

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELEMEDICINA

### CLÍNICA BÍO-BÍO

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 de uso del homepage de Clínica BÍO BÍO, en adelante "La Clínica", que se encuentran en la página web <https://apps.advance-medical.cl/omt/users/clinicabiobio/>, en adelante e indistintamente "el Sitio".

#### ANTECEDENTES PREVIOS

Las partes declaran que es de público conocimiento que el brote del virus COVID-19, más conocido como "Coronavirus" a nivel nacional y mundial, ha orientado la adopción de medidas adicionales destinadas a la detección y recuperación de la salud de los enfermos de esta patología, debido a la gran congestión que presentan los prestadores de salud.

En consideración a lo anterior La Clínica ha puesto a disposición del público, de forma transitoria, un servicio de atención de paciente por medio de plataforma electrónica, conforme a los términos y condiciones señaladas en este documento.

#### 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La Clínica, a través de su sitio, pone a disposición de sus pacientes, una plataforma electrónica de atenciones clínicas online a través de su Sitio, operada por La Clínica en conjunto con un proveedor externo, donde profesionales pertenecientes a La Clínica -acreditados por ésta y en el Registro de Prestadores Acreditados de la Superintendencia de Salud-, ofrecen el servicio de atención clínica online (telemedicina).

**Consulta Médica y otras profesiones:** La consulta de telemedicina o atención médica online, 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 video llamada, 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 entregados 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.

Sin perjuicio de lo anterior, el médico a cargo de la atención podrá enviar recetas retenidas por medio de correo certificado de acuerdo a los datos proporcionados por el paciente.

- **Órdenes de examen:**

El médico podrá emitir órdenes de examen, que permitan verificar, identificar o descartar un determinado diagnóstico.

## **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. Ante una emergencia o urgencia médica, Ud. deberá acudir inmediatamente a un establecimiento de salud que pueda otorgar esta prestación.

## **VALOR DEL SERVICIO DE TELEMEDICINA**

El valor del servicio de Atención deberá ser enterado antes de recibirla, pudiendo utilizar las opciones de pago que estarán disponibles una vez realizado el agendamiento de la consulta.

## **REGISTRO Y SEGURIDAD**

Al acceder al sitio y al servicio de telemedicina, usted 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 clínica online, Ud. 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. Usted acepta plenamente, con exactitud y veracidad, crear su reserva de cita clínica online 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.

Usted se compromete a notificar inmediatamente a la Clínica de cualquier irregularidad, uso no autorizado o mal uso de ésta o de cualquier problema de seguridad, que usted detecte en el uso de su identificación en este sitio.

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 de uso del sitio y de este servicio.

## **PREVENCIÓN DE FRAUDE Y SEGURIDAD**

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

## **PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ATENCIÓN POR TELEMEDICINA:**

1. El paciente debe ingresar a la página web habitual de su clínica, en este caso: <http://www.clinicabiobio.cl/>
  2. En la página dedicada <https://apps.advance-medical.cl/omt/users/clinicabiobio/>, el paciente deberá registrarse e iniciar una sesión. Deberá ingresar sus datos personales (previsión, mail, teléfono, nombre completo) para que luego el sistema le permita generar la reserva.
  3. Una vez iniciada la sesión, deberá seleccionar la especialidad y al profesional, luego día y hora según disponibilidad que se encuentre en ese momento.
  3. Una vez hecha la reserva se deberá ejecutar el pago siguiendo los pasos que se dispondrán para ello. El pago se hará vía Webpay de Transbank. Si el pago es exitoso, el sistema confirmará automáticamente la reserva realizada, mediante correo electrónico.
  4. Llegado el momento de la atención médica virtual tanto el profesional como el paciente se deben conectar a la plataforma de vídeo llamada de nuestro sistema. El paciente podrá acceder a su cita desde <http://teleconsulta.clinicabiobio.cl/> o <https://apps.advance-medical.cl/omt/users/clinicabiobio/>. Además, tendrá un link dispuesto para ello en el correo electrónico que recibió con la confirmación de su hora.
- El profesional atenderá la consulta a través de una video llamada, y en el caso correspondiente, se enviará al paciente los documentos necesarios: recetas médicas, ordenes de exámenes, certificados médicos, entre otros.
5. El envío de los documentos clínicos necesarios será en formato PDF, al correo electrónico registrado, o por correo certificado si fuese necesario.
  6. La reserva de horas estará disponible 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.
  7. 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 de su representante legal durante toda la atención clínica.
  8. Para asegurar la calidad de la video llamada y una buena experiencia de atención del paciente, éste debe estar conectado a una conexión estable de internet. Se recomienda usar una conexión a una red WiFi, o también red móvil 4G. La velocidad mínima de conexión es de 400 kbps.

## **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 de Salud.

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. 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.

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 respecto de sus Datos Personales solicitándolo por escrito mediante correo electrónico dirigido [contacto@clinicabiobio.cl](mailto:contacto@clinicabiobio.cl)

El Paciente declara que los 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.

#### **RESERVA DE DERECHOS**

La Clínica se reserva el derecho de no otorgar el servicio de atención médica online 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.