

Política de Privacidad

Última actualización: 17 de agosto de 2026

1. Responsable del Tratamiento

INSALUD SUR MEDIC S.A.C., con RUC 20611977591 y domicilio en Mz. J, Lote 27, A.H. José Carlos Mariátegui, distrito de San Juan de Miraflores, provincia y departamento de Lima, Perú, es la responsable del tratamiento de los datos personales que usted nos proporciona a través de este Sitio, nuestros canales de WhatsApp, formularios y sistemas internos, para todas nuestras sedes en Perú (El Golf, Sur y Jesús María).

Contacto para temas de privacidad: privacidad@insalud.pe

2. Alcance de esta Política

Esta política aplica a los datos personales recopilados a través de:

- El sitio web insalud.pe y sus formularios (contacto, agendamiento de citas, tienda virtual).
- Nuestro canal de WhatsApp Business.
- Llamadas telefónicas y atención presencial en nuestras sedes.
- Nuestro sistema CRM interno de gestión de pacientes.

3. Datos que Recopilamos

- **Datos de identificación y contacto:** nombre, documento de identidad, correo electrónico, número de teléfono.
- **Datos de salud:** motivo de consulta, historial médico relevante, diagnósticos y tratamientos. Estos son considerados **datos sensibles** bajo la Ley N.º 29733, y reciben un nivel de protección reforzado.
- **Datos de navegación:** dirección IP, tipo de dispositivo, páginas visitadas, cookies (ver nuestra Política de Cookies).
- **Datos de facturación y pago,** cuando corresponda.

4. Finalidades del Tratamiento

Utilizamos sus datos para:

1. Gestionar la reserva, confirmación y seguimiento de citas médicas.
2. Brindar atención médica y dar seguimiento a tratamientos.
3. Responder consultas realizadas por WhatsApp, formulario web o teléfono.
4. Procesar compras en nuestra tienda virtual.
5. Enviar comunicaciones sobre su cita o tratamiento (recordatorios, confirmaciones).
6. Fines de facturación y cumplimiento de obligaciones legales y tributarias.
7. Con su consentimiento adicional y expreso: envío de comunicaciones promocionales, y publicación de testimonios.

No vendemos ni comercializamos sus datos personales bajo ninguna circunstancia.

5. Base Legal del Tratamiento

- **Consentimiento del titular,** especialmente para el tratamiento de datos de salud, que exige consentimiento expreso e informado.
- **Ejecución de una relación contractual o precontractual** (por ejemplo, para gestionar su cita).
- **Interés legítimo,** para mejorar nuestros servicios, sin afectar sus derechos fundamentales.

- **Cumplimiento de obligaciones legales** (tributarias, sanitarias, etc.).

6. Uso de CRM y WhatsApp Business API

Empleamos un sistema CRM propio y la plataforma de WhatsApp Business API para la gestión de pacientes, programación de citas y soporte. Las comunicaciones por WhatsApp se procesan también conforme a la política de privacidad de Meta (<https://www.meta.com/legal/privacy-policy/>). Solo utilizamos este canal en respuesta a interacciones iniciadas por el usuario o con su consentimiento previo, y nunca enviamos comunicaciones promocionales sin autorización.

7. Encargados del Tratamiento y Terceros

Podemos compartir datos con proveedores que nos brindan servicios de hosting, mensajería (WhatsApp/Meta), pasarelas de pago y herramientas de analítica web (Google Analytics/Tag Manager). Estos proveedores solo tratan los datos según nuestras instrucciones y bajo acuerdos de confidencialidad.

8. Transferencia Internacional de Datos

Nuestro sistema de gestión de pacientes (CRM) es un desarrollo propio, alojado en servidores de un proveedor de infraestructura en la nube ubicados en Estados Unidos. Esto significa que sus datos —incluyendo datos de salud— se almacenan y procesan en dicha infraestructura fuera del Perú.

Para esta transferencia internacional, aplicamos medidas de protección equivalentes a las exigidas por la Ley N.º 29733, incluyendo salvaguardas contractuales y de seguridad tales como cifrado en tránsito y en reposo, y controles de acceso.

9. Plazo de Conservación

Conservamos sus datos únicamente durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades descritas, las obligaciones legales aplicables (incluyendo la normativa sanitaria sobre historiales clínicos) y nuestros registros operativos. Una vez cumplido el propósito, los datos se eliminan o anonimizan de forma segura.

10. Medidas de Seguridad

Aplicamos medidas técnicas, organizativas y administrativas razonables para proteger sus datos frente a accesos no autorizados, pérdida o alteración, incluyendo controles de acceso a nuestro CRM y cifrado en las comunicaciones sensibles.

11. Sus Derechos

Usted puede ejercer los siguientes derechos sobre sus datos personales, conforme a la Ley N.º 29733:

- **Acceso:** conocer qué datos tenemos sobre usted.
- **Rectificación:** corregir datos inexactos o incompletos.
- **Cancelación/eliminación:** solicitar la eliminación de sus datos cuando ya no sean necesarios.
- **Oposición:** oponerse a un tratamiento específico.
- **Portabilidad:** solicitar sus datos en un formato reutilizable.
- **Revocación del consentimiento,** en cualquier momento.

Para ejercer estos derechos, escríbanos a privacidad@insalud.pe. Atenderemos su solicitud dentro de los plazos que establece la normativa vigente.

12. Menores de Edad

Nuestros servicios no están dirigidos a menores de edad sin la autorización y acompañamiento de su padre, madre o tutor legal. Si identificamos datos de un menor sin dicha autorización, procederemos a eliminarlos.

13. Oficial de Datos Personales (ODP)

De conformidad con el Reglamento de la Ley N.º 29733 (D.S. N.º 016-2024-JUS), hemos designado un Oficial de Datos Personales, a quien puede contactar a través de:

- **Correo de contacto:** privacidad@insalud.pe

14. Cambios a esta Política

Podemos actualizar esta política para reflejar cambios legales, operativos o tecnológicos. La fecha de la última actualización se indica al inicio del documento.

15. Contacto

privacidad@insalud.pe · (01) 743 1363 · Lima, Perú

Este documento es una versión imprimible de la Política de Privacidad publicada en insalud.pe.
En caso de discrepancia, prevalecerá la versión vigente publicada en el sitio web.