

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE TELEMEDICINA DEL CENTRO DE SALUD Y BIENESTAR MANANTIAL

Bienvenido al **Servicio de Telemedicina** del Centro de Salud y Bienestar Manantial, una plataforma disponible en el sitio web www.saludmanantial.cl (en adelante e indistintamente “el Servicio”).

El uso de este Servicio, ya sea mediante teléfono, video-conferencia, video-llamada, chat y/o correo electrónico, está sujeto a la Aceptación de los Términos y Condiciones aquí señalados (“los TyC de Telemedicina”).

El Servicio cumple con las disposiciones previstas en la Ley N° 19.628 Sobre Protección de Datos de Carácter Personal, Ley N° 20.584 que Regula los Derechos y Deberes que tienen las Personas en relación con Acciones Vinculadas a su Atención de Salud y Resolución MINSAL N° 204 (24/03/2020), N° 226 (23/04/2020) y N° 351 (22/06/2020).

Al hacer click en “ACEPTAR” el usuario se compromete a respetar los TyC de Telemedicina; si usted no está de acuerdo o es menor de 18 años, no podrá acceder o utilizar este Servicio.

En caso de requerir el Servicio para menores de edad, deberá solicitarlo un adulto encargado de su cuidado, padre, madre o representante legal, quien durante la Consulta de Telemedicina deberá acompañarlo

Por favor lea detalladamente los TyC de Telemedicina.

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

CENTRO DE SALUD Y BIENESTAR MANANTIAL, a través de su sitio www.saludmanantial.cl (“el Sitio”), pone a disposición de sus pacientes, una plataforma electrónica para consultas clínicas de baja complejidad, en modalidad *online*, con profesionales staff de CENTRO DE SALUD Y BIENESTAR MANANTIAL (“la Consulta de Telemedicina”)

Esta plataforma es operada por CENTRO DE SALUD Y BIENESTAR MANANTIAL en conjunto con un proveedor externo, a quien CENTRO DE SALUD Y BIENESTAR MANANTIAL ha exigido cumplir todas las disposiciones legales para proteger y resguardar la información personal de sus pacientes. Esta plataforma permite el agendamiento online para teleconsultas realizadas a través de videollamadas. Más detalles al respecto en el numeral 6 siguiente.

Todos los médicos u otro profesional de la salud (kinesiólogos, nutricionistas, psicólogos, fonoaudiólogos, enfermeros y otros que en el futuro se agregaren) ofrecen sus servicios en el libre ejercicio de sus profesiones. Cualquier información, recomendación, indicación, diagnóstico, prescripción o tratamiento emanada o recibido a través de la Consulta de Telemedicina proviene y es atribuible exclusivamente a dicho profesional y nace de la información que usted provee al profesional en una relación directa profesional-paciente.

La Consulta de Telemedicina incluye las siguientes prestaciones:

- **Consulta Médica y otras profesiones:** La Consulta de Telemedicina es entregada por un Médico u otro profesional de la salud, enfocado en atención primaria y orientaciones en salud de baja complejidad. En esta modalidad, el profesional atiende al paciente mediante tecnologías de la comunicación como video llamadas, chat, telefonía, consiguiendo a través de esta plataforma, los antecedentes clínicos del paciente que sean necesarios para dar curso a la atención, diagnosticar y entregar un tratamiento.
- **Receta Médica:** En aquellos casos que correspondiere, conforme el criterio médico del profesional que realiza la Consulta de Telemedicina, al finalizar la atención el paciente recibirá una receta médica simple para adquirir los medicamentos del tratamiento indicado por el médico.
- **Certificados Médicos:** El médico podrá entregar al paciente certificados de atención médica, válido como justificativo para ser presentado en la Institución correspondiente. También podrá entregar certificados de derivaciones médicas.
- **Órdenes de examen:** El médico podrá emitir órdenes de exámenes y/o procedimientos, que permitan verificar, identificar o descartar un determinado diagnóstico.

2. EXCLUSIONES.

2.1.- La Consulta de Telemedicina no incluye dentro de sus prestaciones de salud exámenes complementarios médicos, procedimientos y/o tratamientos de enfermería, curaciones avanzadas, manejo de sondas, ostomías y cualquier otra prestación de carácter presencial.

2.2.- La Consulta de Telemedicina excluye atenciones de Urgencia o Emergencia médica. En estos casos, debe acudir inmediatamente a un establecimiento de salud que pueda otorgar esta prestación.

2.3.- El profesional que atiende al paciente a través de una Consulta de Telemedicina, está imposibilitado de emitir licencia médica.

2.4.- La Consulta de Telemedicina excluye la emisión y/o prescripción de recetas retenidas y recetas cheque.

2.5.- La Consulta de Telemedicina, no reemplaza ni sustituye la atención presencial o la relación con su médico tratante, de atención primaria ya existente o la realización de chequeos preventivos de salud.

3.- PROCEDIMIENTO DE REGISTRO Y SEGURIDAD

Con el fin de acceder al Sitio y al Servicio de Telemedicina, usted garantiza que tiene por lo menos dieciocho años de edad y posee el derecho legal y la capacidad, en nombre propio o de un menor de edad del cual usted es su representante legal, de acuerdo a las presentes Condiciones de Uso.

Regístrese para acceder al Servicio de Telemedicina bajo su propio nombre y úselo de conformidad con los presentes TyC de Telemedicina. Usted acepta plenamente, con exactitud y veracidad crear su reserva de Consulta de Telemedicina con datos verdaderos y fidedignos, incluyendo su nombre completo, dirección, ciudad, comuna, correo, fecha de nacimiento, número de teléfono fijo o móvil, correo electrónico, etc.

Usted se compromete a prohibir cualquier otro uso de su identificación en el sitio y se compromete a notificar inmediatamente a CENTRO DE SALUD Y BIENESTAR MANANTIAL 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.

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 Telemedicina 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.

Registro:

1. El paciente debe ingresar a <http://www.saludmanantial.cl>,
2. Podrá acceder a la agenda de consultas.
3. Deberá seleccionar especialidad y luego día y hora, según disponibilidad que se encuentre en ese momento.
4. Una vez elegida la hora y la fecha de la reserva deberá ejecutar el pago siguiendo los pasos que se dispondrán para ello.
5. Una vez finalizada la etapa de ingreso y pago de la atención requerida, el profesional atenderá la consulta a través de una video llamada, y en el caso correspondiente, enviará a su correo electrónico recetas médicas, ordenes de exámenes, certificados médicos, entre otros.
6. El médico podrá enviar los documentos clínicos necesarios, en formato PDF, al correo electrónico registrado.
7. 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.
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 y/o su representante legal durante toda la atención clínica.
9. 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.

4.- PRECIO DEL SERVICIO

El precio del Servicio de Telemedicina debe ser pagado antes de recibir la atención, mediante las opciones de pago disponibles una vez realizado el agendamiento de la consulta. Las formas de pago podrán ser, pero no se limitarán a: webpay y otras tecnologías de pago virtual.

El servicio de Telemedicina deberá ser pagado en forma particular, posteriormente el paciente podrá reembolsar en FONASA y/o su ISAPRE.

La boleta de honorarios respectiva será remitida al correo registrado por el paciente, luego de realizada la Consulta de Telemedicina.

El arancel de los honorarios médicos y de otros profesionales de la salud de CENTRO DE SALUD Y BIENESTAR MANANTIAL se encuentran disponibles en <https://www.saludmanantial.com/reserva-tu-hora>

5.- PREVENCIÓN DE FRAUDE Y SEGURIDAD

Con la finalidad de prevenir que se haya agendado fraudulentamente una hora para Consulta de Telemedicina, **CENTRO DE SALUD Y BIENESTAR MANANTIAL** puede ponerse en contacto con usted por teléfono o correo electrónico para verificar la información entregada al agendar la Consulta de Telemedicina. Usted deberá confirmar la información para verificar que no se haya creado fraudulentamente su cita clínica. Si usted no proporciona esta información solicitada dentro de 48 horas, CENTRO DE SALUD Y BIENESTAR MANANTIAL 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 confirmada por el paciente.

6.- INFORMACIÓN PERSONAL DE LOS PACIENTES

Toda la información del paciente que se relacione con la identidad y con las condiciones físicas y mentales presentes, pasadas o futuras como asimismo su historia de tratamientos médicos es considerada información de carácter personal, privada y/o sensible y debe ser tratada como tal. Lo anterior de conformidad a lo previsto en 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, en adelante e indistintamente referida como "Información Personal".

Al usar el Servicio de Telemedicina, el médico y otros profesionales de la salud podrán acceder a la Ficha Médica Electrónica del paciente existente en CENTRO DE SALUD Y BIENESTAR MANANTIAL, donde el o los profesionales de salud que otorguen la Consulta de Telemedicina, registrarán los datos o información correspondiente al motivo de consulta, estado de salud, historial médico y otros antecedentes del paciente, todo ello previo consentimiento de éste, datos que en todo caso se registrarán por lo señalado a continuación, y supletoriamente por lo dispuesto en los Términos y Condiciones del Sitio.

Sin embargo, para que el Servicio de Telemedicina opere correctamente, CENTRO DE SALUD Y BIENESTAR MANANTIAL en conjunto con el proveedor externo, procesa y almacena información personal provista por usted. Por tal motivo, el proveedor externo puede tener acceso a datos tales como nombre, fecha de nacimiento de quien reserva, motivo de consulta y agendamiento. El proveedor externo no tiene acceso a la Ficha Clínica Electrónica del paciente y su contenido.

Al suministrar información personal, usted autoriza a CENTRO DE SALUD Y BIENESTAR MANANTIAL expresamente para almacenarla y utilizarla para los siguientes fines:

6.1.- para que usted acceda y utilice el Servicio de Telemedicina;

6.2.- para que el proveedor externo pueda mantener operativa la plataforma del Servicio de Telemedicina;

6.3.- para que sus datos personales, en particular aquellos relativos a su condición de salud, exámenes médicos o de laboratorio, los contenidos en recetas médicas y otros datos sensibles que sean proporcionados por usted. o almacenados con motivo del Servicio de Telemedicina, sean comunicados o transmitidos a los médicos, u otros profesionales de salud, laboratorios clínicos, farmacias, centros médicos, etc. Con la finalidad que usted pueda obtener las prestaciones de salud, prescripciones médicas y/o expedición de los medicamentos correspondientes, cada vez que las acepte.

En todo caso, el paciente gozará de todos los derechos que le brinda la Ley N° 19.628, en especial los derechos de información, rectificación y cancelación de los datos personales.

7.- RESERVA DE DERECHOS

CENTRO DE SALUD Y BIENESTAR MANANTIAL se reserva el derecho de no otorgar el Servicio de Telemedicina 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.

CENTRO DE SALUD Y BIENESTAR MANANTIAL 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.

8.- FALLAS EN EL SISTEMA.

CENTRO DE SALUD Y BIENESTAR MANANTIAL 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. CENTRO DE SALUD Y BIENESTAR MANANTIAL 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. Los usuarios del Servicio de Telemedicina desde ya liberan a CENTRO DE SALUD Y BIENESTAR MANANTIAL de responsabilidad alguna al efecto y, por consiguiente, de exigir pago alguno por daños o perjuicios de cualquier especie resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas o en Internet.

CENTRO DE SALUD Y BIENESTAR MANANTIAL 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 CENTRO DE SALUD Y BIENESTAR MANANTIAL; en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad.

9.- DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y LEY APLICABLE

Se fija como domicilio la ciudad de Talca de Chile. Los TyC de Telemedicina se regirán e interpretarán de conformidad a las leyes chilenas. Cualquier controversia derivada del presente contrato, ya sea en cuanto a su existencia, validez, interpretación, alcance o cumplimiento, será sometida a la resolución de los Tribunales Ordinarios de Justicia de la Ciudad de Talca.