

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELEMEDICINA

El acceso y utilización del SERVICIO DE TELEMEDICINA descrito a continuación se rige, además de las siguientes condiciones, por los términos y condiciones de uso del homepage de CLINICA LAS CONDES, <https://www.clinicalascondes.cl>, en adelante e indistintamente “CLINICALASCONDES.CL” o “el Sitio”.

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

CLÍNICA LAS CONDES S.A., en adelante “la Clínica”, “CLC” o “CLÍNICA LAS CONDES”, a través de su sitio web, pone a disposición de sus pacientes, una plataforma electrónica de atenciones clínicas online, operada por CLÍNICA LAS CONDES en conjunto con un proveedor externo. En ella, profesionales pertenecientes a CLÍNICA LAS CONDES -acreditados por ésta y en el Registro de Prestadores Acreditados de la Superintendencia de Salud-, ofrecen el servicio de atención clínica online (telemedicina), que 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, elegido por el paciente. 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 la imposibilidad de realizar un examen físico y de emitir algunos documentos como licencia médica.

El servicio excluye atenciones de Urgencia o Emergencia médica. Nuestra recomendación es que usted ante una emergencia o urgencia médica no dude en acudir inmediatamente a un establecimiento de salud que pueda otorgar esta prestación.

La consulta por telemedicina, no reemplaza o sustituye la atención presencial, o la relación con su médico de cabecera tratante o de atención primaria existente.

Receta Médica:

En caso de que el criterio médico lo permita, al finalizar la atención, el paciente recibirá de parte del médico, una receta médica simple, para que pueda adquirir los medicamentos que requiera para el tratamiento indicado por el médico.

Excluye recetas retenidas y recetas cheque.

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. Se excluye licencia médica.

Órdenes de examen:

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

2. EXCLUSIONES

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

De la misma manera, tampoco se emitirán los documentos anteriores en formato físico o papel, remitiéndose al paciente en forma electrónica.

3. VALOR DEL SERVICIO DE TELEMEDICINA

El valor del servicio de atención clínica online deberá ser enterado antes de recibir la atención, pudiendo utilizar las opciones de pago que estarán 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 de forma particular y luego gestionar el reembolso con la institución de salud previsual que tenga el paciente atendido. CLÍNICA LAS CONDES no se hace responsable en caso de que el paciente no tenga cobertura o la institución de salud previsual se niegue a efectuar el reembolso.

CLÍNICA LAS CONDES se reserva el derecho de modificar los precios de telemedicina cuando estime pertinente.

4. REGISTRO Y SEGURIDAD

Con el fin de acceder al sitio web y al servicio de telemedicina, el paciente debe garantizar que es mayor de edad y capaz de contratar, en nombre propio o de un tercero menor de edad del cual es representante legal, de acuerdo a las presentes Condiciones de Uso.

Para acceder al servicio de atención clínica online el paciente debe registrarse bajo su propio nombre y usar este servicio de conformidad con las Condiciones de Uso, cumpliendo con las obligaciones del presente documento. El usuario deberá aportar datos verdaderos y fidedignos, incluyendo de ser necesario su nombre completo, dirección, ciudad, comuna, correo electrónico, fecha de nacimiento, número de teléfono fijo o móvil, sin perjuicio de la demás información que pueda ser necesaria, tanto para el registro como para la reserva de una hora.

La cuenta o usuario del paciente es personal e intransferible, obligándose el paciente a prohibir cualquier uso de su identificación en el sitio indebido o por terceros, y a notificar inmediatamente a CLÍNICA LAS CONDES de cualquier irregularidad, uso no autorizado, mal uso de esta o de cualquier problema de seguridad que detecte en el uso de su identificación, registro o cuenta en este sitio.

CLÍNICA LAS CONDES se reserva el derecho de controlar el acceso, y el uso del sitio y del servicio de atención clínica online, y a no proporcionar atención al paciente que haga un mal uso de este servicio o de su identificación o cuenta, personalmente o por cuenta de terceros, o por el incumplimiento de los términos y condiciones de uso del sitio y de este servicio.

5. PREVENCIÓN DE FRAUDE Y SEGURIDAD

CLINICA LAS CONDES puede ponerse en contacto con el paciente por teléfono o correo electrónico para verificar la información de la cita creada y éste se compromete a facilitar dicha información para asegurar que no se haya creado fraudulentamente una cita clínica. Si el paciente no proporciona esta información solicitada dentro de 48 horas, CLINICA LAS CONDES, por 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.

6. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ATENCIÓN POR TELEMEDICINA:

1. El paciente debe ingresar a <https://www.clinicalascondes.cl>, luego en la sección de RESERVA TU HORA, debe ingresar la sede TELEMEDICINA. La reserva también podrá hacerse vía Call Center al número 226108000.
2. Deberá seleccionar profesional o especialidad y luego día y hora, según disponibilidad que se encuentre en ese momento. Luego, deberá ingresar sus datos personales para generar la reserva.
3. Una vez confirmada la reserva, se deberá ejecutar el pago siguiendo los pasos que se dispondrán para ello.
4. 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, órdenes de exámenes, certificados médicos, entre otros.
5. El médico podrá enviar los documentos clínicos necesarios, en formato PDF, al correo electrónico registrado.
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 que 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.

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. Además deberá contar con un dispositivo para realizar una video llamada: Teléfono móvil, tablet o computador que cuente con elementos de pantalla, cámara y micrófono en buenas condiciones.

7. ANTECEDENTES PERSONALES DE LOS PACIENTES

Los datos personales de los usuarios recibidos y almacenados por CLÍNICA LAS CONDES 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.

Los datos personales y sensibles que el paciente proporcione para acceder a este servicio y durante el otorgamiento de las prestaciones que requiera en el contexto de la atención clínica online, deben ser verdaderos, dado que sobre ellos se funda la atención que recibe por parte de los profesionales médicos de CLINICA LAS CONDES, obligándose el paciente o su representante a mantener actualizada dicha información.

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

8. RESERVA DE DERECHOS

CLÍNICA LAS CONDES 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.

CLÍNICA LAS CONDES 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.