



Programa para la  
Prevención del Suicidio

## Condiciones del Servicio y Política de Privacidad Quédate

Aquí encontrarás los términos y condiciones bajo los cuales interactúas con nosotros en el chat Quédate. Te explicaremos también cómo recopilamos, utilizamos y guardamos tus datos.

### 1. TÉRMINOS DE SERVICIO DEL CHAT QUÉDATE

El chat “Quédate” brinda una primera orientación, contención emocional e intervención en crisis a personas que estén viviendo dificultades que las llevarían a pensar en el suicidio, o a personas que tengan a una figura cercana que esté pasando por esta situación, ayudando en la búsqueda de recursos en conjunto para superar el momento de crisis y seguir adelante.

Puedes contactarnos cuantas veces quieras y cada vez que lo necesites, pero ten en cuenta que en nuestro equipo trabajan distintos psicólogos y psicólogas y no necesariamente será la misma persona quien responda en cada oportunidad.

Por lo anterior, no es posible exigir conversar con un o con una profesional en particular.

Los usuarios de Quédate deben respetar la dignidad de nuestros profesionales y el derecho de los demás usuarios de poder utilizar el espacio, por lo tanto al aceptar estos términos y condiciones, te comprometes a no amenazar, acosar o abusar del chat Quédate, ni a las personas y/o instituciones que trabajan y colaboran con el programa, de ninguna manera.

Quédate no establece una relación médico-paciente, una relación terapeuta-paciente o una relación abogado-cliente con los usuarios del servicio. Nuestros servicios no son un sustituto de la atención médica o de salud mental profesional.

Quédate no es un servicio de emergencia, por lo que es posible que no siempre esté disponible. El chat tiene un funcionamiento de lunes a domingo, de 10:00 a 22:00 horas.

## **2. TIPO DE INFORMACIÓN QUE RECOPIAMOS**

Al ingresar al chat en [www.quedate.cl](http://www.quedate.cl) te solicitaremos que completes un formulario antes de poder conversar con nuestros psicólogos y psicólogas. Lo anterior para lograr un espacio más personalizado y seguro para tí, y con la finalidad que se explica en el punto 3.

Una vez recolectados estos datos, iniciarás la conversación, de la cual también guardamos un registro.

Si no quieres entregar estos datos, deberás abstenerte de utilizar el chat Quédate, y no será posible ingresar a la conversación.

## **3. FINALIDAD DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA**

Dado que nuestro canal de chat forma parte del “Programa de Prevención del Suicidio para la Región Metropolitana 2022-2024”, financiado por el Gobierno Regional de la Región Metropolitana (GORE RM), es importante recabar algunos de tus datos personales (nombre, email, edad, región y comuna) para, a partir de ellos, realizar un levantamiento de datos y un análisis de la situación regional respecto al suicidio. Es importante recalcar que en **ningún caso tu información personal será expuesta de forma pública.**

Trataremos tus datos de carácter personal facilitados a través de nuestro formulario previo al ingreso del chat, junto con la información que nos otorgues voluntariamente durante la conversación, además de la conversación misma, con los siguientes objetivos:

- Prestación de asistencia y atención online en momentos de crisis, específicamente relacionadas con la temática del suicidio.
- Gestión y seguimiento de los casos que requieran de actuación por parte de los y las profesionales del chat. Esto para que, si nos contactas nuevamente, podamos brindar una mejor atención.
- Cumplimiento de nuestras obligaciones legales, al comunicar a las autoridades competentes los casos requeridos por ley.
- Estos datos nos permiten generar insumos para crear proyectos e incidir en políticas públicas relacionadas al bienestar de la población general, así como para poder utilizar la información demográfica con fines estadísticos. Cuando se utilicen los datos, se llevará a cabo una anonimización de la información personal, preservando así la privacidad de los usuarios
- También podemos utilizar las conversaciones y datos para realizar un análisis interno con el fin de comprender mejor el uso del chat y mejorar el servicio de mensajería.
- Utilizamos las conversaciones con fines de capacitación interna de los y las profesionales de Quédate, lo que permite asegurar la calidad del servicio.
- Para poder responder ante reclamos de cualquier índole.

Esto se enmarca dentro de la ley 19628 Sobre Protección de la Vida Privada, en su Título I, Artículo 4° inciso final. *“Tampoco requerirá de esta autorización el tratamiento de datos personales que realicen personas jurídicas privadas para el*

*uso exclusivo suyo, de sus asociados y de las entidades a que están afiliadas, con fines estadísticos, de tarificación u otros de beneficio general de aquéllos”*

#### **4. PLAZOS O CRITERIOS DE CONSERVACIÓN DE DATOS**

Los datos personales proporcionados se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades para los que fueron recopilados inicialmente.

Una vez que los datos dejen de ser necesarios para el tratamiento en cuestión, estos se mantendrán debidamente bloqueados para, en su caso, ponerlos a disposición de los organismos competentes, por ejemplo a tribunales de Familia o Fiscalía en casos de niños, niñas y adolescentes.

#### **5. DEBER DE INFORMAR Y DEBER DE CUIDADO**

Es nuestro deber legal y ético al comunicarnos contigo a través de Quédate el no revelar información sobre ti a personas no autorizadas.

Queremos asegurarte que la atención que brindamos en nuestro chat es confidencial y todo lo que se discuta entre tú y el/la psicólogo/a quedará en estricta privacidad. Sin embargo, en caso de que identifiquemos que tu vida o la de alguien más está en riesgo, es importante que sepas que debemos romper la confidencialidad para tu propia seguridad y la de los demás.

Si vemos que es necesario avisar a las autoridades, equipos de emergencia o conversar con alguien cercano de tu confianza, siempre te pediremos autorización.

Sin embargo, existen obligaciones legales que debemos cumplir. Por ejemplo, en el artículo 175 del Código Procesal Penal, se establece que están obligados a denunciar todos los funcionarios públicos, y las personas que trabajan en el ámbito de la salud y la educación, tanto pública como privada.

Al ser un chat enfocado en Salud mental nos veremos en obligación de activar los respectivos procesos, siempre que contemos con la información necesaria, en los casos que:

- a) Nos informes que un niño, niña o adolescente está en peligro o podría estarlo
- b) Nos informes que alguien te está lastimando, te ha lastimado o es probable que te lastime en el futuro
- c) Nos informes que estás planeando hacerte daño a ti mismo o a alguien más

Siempre te informaremos cuando creamos que estás en peligro y tendremos una conversación contigo sobre lo que ocurrirá a continuación con una posible derivación a servicios de emergencias, o el contacto con una persona de confianza.

## **6. CALIDAD DEL SERVICIO**

En Quédate nos esforzamos por proporcionar el mejor servicio posible a las personas que se contactan con nosotros. Sin embargo, no siempre podemos garantizar:

- a) Que el chat cumpla con tus expectativas, en el sentido que la experiencia de cada usuario/a será distinta, por las distintas características de cada conversación.
- b) Que la conversación sea ininterrumpida y/o oportuna. Hay ocasiones en las que muchas personas consultan el chat, si bien siempre intentamos contestar todas las solicitudes, pueden existir momentos en que se genere una espera en el servicio.

## **7. USOS PROHIBIDOS**

Quédate estará disponible para ti cuando requieras orientación y apoyo respecto a la temática del suicidio, pero es importante que sepas que en las siguientes situaciones el uso del canal está prohibido:

- a) Usar el chat como un medio de insulto y ataque hacia los/as profesionales que forman parte del proyecto Quédate.
- b) Usar el chat e incurrir en actitudes de connotación sexual.
- c) Entre otras.

## **8. DERECHO A SUSPENDER EL ACCESO**

Quédate se reserva el derecho de suspender tu acceso a sus servicios si transgredes estos Términos, incluyendo incurrir en los usos prohibidos descritos anteriormente. La suspensión implicará que no podrás acceder más al servicio proporcionado. Quédate podrá tomar esta decisión unilateralmente y sin previo aviso.

## **9. CAMBIOS A ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

Nos reservamos el derecho de modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Los cambios y aclaraciones entrarán en vigencia inmediatamente después de su publicación en el sitio web [www.quedate.cl](http://www.quedate.cl) y te notificaremos en la misma plataforma para que sepas qué información recopilamos, cómo la usamos y bajo qué circunstancias.

## **PREGUNTAS E INFORMACIÓN DE CONTACTO**

Si deseas registrar un comentario, queja o simplemente obtener más información, comunícate con nuestro equipo al correo [chatquedate@paralaconfianza.com](mailto:chatquedate@paralaconfianza.com)

## **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE TUS DATOS**

Fundación Para La Confianza.

Rut: 65.034.418-9.

Dirección: José Ramón Gutiérrez 269, Santiago, Chile.

Teléfono: +56 9 6227 2718.

Correo electrónico: [contacto@paralaconfianza.com](mailto:contacto@paralaconfianza.com).