



## TÉRMINOS Y CONDICIONES

# SERVICIO DE TELEMEDICINA CLÍNICA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES

La Universidad de los Andes pone a disposición de los pacientes de su hospital clínico docente la posibilidad de conectarse con médicos y otros profesionales de la salud vía online gracias al SERVICIO DE TELEMEDICINA CLÍNICA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES, en los términos descritos en el presente documento.

Los profesionales de la salud que participan de esta modalidad pertenecen al staff de Clínica Universidad de los Andes y al Registro de Prestadores Acreditados de la Superintendencia de Salud.

### DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Servicio de Telemedicina se realiza mediante la plataforma Whereby, que se coordina a través del sitio web. Una vez realizado este paso le llegará un comprobante de reserva y link para su atención.

Usted debe contar con un computador, teléfono celular o tablet, el que debe tener cámara y micrófono en buen estado, junto con conexión a internet. Se recomienda realizar las consultas en un lugar silencioso y con buena conexión, y que asegure la privacidad que usted desea mantener.

### VALOR DEL SERVICIO

Al agendar, se realiza el pago de la atención por medio de MercadoPago. El monto a pagar será informado en el proceso de reserva a través del sitio [www.clinicauandes.cl](http://www.clinicauandes.cl).

El pago de la atención corresponde al valor particular de la prestación. Posteriormente, en un lapso de 24 horas tras su atención, enviaremos por correo electrónico la boleta correspondiente para reembolsar en su Isapre y solicitar la cobertura de seguros complementarios.

Clínica Universidad de los Andes se reserva el derecho de modificar los precios de las consultas médicas incluidas en el Servicio de Telemedicina.

### INFORMACIÓN DE PACIENTES

- **Edad:** Se debe acreditar un mínimo de dieciocho años o, en su defecto, la representación legal del paciente menor de edad a quien el usuario del servicio represente, de acuerdo a las presentes Condiciones de Uso.
- **Privacidad:** La información personal de los pacientes recibirá un tratamiento confidencial por nuestra institución y los profesionales involucrados en la atención. Los datos personales serán tratados, utilizados y almacenados con arreglo a la normativa vigente.

No obstante, usted es responsable de la privacidad de esos datos en su origen, debiendo resguardarlos frente a quienes puedan acceder a los mismos en presencia suya o a través de los medios o sistemas de comunicación que usted utiliza para enviarlos y que no se encuentran dentro del ámbito de control de nuestra clínica.

Asimismo, usted deberá asegurarse de que las señales para su identificación en el sitio no puedan ser utilizadas por terceros, y deberá notificar a Clínica Universidad de los Andes a través de [telemedicina@clinicauandes.cl](mailto:telemedicina@clinicauandes.cl) en caso de advertir cualquier irregularidad.

- **Antecedentes personales:** La información personal y de su condición de salud entregada por los pacientes, actual y preexistente, debe ser verídica, oportuna y suficiente. Así, se contará con los antecedentes necesarios para otorgar una atención de calidad. De lo contrario, Clínica Universidad de los Andes se reserva el derecho de no prestar el servicio de Telemedicina ni tendrá responsabilidad por las consecuencias de una atención o falta de atención originada por la entrega de información no verdadera, inoportuna o incompleta.
- **Registro:** Para acceder al Servicio de Telemedicina, se debe reservar la hora médica en el sitio web [www.clinicauandes.cl](http://www.clinicauandes.cl), ingresando los datos requeridos.

Nos reservamos el derecho a controlar el acceso y el uso del sitio y del servicio de atención clínica online; sin limitarnos a la posibilidad de suspender el acceso o utilización del mismo, en caso de advertir un mal uso del mismo o el incumplimiento de los presentes términos y condiciones.

### **PRESTACIONES DEL SERVICIO DE TELEMEDICINA**

**1. Consulta:** Se puede acceder a una consulta médica por videollamada de las especialidades indicadas en el sitio web [www.clinicauandes.cl](http://www.clinicauandes.cl).

Esta consulta corresponde a una atención de tipo primaria, es decir, no es necesario el examen físico ni una atención de urgencia. El profesional de la salud podrá orientarlo en la situación descrita, sin excluir en cuanto sea conveniente o necesario la prescripción de un examen físico y sin perjuicio de los exámenes de laboratorio que fuesen requeridos. Tanto la videollamada como la información que se intercambie durante la misma podrá quedar registrada o grabada -y lo será en caso de que la normativa así lo exija-, a fin de resguardar el respaldo de la información necesaria para verificar una adecuada atención.

**2. Entrega de documentos:** Además de la consulta, el profesional de salud puede entregar documentos de manera complementaria, como:

- **Receta médica:** se recibirá vía correo electrónico o a través de otro medio idóneo. Las recetas retenidas emitidas por medios físicos se dejarán en Servicio al Paciente de la Clínica para ser retiradas por el paciente o familiar.
- **Orden para la realización de un examen o procedimiento:** Será enviada por correo electrónico. Además, algunos de los exámenes pueden realizarse a domicilio.
- **Certificado médico:** Será enviado indicando las razones vía correo electrónico, tanto para ausencia laboral como para derivación con otro profesional de la salud.
- **Licencia médica:** será emitida por el sistema I-Med bajo la opción de emisión de licencia remota. El comprobante de licencia se enviará directamente al empleador en caso de estar suscrito al sistema o, de lo contrario, se enviará comprobante al paciente vía e-mail para su tramitación.

### **EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE TELEMEDICINA**

No podrán realizarse otros servicios no descritos anteriormente, ya que requieren la presencia del paciente en las instalaciones de Clínica Universidad de los Andes.

### **PREVENCIÓN DE FRAUDE Y SEGURIDAD**

Clínica Universidad de los Andes puede contactar a los pacientes con el fin de verificar la información personal entregada, de manera que esta corresponda a una solicitud de atención real y personal y no a otros propósitos. A falta de antecedentes que permitan corroborar la información entregada dentro de un plazo máximo de 48 horas, la Clínica podrá dejar sin efecto la reserva de hora médica, sin perjuicio de las acciones legales que pudiesen ser adoptadas en

caso de fraude u otro uso malicioso, abusivo o negligente de este medio, como recurso dispuesto por nuestra institución exclusivamente para apoyar el cuidado y atención de la salud de nuestros pacientes.

## **ASPECTOS RELATIVOS A LA ATENCIÓN DE DERMATOLOGÍA**

Estas consultas implican algunas limitaciones relacionadas con la atención, por lo que pedimos cumplir las siguientes indicaciones:

1. Tener un motivo de consulta puntual y lo más específico posible. No se podrá consultar por condiciones en que es fundamental el examen clínico presencial como revisión de lunares, de lesiones de rápido crecimiento, que hayan sangrado o sean dolorosas (en que se sospeche cáncer de piel) ni que sean en la zona genital o mucosas.
2. El médico evaluará si la atención puede ser por telemedicina o si es fundamental una evaluación presencial. De ser así, se acordará dar prioridad para que sea en el menor tiempo posible.
3. Las imágenes son clave para el diagnóstico, por lo que solicitamos que el paciente envíe previo a la consulta 3 a 5 fotos en alta resolución y buena iluminación de las lesiones cutáneas y una breve historia clínica de las molestias.
4. El paciente debe tener a mano exámenes de laboratorio, imágenes, biopsias o recetas previas.

## **LIMITACIONES DEL SERVICIO**

El personal médico que le atienda actuará con los límites propios de la falta de presencialidad y la imposibilidad de observar y reconocer directamente su condición física. Por estas razones, es posible que no conozca de inmediato toda la información relevante para comenzar a evaluar una indicación diagnóstica o terapéutica. Lo anterior supone de su parte una colaboración en la entrega de información relevante acerca de su condición, evitando dar por supuesto el conocimiento de circunstancias tanto evidentes para usted como en una consulta presencial, pero no mediante el Servicio de Telemedicina.

Asimismo, confiamos en la información entregada por los pacientes, por lo tanto, nuestra institución y sus profesionales no tendrán responsabilidad en caso de entrega de datos incompletos, parciales, no verídicos o no vigentes que determinen que los resultados de la atención médica sean insatisfactorios.

Por lo tanto, usted confirma que conoce los límites antes mencionados y, en particular, que las indicaciones diagnósticas o terapéuticas que pueda recibir a través de la modalidad telemédica son:

- Un acto complementario y no el resultado de un proceso de atención de salud completa.
- No sustituyen una evaluación médica completa mediante una consulta presencial.

## **SUSPENSIÓN Y NO DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO**

Clínica Universidad de los Andes se reserva el derecho a suspender o en su caso no brindar el Servicio de Telemedicina debido a razones justificadas, tales como fuerza mayor, mal uso del Servicio de Telemedicina, catástrofes o no disponibilidad de los servicios e infraestructura de terceros.

## **ACEPTACIÓN**

Será condición para el acceso al Servicio de Telemedicina que usted declare que ha leído y comprendido toda la información contenida en el presente documento y que, en caso necesario, ha podido hacer y resolver las preguntas que ha considerado relevantes a nuestros colaboradores; y que, por lo tanto, manifiesta de manera libre su voluntad de aceptar la atención de Telemedicina, así como el uso y tratamiento de sus datos personales conforme se prevé en ese documento.