

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELEMEDICINA

### INTEGRALIS SALUD

El acceso y utilización del servicio de telemedicina descrito a continuación se rige por las siguientes condiciones -en adelante indistintamente “Las Condiciones de Uso”- y por los términos y condiciones de uso de la página principal de Integralis Salud en adelante “La Clínica”, que se encuentran en la página web [www.integralissalud.cl](http://www.integralissalud.cl) en adelante “el Sitio”.

#### 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Integralis Salud, a través de su sitio web, pone a disposición de sus pacientes, una plataforma electrónica de atenciones clínicas online a través de sitio web, Zoom, Meet u otra herramienta tecnológica que permita la realización de la teleconsulta, donde profesionales que prestan servicio -acreditados por ésta y en el Registro de Prestadores Acreditados de la Superintendencia de Salud-, ofrecen el servicio de atención clínica online (telemedicina).

Consulta Médica y otras profesiones: La consulta de telemedicina o atención médica online, en adelante e indistintamente “la Atención”, será entregada por un Médico u otro profesional de la salud, enfocado en atención primaria y orientaciones en salud a un usuario, en adelante “el Paciente”. En esta modalidad, el profesional atenderá al Paciente mediante una video llamada, consiguiendo a través de esta plataforma segura, los antecedentes médicos que sean requeridos para generar la Atención optima que el Paciente busca.

Para todos los efectos, la Atención se considerará una atención en salud realizada por la Clínica. Sin perjuicio de ello, el Paciente reconoce que las orientaciones, diagnósticos y otras acciones entregadas a través de este medio tienen las limitaciones propias de una consulta remota, y que, por esa razón, es posible que por el motivo por el cual el paciente este consultando, pueda tener que ser derivada a una consulta en modalidad presencial, en caso de que la situación lo amerite.

Se deja constancia de que no se grabará la consulta médica.

#### • Receta Médica:

En caso de que el criterio médico lo permita, al finalizar la Atención, el paciente podrá recibir de parte del médico, una receta médica simple, y podrá prescribirle tratamientos u otras medidas para la recuperación de su salud, las cuales serán enviados al correo electrónico del paciente.

Además, el médico a cargo de la atención podrá dejar emitida una receta retenida la cual podría ser enviada a través de correo certificado al paciente.

- **Licencias o certificados médicos:**

El médico podrá emitir licencias médicas o certificados, los cuales serán enviadas por correo electrónico al correo entregado por el paciente al momento de agendar la hora.

- **Órdenes de examen:**

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

## **2. EXCLUSIONES**

El precio pagado por la Atención no incluye dentro de sus prestaciones de salud exámenes complementarios médicos, procedimientos y/o tratamientos de enfermería, curaciones avanzadas, manejo de sondas, ostomías, consultas de traumatología, ni ninguna otra prestación de carácter presencial.

El servicio de telemedicina no será útil para atenciones que puedan calificarse como de Urgencia médica o de alto riesgo. Ante una emergencia o urgencia médica, Ud. deberá acudir inmediatamente a un establecimiento de salud que pueda otorgar esta prestación.

Exclusiones para consultas virtuales en Dermatología: Chequeo de lunares, sospecha de cáncer de piel, enfermedades en zonas genitales o de mucosa oral (a excepción de patologías del área del pañal en lactantes) lesiones en zona mamaria o zona ano genital. Estas consultas deben realizarse de manera presencial en algún centro asistencial de su preferencia.

## **VALOR DEL SERVICIO DE TELEMEDICINA**

El valor del servicio de Atención deberá ser cancelado antes de recibir la atención, pudiendo utilizar las opciones de pago que estarán disponibles en la web una vez realizada la reserva de la consulta. En caso de no haber realizado el pago previamente a la consulta, ésta no se llevará a cabo e Integralis Salud tendrá la facultad de no atender al paciente.

De acuerdo con la normativa vigente, la cobertura de la consulta dependerá exclusivamente del financiador de salud del paciente.

## **REGISTRO Y SEGURIDAD**

Al acceder al sitio y al servicio de telemedicina, usted garantiza que tiene por lo menos dieciocho años de edad o que posee el derecho legal y la capacidad para actuar por un menor de edad que será el paciente de la consulta, de acuerdo con las presentes Condiciones de Uso.

Para acceder al servicio de atención médica online, Ud. deberá registrarse bajo su propio nombre y deberá usar este servicio de conformidad con las Condiciones de Uso, además de cumplir 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, número de cédula de

identidad, previsión dirección, ciudad, comuna, correo, fecha de nacimiento, número de teléfono fijo o móvil, correo electrónico.

Usted se compromete a notificar inmediatamente de cualquier irregularidad, uso no autorizado o mal uso de la información personal 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 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.

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

Integralis Salud podrá 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. Si usted no proporciona esta información solicitada dentro de 48 horas luego de solicitada, la Clínica 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.

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

1. El paciente debe ingresar a [www.integralissalud.cl](http://www.integralissalud.cl) , luego en la sección de agendar teleconsulta y seguir con el flujo de reserva.
2. Deberá seleccionar profesional o especialidad y luego día y hora, según disponibilidad que se encuentre en ese momento.
3. Después de reservar la hora le llegará un correo a su correo electrónico incluido en el paso anterior en donde le informaremos que fue exitosa su reserva de telemedicina y se enviara un link de pago.
4. Después deberá ingresar al link de pago, que lo llevará al sitio de Webpay para pagar con tarjeta débito o crédito. Una vez recibido el pago se confirmará su reserva y enviaremos un correo con el link de la cita. Las reservas no pagadas en las siguientes dos horas hábiles serán anuladas.
5. El día de la atención deberá ingresar al link enviado en el correo 5 minutos antes de la consulta médica y el profesional atenderá la consulta a través de una videollamada, y en el caso correspondiente, enviará a su correo electrónico recetas médicas, ordenes de exámenes y licencias virtuales en caso de que corresponda.
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 dependerá de la capacidad de los profesionales y la agenda que tengan disponible para servicio seleccionado.
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 de 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.

## **ANTECEDENTES Y DATOS PERSONALES DE LOS PACIENTES**

Los datos personales de los usuarios recibidos y almacenados por La Clínica 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.

El Paciente autoriza a la Clínica 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, fecha de nacimiento, dirección, teléfono, antecedentes de salud y, en general, cualquier otro dato personal, incluidos datos personales sensibles, que requiera la Clínica para alcanzar los Propósitos Autorizados, según se describen más adelante, (los “Datos Personales”).

Los Datos Personales serán tratados con el propósito de permitir a la Clínica gestionar y entregar una adecuada atención de salud.

La Clínica llevará a cabo el tratamiento de los Datos Personales con sujeción a lo establecido en la Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada, o cualquiera que en el futuro la reemplace o sea aplicable.

Toda información, declaración falsa u omisión por parte del paciente o su representante en cuanto a lo anterior, habilitará a la Clínica a cancelar la cita de telemedicina. En este sentido, el Paciente se obliga a reembolsar a la Clínica todo monto en que tenga que incurrir en el evento de ser condenada por cualquier autoridad o por un Tribunal Ordinario de Justicia por el tratamiento indebido de los datos Personales de sus beneficiarios.

## **RESERVA DE DERECHOS**

La Clínica 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.

Del mismo modo, la Atención sólo se podrá realizar en la medida que las capacidades técnicas lo permitan, incluyendo, entre otros, la disponibilidad de un ancho de banda adecuado y de un número de médicos o profesionales de la salud que permitan atender las solicitudes de consultas por vía remota.

## **CANCELACIÓN O ANULACIÓN DE CONSULTA**

Toda anulación de consulta médica podrá hacerse previo a la hora agendada. Salvo, excepciones, en donde por parte de la Clínica o profesional, existan problemas de conectividad u otros que conlleven a que no se pueda entregar el servicio contratado

**DOCUMENTO ACTUALIZADO AL 07-11-2022**