellas personas que los han entregados voluntariamente.

Los datos personales de los usuarios serán utilizados para el cumplimiento de los fines indicados en los formularios correspondientes, y siempre dentro de la competencia y atribuciones de la Isapre.

Conservación de los datos personales

Los datos personales de los usuarios serán almacenados y conservados por la Isapre durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades para las cuales fueron recopilados, incluyendo la prestación de servicios, gestión de solicitudes, atención de consultas, funcionamiento de la aplicación móvil y del sitio web, cumplimiento de obligaciones legales, regulatorias y contractuales, seguridad de la información, prevención de fraudes, auditoría, atención de reclamos y defensa de derechos.

En términos generales, los datos se conservarán mientras el usuario mantenga una relación vigente con la Isapre o mientras sean necesarios para la prestación de los servicios solicitados. Finalizada dicha relación o cumplida la finalidad correspondiente, los datos serán eliminados, bloqueados, anonimizados o conservados únicamente durante los plazos que resulten exigibles conforme a la normativa legal, regulatoria o contractual aplicable.

El usuario podrá en todo momento ejercer los derechos otorgados por la ley N° 19.628 y sus modificaciones posteriores. Especialmente podrá:

- Solicitar información sobre los datos relativos a su persona, su procedencia y destinatario, el propósito del almacenamiento y la individualización de las personas u organismos a los cuales sus datos son transmitidos regularmente.
- Solicitar que se modifiquen sus datos personales cuando ellos no sean correctos o no se encuentren actualizados, si fuere procedente.
- Solicitar la eliminación o cancelación de los datos entregados cuando su almacenamiento carezca de fundamento legal o cuando estuvieren caducos.

Para ejercer sus derechos, el usuario deberá contactarse con la Isapre a través de la sección "Contacto", indicando de forma clara y precisa su solicitud.

- c) Estadísticas de navegación: La Isapre está interesada en obtener cierta información de carácter no personal de las personas que visitan el Sitio Web. Estos datos no se refieren a un usuario específico que pueda ser identificable, sino más bien dan cuenta de estadísticas generales para uso interno (Ej. número de visitas al Sitio

Web, links a los cuáles se ha accedido, etc.). Con esta información, la Isapre podrá ajustar el sitio web de acuerdo a las necesidades y requerimientos de los visitantes.

Los datos indicados son recolectados a través de la tecnología “cookie” (galleta). Las Cookies son trozos de texto instalados en el disco duro de un computador cuando se realizan visitas a diferentes sitios web. Las cookies pueden mejorar la experiencia online de los visitantes, grabando preferencias mientras se “navega” por un sitio web en particular. De este modo, se utiliza una cookie de sesión temporal para la participación en ciertas promociones o concursos. Estas cookies temporales se cancelan cuando la persona deja de usar su "browser" (función de búsqueda en la red). Asimismo, el browser puede instalar otro tipo de cookies en el computador. En efecto, cuando la persona se conecta (log in), este tipo de cookie nos indica si el sitio web ya ha sido visitado anteriormente o si se trata de la primera vez del visitante en el Sitio Web. De esta forma, la cookie registra la sesión y muestra el Sitio Web según la personalización dispuesta por el usuario.

Entrega de información a terceros:

Fuera de las excepciones establecidas en la ley N° 19.628 y de aquellos casos en que la entrega de cierta información sea indispensable e inherente a la prestación de un servicio, la Isapre no comparte ni ofrece la información obtenida de los usuarios con ninguna persona o entidad externa a esta institución.

Derechos reservados:

Todos los derechos que emanen o pudieran emanar del sitio web www.colmena.cl, incluidos los de Propiedad Intelectual, son reservados de la Isapre. Asimismo, las copias o impresiones del material contenido en nuestro sitio web, son sólo de uso personal y no comercial.

Información de contacto:

Razón Social: Colmena Golden Cross S.A.

RUT: 76.296.619-0

Dirección: Av. Los Militares 4777, Oficina 501, Las Condes, Santiago

Fono: 2 3322 3000

Representante Legal: Sra. Carola Schwencke Reyes

Para todos los efectos de la presente “Política de Privacidad”, se entiende por “Usuario” a la persona que voluntariamente se registra en el Sitio Web, de acuerdo a los formularios de registro o contacto establecidos para dicho efecto. Por su parte, se entiende por

“Visitante”, aquella persona que accede de forma libre y espontánea a la información disponible en nuestro Sitio Web, sin necesidad de registrarse por alguno de los medios dispuestos para tal efecto.

La Isapre se reserva el derecho a modificar la presente política de privacidad cuando lo estime conveniente, a fin de adaptarla a la nueva normativa que se dicte para tales efectos. En este sentido, la Isapre comunicará a través de este Sitio Web los cambios realizados, con anticipación a su puesta en marcha.

Solución de Controversias

Todas las controversias y/o reclamos que puedan surgir por el uso del Sitio Web deberán ser resueltos por los Tribunales competentes de la comuna y ciudad de Santiago.