

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELEMEDICINA

El acceso y utilización del servicio de Telemedicina descrito a continuación se rige por las siguientes condiciones -en adelante indistintamente "las Condiciones de Uso"- y por los Términos y Condiciones del sitio web de Clínica Santa María, en adelante "la Clínica", que se encuentran en www.clinicasantamaria.cl en adelante e indistintamente "el Sitio".

ANTECEDENTES PREVIOS

La Clínica ha puesto a disposición del público un servicio de atención de paciente por medio de una plataforma electrónica, conforme a los Términos y Condiciones señalados en este documento.

1. Descripción del servicio

La Clínica, a través de su sitio web, dispone de una plataforma electrónica para realizar atenciones clínicas en línea, donde profesionales pertenecientes a la institución -acreditados por esta y en el Registro de Prestadores Acreditados de la Superintendencia de Salud-, ofrecen el servicio de atención médica virtual (Telemedicina).

- **Consulta médica y otras profesiones:**

La consulta de Telemedicina o atención médica virtual, en adelante e indistintamente "la Atención", será entregada por un médico u otro profesional de la salud, enfocado en atención primaria y orientaciones en salud a un usuario, en adelante "el Paciente". En esta modalidad, el profesional atenderá al Paciente mediante una videollamada, consiguiendo a través de esta plataforma segura, los antecedentes clínicos que sean requeridos para dar curso a la Atención.

Para todos los efectos, la Atención se considerará una atención en salud realizada por la Clínica. Sin perjuicio de ello, el Paciente reconoce que las orientaciones, diagnósticos y otras acciones entregadas a través de este medio tienen las limitaciones propias de una consulta remota y que, por esa razón, es posible que la situación particular por la que consulta pueda tener que ser derivada a una consulta en modalidad presencial.

Se deja constancia que la Clínica no grabará la consulta médica. Lo anterior, sin perjuicio de dejarse constancia de la atención en la ficha clínica del Paciente conforme a la ley.

- **Receta médica:**

En caso de que el criterio médico lo permita, al finalizar la Atención, el paciente podrá recibir de parte del médico una receta médica simple y podrá prescribirle tratamientos u otras medidas para la recuperación de su salud, las cuales serán enviados al correo electrónico del paciente. También estarán disponibles para su posterior consulta desde la App o Portal del Paciente, al cual el Paciente podrá ingresar, luego de registrarse en la plataforma, con su usuario y contraseña.

Sin perjuicio de lo anterior, el médico a cargo de la atención podrá dejar emitida una receta retenida y en ese caso, podrá enviar recetas retenidas por medio de un servicio de envíos dispuesto por Clínica Santa María para la ciudad de Santiago y por correo certificado para el resto de las regiones del país, todo de acuerdo a los datos proporcionados por el paciente.

- **Licencias médicas o certificados médicos:**

El médico podrá emitir licencias médicas o certificados, los que serán enviadas por correo electrónico al correo entregado por el paciente al momento de agendar la hora.

- **Órdenes de exámenes:**

El médico podrá emitir órdenes de exámenes, que permitan verificar, identificar o descartar un determinado diagnóstico. También estarán disponibles para su posterior consulta desde la App o Portal del Paciente, al cual el Paciente podrá ingresar, luego de registrarse en la plataforma, con su usuario y contraseña.

2. Exclusiones

El precio pagado por la Atención no incluye dentro de sus prestaciones de salud exámenes complementarios médicos, procedimientos y/o tratamientos de enfermería, curaciones avanzadas, manejo de sondas, ostomías, consultas de Traumatología ni ninguna otra prestación de carácter presencial.

El servicio de Telemedicina no será útil para atenciones que puedan calificarse como de urgencia o emergencia médica. El Paciente deberá acudir inmediatamente a un establecimiento de salud que pueda otorgar esta prestación.

Exclusiones para consultas virtuales en Dermatología: Chequeo de lunares, sospecha de cáncer de piel, enfermedades en zonas genitales o de mucosa oral (a excepción de patologías del área del pañal en lactantes) lesiones en zona mamaria o zona ano genital. Estas consultas deben realizarse de manera presencial.

3. Valor del servicio de telemedicina

El valor del servicio deberá ser entregado antes de recibir la atención, pudiendo utilizar las opciones de pago que estarán disponibles en la web una vez realizada la reserva de la consulta.

De acuerdo a la normativa vigente, la cobertura/bonificación de la consulta dependerá de la especialidad consultada y del financiador de salud.

4. Registro y seguridad

Al acceder al sitio y al servicio de Telemedicina, el Paciente garantiza que tiene por lo menos dieciocho años de edad o que posee el derecho legal y la capacidad para actuar por un menor de edad que será el Paciente de la consulta, de acuerdo a las presentes Condiciones de Uso.

Para acceder al servicio de atención en línea, el Paciente deberá registrarse bajo su propio nombre y deberá usar este servicio de conformidad con las Condiciones de Uso, además de cumplir con las obligaciones del presente documento. El Paciente o su representante acepta plenamente, con exactitud y veracidad, crear su reserva de consulta en línea con datos verdaderos y fidedignos, incluyendo su nombre completo, número de cédula de identidad, previsión dirección, ciudad, comuna, correo, fecha de nacimiento, número de teléfono fijo o móvil, correo electrónico.

Quedando claramente establecido, que la reserva de hora y/o compra respectiva del bono de la consulta debe ser a nombre del paciente que recibirá la atención.

De la misma forma, se compromete a notificar inmediatamente a la Clínica de cualquier irregularidad, uso no autorizado o mal uso de esta o de cualquier problema de seguridad, que usted detecte en el uso de su identificación en este sitio. Para estos efectos, y para cualquier comunicación relacionada con incidentes de seguridad, le solicitamos utilizar el correo electrónico documentacion.clinica@clnicasantamaria.cl

En línea con nuestro compromiso con la seguridad, Clínica Santa María mantiene un registro de incidentes de seguridad de la información, incluyendo la adopción de medidas inmediatas para mitigar efectos y prevenir futuros eventos.

Con el fin de determinar el cumplimiento de estas Condiciones de Uso, nos reservamos el derecho, pero no la obligación, de controlar el acceso y el uso del sitio y del servicio de atención clínica online y a no proporcionar la atención por el mal uso real o potencial de este servicio, o por el incumplimiento de los Términos y Condiciones del sitio y de este servicio.

5. Prevención de fraude y seguridad

La Clínica podrá ponerse en contacto por teléfono o correo electrónico para verificar su información de la cita creada, y el Paciente o su representante se compromete a facilitar dicha información para asegurarse de que no haya creado fraudulentamente su cita. Si no proporciona esta información dentro de 48 horas luego de solicitada, la Clínica se reserva el derecho de suspender, interrumpir o negar su acceso y uso del sitio y el servicio, hasta que la información sea proporcionada.

6. Procedimiento para solicitar atención por telemedicina:

1. El paciente debe ingresar a <http://www.clinicasantamaria.cl/>, luego en la sección de RESERVA DE HORAS, debe ingresar a la pestaña de Telemedicina e ingresar su RUT.
2. Deberá seleccionar profesional o especialidad y luego día y hora, según disponibilidad que se encuentre en ese momento. Luego si no está registrado en nuestro sistema deberá ingresar sus datos personales (previsión, mail, teléfono, nombre completo) para generar la reserva.
3. Después de reservar la hora le llegará un correo donde le informaremos que su agendamiento fue exitoso y se enviará un link de pago.
4. Después deberá ingresar al link de pago, que lo llevará al sitio de Webpay para pagar con tarjeta débito o crédito, con Bono Web o bono de su Isapre. Una vez recibido el pago se confirmará su reserva y enviaremos un correo con el link de la cita, desde el cual podrá conectarse para realizar la atención médica. Las reservas no pagadas en las siguientes dos horas hábiles serán anuladas.

El pago con Webpay o con bono web Banmédica y Vida tres, se confirmará de inmediato siguiendo las instrucciones para validar el bono. Para el pago con Bono GES o de otras Isapres, deberá adjuntarlo en formato PDF, el cual quedará sujeto a validación para confirmar su reserva.

5. El día de la Atención deberá ingresar al link enviado en el correo de referencia "Cita Telemedicina" 5 minutos antes de la consulta médica. Ingresará al portal de Telemedicina con su RUT y el profesional atenderá la consulta a través de una videollamada y, en el caso correspondiente, enviará a su correo electrónico recetas médicas, órdenes de exámenes y licencias virtuales que ya están permitidas, entre otros. En caso de recetas retenidas, se enviarán por medio de un servicio de envíos dispuesto por Clínica Santa María para la ciudad de Santiago y por correo certificado para el resto de las regiones del país, todo de acuerdo con los datos proporcionados por el paciente.
6. El médico podrá enviar los documentos clínicos necesarios, en formato PDF, al correo electrónico registrado.
7. La reserva de horas estará disponible los 365 días del año, pero la oferta disponible será restringida a la capacidad de los profesionales y la agenda que tengan disponible para este servicio.
8. En caso de que la persona que requiera atención sea un menor de 18 años o por su condición de salud requiera actuar debidamente representado, deberá estar acompañado de una persona mayor de edad a cuyo cuidado se encuentre o de su representante legal durante toda la atención clínica.
9. Para asegurar la calidad de la videollamada y una buena experiencia de atención del paciente, debe estar conectado a una conexión estable de Internet. Se recomienda usar una conexión a una red WiFi o red móvil 5G. La velocidad mínima de conexión es de 400 kbps.

7. Antecedentes y datos personales de los pacientes

Los datos personales de los usuarios recibidos y almacenados por la Clínica con ocasión de este servicio son confidenciales y serán usados y/o tratados en conformidad a las disposiciones legales sobre el tema, especialmente lo dispuesto por la Ley N° 19.628 Sobre Protección de Datos de Carácter Personal y la Ley N° 20.584 que Regula los Derechos y Deberes que tienen las Personas en relación con acciones vinculadas a su Atención.

El Paciente autoriza a la Clínica a acceder, recolectar, almacenar, procesar y en general, a hacer tratamiento de sus datos personales o los datos personales de quienes estuvieren a su cargo según sea el caso, tales como el nombre, número de cédula de identidad, fecha de nacimiento, dirección, teléfono, antecedentes de salud y en general, cualquier otro dato personal, incluidos datos personales sensibles, que requiera la Clínica para alcanzar los propósitos autorizados, según se describen más adelante, (los "Datos Personales").

Los Datos Personales serán tratados con el propósito de permitir a la Clínica gestionar y entregar una adecuada atención en salud. Por tanto, serán conservados por el tiempo estrictamente necesario para cumplir con los propósitos autorizados descritos en las Condiciones de Uso, así como para el cumplimiento de las obligaciones legales.

De esta forma, dentro de los propósitos autorizados se encuentra el desarrollo de estudios sobre el funcionamiento de la atención y la mantención de un registro de las comunicaciones escritas y verbales sostenidas entre el Paciente y los trabajadores de la Clínica con motivo de la atención, lo que puede implicar la grabación de conversaciones telefónicas entre aquellos, más no existirá grabación de la atención en sí misma. Para alcanzar los fines autorizados, la Clínica podrá comunicar los Datos Personales a terceros.

La Clínica llevará a cabo el tratamiento de los Datos Personales con sujeción a lo establecido en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, o cualquiera que en el futuro la reemplace o sea aplicable.

El Paciente podrá ejercer todos los derechos que la ley le reconoce, incluyendo los derechos de acceso, rectificación y portabilidad respecto de sus Datos Personales solicitándolo por escrito mediante correo electrónico dirigido a documentacion.clinica@clinicasantamaria.cl

El Paciente declara que los Datos Personales y sensibles que proporcionará para acceder a este servicio y durante el otorgamiento de las prestaciones que requiera en el contexto de la Atención son verdaderos y declara conocer que ello es fundamental para que el correcto desarrollo de esta, por lo cual mantendrá dicha información actualizada.

Toda información, declaración falsa u omisión por parte del paciente o su representante en cuanto a lo anterior, habilitará a la Clínica a cancelar la cita de Telemedicina.

El Contratante garantiza que cuenta con las autorizaciones suficientes para entregar a la Clínica sus datos personales y permitir su uso en las condiciones especificadas en esta cláusula y con el propósito de alcanzar los fines autorizados. En este sentido, el Paciente se obliga a reembolsar a la Clínica todo monto en que tenga que incurrir en el evento de ser condenada por cualquier autoridad o por un Tribunal Ordinario de Justicia por el tratamiento indebido de los Datos Personales de sus beneficiarios.

8. Reserva de derechos

La Clínica se reserva el derecho de no otorgar el servicio de atención médica en línea por mal uso real o potencial de este servicio ni en caso de fuerza mayor o caso fortuito, catástrofe u ocurrencia en el momento de solicitar la atención de algún acto terrorista u otro similar.

Del mismo modo, la Atención sólo se podrá realizar en la medida que las capacidades técnicas lo permitan, incluyendo, entre otros, la disponibilidad de un ancho de banda adecuado y de un número de médicos o profesionales de la salud que permitan atender las solicitudes de consultas por vía remota.

La Clínica no se responsabiliza de los errores y omisiones propias del paciente o representante legal, o por el hecho o causa fortuita, por actos u omisiones de terceros.

9. Cancelación o anulación de consulta

Toda anulación de consulta podrá hacerse previo a la hora agendada. Salvo, excepciones, en donde por parte de la Clínica o profesional, existan problemas de conectividad u otros que conlleven a que no se pueda entregar el servicio contratado.