

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELEMEDICINA**

Las condiciones descritas a continuación, regulan la prestación de nuestros servicios de Telemedicina y rigen de forma adicional a los términos y condiciones de nuestra página web inicial <https://www.hospitalclinicodelsur.cl/>.

El uso del servicio y herramientas de Telemedicina provistas por el Hospital Clínico del Sur, en adelante "HCS", se encuentra sujeto a la aceptación por parte del paciente de los términos y condiciones descritos en el presente documento. Por el hecho de haber marcado "Acepto términos y condiciones" el paciente declara haberlos leído y comprendido. En caso de no aceptar, la persona deberá abstenerse de utilizar la plataforma, dado su carácter obligatorio y vinculante.

EL servicio de telemedicina cumple con las disposiciones previstas en Resolución MINSAL FONASA N° 204 de fecha 24 de marzo 2020, Oficio Circular IP N°7 de la Intendencia de Prestadores de Salud de fecha 13 de abril de 2020 y otras normativas aplicables.

## **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE TELEMEDICINA**

Hospital Clínico del Sur, a través de su sitio, pone a disposición de sus pacientes, una plataforma de atenciones médicas online con profesionales staff de la Red de Clínicas Regionales, que incluye las siguientes prestaciones:

### **Consulta Médica:**

La consulta de telemedicina es entregada por un médico u otro profesional de la salud, enfocado en atención primaria y orientaciones en salud. En esta modalidad, el profesional atiende al paciente mediante una video llamada, consiguiendo a través de esta plataforma, los antecedentes clínicos del paciente que sean requeridos para dar curso a la atención. La telemedicina tiene ciertas limitaciones, como el no poder realizar examen físico.

Para acceder al servicio de consulta de telemedicina, debe ser mayor de edad o estar acompañado de un adulto. No obstante, el profesional podría requerir que el adulto responsable del menor de un espacio de privacidad para el correcto desarrollo de la atención médica.

El paciente deberá contar con una conexión de internet banda ancha y un dispositivo (teléfono, Tablet y/o computador) que permita establecer la comunicación a través de cámara y micrófono.

Las consultas de telemedicina no reemplazan la atención presencial o la relación con su médico y/o equipo médico.

El paciente deberá tener conciencia que toda orientación, diagnóstico u cualquier otra acción efectuada por el profesional tiene las limitaciones propias de una consulta remota, no obstante, se dejará constancia en la ficha clínica del paciente conforme la ley. Si el profesional lo estima, podrá derivar al paciente a urgencia o consultas presenciales, en base a los antecedentes entregados.

Los servicios de atención dispuestos por la clínica aplican en todo horario, no obstante, las consultas de telemedicina de urgencia son efectuadas por médicos del staff de urgencia de la clínica y rigen por las mismas limitaciones propias de una consulta remota. Si el paciente requiere de atención de Urgencia o Emergencia médica que implique exámenes físicos, se recomienda acudir inmediatamente al establecimiento para que pueda otorgar la atención necesaria.

Todos los profesionales de la salud se encuentran acreditados por HCS y en el Registro de Prestadores Acreditados de la Superintendencia de Salud, y que ofrecen servicios en ejercicio libre de su profesión. Cualquier información, recomendación, diagnóstico, prescripción o tratamiento emitido, es atribuible exclusivamente a dicho profesional en base a la información entregada por el paciente.

La consulta de telemedicina se desarrolla en un ambiente seguro y privado.

Los pacientes atendidos por telemedicina son los responsables de seguir con las recomendaciones clínicas.

El paciente acepta la creación de su ficha clínica en caso de ser nuevo y/o la posibilidad de acceder a sus antecedentes en caso de existir, con el objeto de llevar un registro médico.

Se prohíbe al paciente grabar las consultas de telemedicina sin la expresa autorización verbal o escrita del médico. Asimismo, no se realizarán grabaciones por parte de la clínica, por lo que no se podrá solicitar copias de la consulta.

Si la consulta no se puede llevar a cabo, el paciente podrá optar por reagendar a su nombre o a la devolución del dinero. Las consultas online no son transferibles a terceros.

**Receta Médica:**

Si el profesional lo estima, al finalizar la atención, el paciente podrá recibir una receta médica simple, tratamientos u otras medidas, las cuales serán enviadas al correo electrónico del paciente. Sin perjuicio de lo anterior, el médico podrá emitir recetas retenidas manuales, las cuales deberán ser retiradas por el paciente donde indique la institución presentando su cédula de identidad.

**Certificados Médicos y licencias médicas:**

El médico podrá entregar al paciente certificados de atención médica, válido como justificativo para ser presentado en la Institución correspondiente y certificados de derivaciones médicas.

Adicionalmente, el médico podrá emitir licencias manuales para posterior retiro por el paciente donde indique la institución.

Se excluyen la emisión de licencias médicas digitales.

**Órdenes de examen:**

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

### **Consulta Médica de Psiquiatría y Psicología:**

Las consultas de telemedicina de Psiquiatría adultos o Infanto-juvenil, así como de Psicología son realizadas considerando la edad de los pacientes. Cada profesional evaluará clínicamente al paciente por medio de una video llamada, considerando las limitaciones que conlleva.

El servicio de telemedicina no reemplaza a una consulta de urgencia de salud mental. Asimismo, no sustituye la atención presencial, o, la relación que los pacientes tengan con sus médicos tratantes.

Al igual que consultas presenciales, a través de la telemedicina se podrá evaluar a los pacientes utilizando información proveniente de diferentes fuentes: historia personal, historia clínica, examen mental o en algunos casos de personas cercanas al paciente, con el objetivo de tomar decisiones médicas óptimas. Sin embargo, la telemedicina puede tener limitaciones que obliguen a proseguir en forma presencial.

La entrega de recetas retenidas será entregada de manera diferida para lo cual se darán indicaciones al momento de la consulta.

### **EXCLUSIONES**

La atención por telemedicina no incluye dentro de sus prestaciones exámenes complementarios médicos, procedimientos y/o tratamientos de enfermería, curaciones avanzadas, manejo de sondas, ostomías y otras prestaciones de carácter presencial.

Se recomienda no utilizar para emergencias o urgencias médicas, en donde el paciente deberá acudir inmediatamente al establecimiento de salud.

Si el paciente agenda una consulta de telemedicina de urgencia, se registrará por las mismas limitaciones médicas que una consulta de telemedicina normal, no obstante, si la demanda en la clínica lo amerita, el médico podría retrasarse algunos minutos en su consulta de telemedicina de urgencia, lo cual será informado al paciente.

Quedan prohibidos todo tipo de tratos degradantes o irrespetuosos. La consulta debe darse en un contexto de cercanía y respeto mutuo.

Será de exclusiva responsabilidad del paciente el reembolso del gasto incurrido para los efectos de obtener el servicio de telemedicina, no siendo responsabilidad de HCS la negativa de reembolso por parte de su seguro de salud.

## **VALOR DEL SERVICIO DE TELEMEDICINA**

El valor del servicio de telemedicina, será entregado al paciente antes de recibir la atención, pudiendo utilizar las opciones de pago disponibles en la plataforma de agendamiento.

El valor de la consulta dependerá de la especialidad, de acuerdo con las normativas vigentes.

El servicio de Telemedicina podrá ser pagado en forma particular o por copago según la previsión del paciente, adquiriéndose el bono para este último a través de plataforma Imed dispuesta por la clínica durante el proceso de reserva de hora. En caso que su Isapre no posea las prestaciones homologadas con la plataforma Imed, el paciente afiliado podrá reembolsar posteriormente si tuviese dicha posibilidad conforme los beneficios de su plan de salud y coberturas. Cualquiera fuese el caso, la cobertura u homologación de prestaciones entre la institución previsional e Imed, así como problemas para la adquisición del bono del paciente a través del portal dispuesto, no son responsabilidad de la clínica.

Hospital Clínico del Sur se reserva el derecho de modificar los precios de telemedicina cuando estime pertinente.

La boleta de la consulta será remitida al correo del paciente luego de efectuada la atención.

## **REGISTRO Y SEGURIDAD**

El paciente garantiza generar las reservas con datos fidedignos, en los que incluye su cédula de identidad, nombre, correo, fecha de nacimiento, número de teléfono fijo o móvil y cualquier otro dato que sea requerido para la correcta cita clínica. El Hospital Clínico del Sur se reserva el derecho a no prestar la atención de telemedicina en caso de comprobar el incumplimiento de la información por parte del paciente.

## **PREVENCIÓN DE FRAUDE Y SEGURIDAD**

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

## **ANTECEDENTES PERSONALES DE LOS PACIENTES**

Hospital Clínico del Sur tratará de forma confidencial los datos personales de los usuarios, en conformidad a las disposiciones legales según la Ley N.º 19.628 Sobre Protección de Datos de Carácter Personal, y la Ley N.º 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 HCS 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, correo, fecha de nacimiento, dirección, teléfono, antecedentes de salud y, en general, cualquier otro dato personal, incluidos datos personales sensibles, que se requiera para entregar un servicio adecuado.

La atención por parte de los profesionales médicos se fundamenta en la veracidad de los datos personales y sensibles que el paciente proporcione al acceder a este servicio y durante la consulta online, obligándose el paciente o su representante a mantener actualizada dicha información.

HCS no se responsabiliza por información, declaración falsa u omisión por parte del paciente o su representante en cuanto a lo anterior, y lo facultará para cancelar la cita de telemedicina.

## **RESERVA DE DERECHOS**

HCS se reserva el derecho de no otorgar el servicio de telemedicina ante el mal uso de este servicio, 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.

HCS se reserva el derecho de efectuar todas las modificaciones que estime en el sitio web, las cuales serán oportunamente informadas.

HCS se reserva el derecho a modificar en cualquier momento los Términos y Condiciones de este servicio.

## **FALLAS DE CONEXIÓN**

HCS no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida al paciente causados por fallas en el sistema, en el servidor o en Internet que impida o restrinja en cualquier forma la prestación o provisión del servicio de telemedicina. HCS tampoco será responsable por cualquier virus que pudiera infectar el equipo del paciente como consecuencia del acceso, uso o examen de su sitio web o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos, o audio contenidos en el mismo, en ambos casos por hechos ajenos a su control.

HCS no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido del Servicio de telemedicina. La plataforma puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet, o por cualquier otra circunstancia ajena a HCS; en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad.

Si la falla o dificultad técnica fuere imputable a HCS, el paciente podrá optar por el reagendamiento de la consulta o la devolución del monto pagado.

## ENLACE A SITIOS DE TERCEROS

En caso de que HCS suministre enlaces a sitios web ajenos a la clínica, no se hace responsable del contenido ni del tratamiento de información de los mismos, dado que son controlados por terceros, y, por tanto, se rigen bajo las políticas de seguridad de información de los mismos.

## PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ATENCIÓN POR TELEMEDICINA:

1. El paciente debe ingresar a [www.hospitalclinicodelsur.cl](http://www.hospitalclinicodelsur.cl), e ingresar en RESERVAR HORA ACÁ.
2. Deberá seleccionar tipo de consulta “CONSULTA TELEMEDICINA”, luego su previsión, especialidad, profesional y el día y hora, según disponibilidad que se encuentre en ese momento.
3. Luego, deberá ingresar sus datos personales y presionar RESERVE Y PAGUE AQUÍ. Será direccionado a la página de pago.
4. Una vez efectuado el pago, se reservará la cita y se le enviará un correo automático con la confirmación y datos de la reserva, incluido el link de la consulta de telemedicina.
5. Deberá ingresar 10 minutos antes de la cita para asegurar el correcto funcionamiento de sus dispositivos y conexión, ante cualquier problema, podrá comunicarse a través de nuestro correo [telemedicinahcs@hcdelsur.cl](mailto:telemedicinahcs@hcdelsur.cl) o whatsapp +56989034082. Podrá solicitar el reagendamiento de la cita.

Si el paciente no se conecta durante los primeros 10 minutos de la cita, el profesional podrá dar por no concretada la misma, pudiendo el paciente solicitar el reagendamiento o reembolso a través del correo o whatsapp de telemedicina antes mencionado.

6. Una vez finalizada la consulta se enviará a su correo electrónico los documentos generados y la boleta de la consulta. En caso de emitirse recetas retenidas o licencias manuales, deberán ser retiradas por el paciente en donde lo indique la clínica, presentando su carnet de identidad.