**Términos y Condiciones para servicios de Telemedicina**

**(Documento Modelo, Abril 2020)**

*Nota: Cualquier prestador (institucional o individual) que quiera otorgar servicios de telemedicina debe establecer claramente los alcances de la responsabilidad de la actuación, tanto del médico o profesional, como del paciente. Incluso en el contexto de epidemia por COVID-19, y entendiendo que en este período es imprescindible la colaboración y buena fe de todas las partes involucradas, resulta imprescindible contar al menos con ciertos elementos mínimos que deben ser comunicados en forma clara al momento de implementar teleconsultas.*

*Agradecemos la gentileza de la Red de Salud UC Christus, quien disponibiliza los términos y condiciones revisados extensamente por su departamento legal para ser utilizados como referencia, los que se presentan en formato editable para ser adaptado a las necesidades de cada institución. En destacado amarillo las partes que deben ser reemplazadas con el nombre de la institución. En destacado celeste las secciones que más probablemente requerirán actualización y revisión por cada institución.*

*Recomendamos consultar y cotejar este documento con los Términos y Condiciones de Clínica Alemana de Santiago, disponibles en:* [*https://www.clinicaalemana.cl/nuestra-clinica/terminos-y-condiciones-de-uso/telemedicina*](https://www.clinicaalemana.cl/nuestra-clinica/terminos-y-condiciones-de-uso/telemedicina)

**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 la RED DE SALUD UC CHRISTUS, http//www.ucchristus.cl, en adelante e indistintamente "UCCHRISTUS.CL" o "el Sitio".

**1.** **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

RED DE SALUD UC CHRISTUS, a través de su sitio, pone a disposición de sus pacientes, una plataforma electrónica de atenciones clínicas online a través de su Sitio, operada por RED DE SALUD UC CHRISTUS en conjunto con un proveedor externo, donde profesionales pertenecientes a la RED DE SALUD UC CHRISTUS -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. 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 el no poder realizar examen físico y no poder 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, 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.

Excluye licencia médica.

· **Órdenes de examen:**

El médico podrá emitir órdenes de examen, 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.

**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.

La cobertura de telemedicina depende de la especialidad, de acuerdo a las normativas vigentes.

Red de Salud UC CHRISTUS se reserva el derecho de modificar los precios de telemedicina cuando estime pertinente.

**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 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 prohibir cualquier otro uso de su identificación en el sitio y se compromete a notificar inmediatamente a RED DE SALUD UC CHRISTUS 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 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**

**RED DE SALUD UC CHRISTUS** 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, RED DE SALUD UC CHRISTUS 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 http//www.ucchristus.cl, luego en la sección de RESERVA DE HORAS, debe ingresar a TELEMEDICINA.

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 (previsión, mail, teléfono, nombre completo) 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 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.

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.

**ANTECEDENTES PERSONALES DE LOS PACIENTES**

Los datos personales de los usuarios recibidos y almacenados por RED DE SALUD UC CHRISTUS 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 donde se fundamenta la atención que recibe por parte de los profesionales médicos de la RED DE SALUD UC CHRISTUS, 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 RED DE SALUD UC CHRISTUS a cancelar la cita de telemedicina.

**RESERVA DE DERECHOS**

RED DE SALUD UC CHRISTUS 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.

RED DE SALUD UC CHRISTUSno 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.