

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA ATENCIÓN DE TELEMEDICINA

### 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Centro Médico de la Achs (“Centro Médico” o “CEM”) pone a disposición de sus pacientes, una plataforma electrónica de atenciones clínicas online, en conjunto con un proveedor externo (Common MS), en la cual profesionales del Centro Médico, acreditados por éste 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 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.

- **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. Este será enviado por correo electrónico al paciente  
Excluye recetas retenidas y recetas cheque
- **Licencias Médicas:** El médico podrá entregar licencias médicas electrónicas
- **Órdenes de exámenes:** El médico podrá emitir órdenes de exámenes, que permitirán verificar, identificar o descartar determinados diagnósticos. Estas serán enviadas por correo electrónico al paciente

### 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.

### 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.

El pago podrá ser por: a) bono, siendo el paciente encargado de comprarlo y enviarlo al correo [telemedicinacem@achs.cl](mailto:telemedicinacem@achs.cl), y b) realizar pago a través de [pagoenlinea.achs.cl](http://pagoenlinea.achs.cl).

Esta información será enviada al paciente 72 hrs. antes para que puedan realizar la acción hasta 48 hrs antes de su atención.

#### **4. REGISTRO Y SEGURIDAD**

Con el fin de acceder al sitio y al servicio de telemedicina, usted garantiza que tiene por lo menos dieciocho años 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 atención clínica online bajo su propio nombre y use este servicio de conformidad con las Condiciones de Uso y cumpla 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, dirección, ciudad, comuna, correo, fecha de nacimiento, número de teléfono fijo o móvil, correo electrónico, etc. Usted se compromete a notificar inmediatamente al Centro Médico cualquier irregularidad cualquier problema de seguridad que 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.

#### **5. PREVENCIÓN DE FRAUDE Y SEGURIDAD**

**El Centro Médico** puede 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, el CEM, 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.

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

Existen diversas formas para solicitar atención por telemedicina:

##### **A) Call Center:**

- a. Los pacientes nuevos o antiguos podrán solicitar una hora a través del call center del CEM. Deberá entregar datos personales para luego solicitar hora por profesional o especialidad y luego día y hora, según disponibilidad del momento. Si la reserva se puede realizar, entonces se le enviará al paciente las instrucciones de pago para poder confirmar su cita
- b. Una vez confirmada la reserva el paciente deberá ejecutar el pago siguiendo los pasos que se dispondrán para ello.
- c. 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
- d. El médico podrá enviar los documentos clínicos necesarios, en formato PDF, al correo electrónico registrado.
- e. 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.
- f. Para asegurar la calidad de la video llamada y una buena experiencia de atención del paciente, éste debe disponer de una conexión estable de internet. Se recomienda usar una conexión a una red WiFi, o también red móvil 4G.

## B) Agendamiento Sitio Web:

- a. Los pacientes nuevos o antiguos podrán solicitar una hora a través del sitio Web del CEM. Deberá entregar datos personales para luego solicitar hora por profesional o especialidad y luego día y hora, según disponibilidad del momento. Si la reserva se puede realizar, entonces se le enviará al paciente las instrucciones de pago para poder confirmar su cita
- b. Una vez confirmada la reserva el paciente deberá ejecutar el pago siguiendo los pasos que se dispondrán para ello.
- c. 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
- d. El médico podrá enviar los documentos clínicos necesarios, en formato PDF, al correo electrónico registrado.
- e. 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 o de su representante legal, durante toda la atención clínica.
- f. Para asegurar la calidad de la video llamada y una buena experiencia de atención del paciente, éste debe disponer de una conexión estable de internet. Se recomienda usar una conexión a una red WiFi, o también red móvil 4G.

## 7. ANTECEDENTES PERSONALES DE LOS PACIENTES

Los datos personales de los usuarios recibidos y almacenados por el Centro Médico, 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, son verdaderos, y es en ellos que se fundamenta la atención que recibe por parte del Centro Médico. Toda información, declaración falsa u omisión por parte del paciente o su representante en cuanto a lo anterior, habilitará al Centro Médico a cancelar la cita de telemedicina.

## 8. RESERVA DE DERECHOS

El Centro Médico 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.

El Centro Médico 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.