



## TÉRMINO Y CONDICIONES DEL SERVICIO MEDS ON LINE

### KINE ON LINE

El acceso y utilización del SERVICIO MEDS ON LINE descrito a continuación se rige, además de las siguientes condiciones, por los términos y condiciones de uso del homepage de la Clínica MEDS [www.meds.cl](http://www.meds.cl), en adelante e indistintamente “Clínica MEDS” o “el sitio”, así como por la legislación vigente que se aplique en la República de Chile.

En consecuencia, todas las visitas y todos los contratos y transacciones que se realicen en este sitio, como asimismo sus efectos jurídicos, quedarán regidos por estas reglas y sometidas a esa legislación. Los términos y condiciones contenidos en este instrumento se aplicarán y se entenderán forman parte de todos los actos que se ejecuten o celebren mediante los sistemas de oferta y comercialización comprendidos en este sitio web entre los usuarios de este sitio y Clínica MEDS o por cualquiera de las otras sociedades o empresas que sean filiales, matrices o coligadas con ella, y que hagan uso de este sitio a las cuales se les denominará en adelante también en forma indistinta como “las empresas”, o bien “la empresa oferente”, “el proveedor” o “la empresa proveedora”, según convenga al sentido del texto.

Cualquier persona que desee usar el Sitio o los Servicios sólo podrá hacerlo previa aceptación de los Términos y Condiciones acá descritos y en la página web.

#### **1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

Clínica MEDS, a través de su sitio web, pone a disposición de sus pacientes una plataforma electrónica de atenciones clínicas online, operada por Clínica MEDS, donde profesionales pertenecientes a MEDS, ofrecen el servicio de kinesiología Online:

##### **Kinesiología Online:**

En este servicio se realizará una sesión de kinesiología integral a través de una video llamada utilizando la plataforma Teams.

La kinesiología integral, en esta modalidad, incluye todas las prestaciones que no requieren la presencia física del kinesiólogo y que apuntan a mejorar una patología musculoesquelética diagnosticada. El servicio es entregado por un kinesiólogo perteneciente al staff de MEDS, enfocado en orientaciones de salud. El profesional tendrá acceso a los antecedentes clínicos del paciente que sean requeridos para dar la atención.

El paciente deberá completar un cuestionario 12 horas previo a la primera sesión donde se recopilarán antecedentes personales, médicos y mórbidos.

Junto con los antecedentes clínicos y el cuestionario que debe completar el paciente, se realizará, durante la primera sesión una evaluación kinesiológica. En ésta, el kinesiólogo concluirá con un



diagnostico kinésico, el cual va a obtener solicitando la realización de pruebas clínicas, funcionales y la evaluación del movimiento en distintas tareas atingentes al cuadro clínico.

Una vez finalizada la evaluación, el kinesiólogo dará indicaciones respecto a la continuidad del tratamiento vía kinesiología online o recomendando otros servicios relacionados tales como kinesiología a domicilio o kinesiología presencial. Todo esto según los antecedentes recopilados durante la primera sesión y considerando las variables para entregar el mejor servicio a los pacientes.

Para los pacientes que continúen con el servicio de kinesiología online se prescribirán y controlarán los ejercicios terapéuticos indicados para el manejo de la patología y los hallazgos encontrados. Además, este servicio incluye la entrega de información, educación y recomendaciones relacionadas con el cuadro clínico. Para todos los efectos, kine Online requiere siempre contar con orden médica.

La Kinesiología Online tendrá una duración máxima de 45 minutos desde la hora de agendamiento, por lo que se le solicita ser puntual a la hora de conexión para no perjudicar la atención de los otros pacientes en espera. Pasado 15 minutos de agendamiento, el enlace ya no va a ser válido para conectarse. Si presenta problemas en su conexión, mándenos un mail a [kineonline@meds.cl](mailto:kineonline@meds.cl) para buscar una solución.

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

La Kinesiología Online, no reemplaza o sustituye, la atención presencial o la relación con su kinesiólogo de tratante.

Terminada la evaluación y sesión inicial, el kinesiólogo le enviará un informe con los resultados de la evaluación kinésica y recomendaciones por escrito a su email dentro de las siguientes 24 horas. Si no recibe esa información, por favor comuníquese con nosotros al correo [kineonline@meds.cl](mailto:kineonline@meds.cl).

Si usted se tomó exámenes e imágenes en Clínica MEDS, su kinesiólogo tiene acceso en línea a éstos.

Si se tomó un examen en otro centro, siga los siguientes pasos:

- En CD: coloque el CD en su lector, presione botón derecho y ponga “abrir” o “explorar” (no presione “abrir automático” porque va a hacer correr el software asociado al disco). Una vez presionado, se abrirán varias carpetas, una de ellas se llama “Dicom”, comprímala (.zip o.rar) y envíela antes de su consulta (6 horas antes) al mail [kineonline@meds.cl](mailto:kineonline@meds.cl) (puede ser por google drive, Dropbox o wetransfer).
- Si le dieron enlace vía página web, usted puede compartir las imágenes o exámenes al mail [kineonline@meds.cl](mailto:kineonline@meds.cl), para ello debe seguir las instrucciones de su prestador.



## **2. EXCLUSIONES**

La atención clínica online no incluye prestaciones de carácter presencial.

## **3. VALOR DEL SERVICIO KINESIOLOGÍA ON LINE**

En caso de realizar kine online, se requiere siempre orden médica y el valor de la prestación es el mismo valor convenido con la Isapre, cuyo monto máximo a pagar en caso de ser paciente particular es de \$28.600. Esta prestación es reembolsable según la nueva normativa Fonasa por período COVID. Es importante recordar que el valor que las isapres bonifican a cada paciente por la prestación requerida, dependerá exclusivamente de la relación contractual existente entre esa institución previsional y el afiliado/beneficiario, circunstancia que es ajena a Clínica MEDS.

El valor antes informado, deberá ser enterado antes de recibir la atención, pudiendo utilizar las opciones de pago que estarán disponibles.

Clínica MEDS se reserva el derecho de modificar los valores de las prestaciones cuando lo estime pertinente.

## **4. OBLIGACIONES DE CLÍNICA MEDS**

Clínica MEDS se compromete a prestar sus servicios aplicando todo el esfuerzo y dedicación necesarios, ejecutándolos con la máxima diligencia. Asimismo, se compromete a prestar los servicios bajo el más estricto marco de confidencialidad y discreción, conforme lo dispuesto en el presente contrato. De igual forma, Clínica MEDS será responsable de que sus empleados y colaboradores guarden el mismo deber de confidencialidad.

## **5. REGISTRO Y SEGURIDAD**

Para acceder a los servicios on line que brinda Clínica MEDS usted deberá registrar su agendamiento, suministrando toda la información básica requerida.

Con el fin de acceder al sitio y al servicio MEDS online, usted garantiza que tiene por lo menos dieciocho años y posee el derecho legal y capacidad, en nombre propio o de un menor de edad de 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, comprometiéndose a proveer información correcta y verídica, con datos verdaderos y



fidedignos, incluyendo su nombre completo, dirección, ciudad, comuna, correo, fecha de nacimiento, número de teléfono fijo o móvil, correo electrónico, aseguradora, entre otros.

El contratante o usuario declara que los antecedentes personales clínicos y demás datos que proporcione son verdaderos, y en ellos se fundamenta la atención que recibe. Por lo anterior, en caso de proveer datos o información incorrecta o falsa, Clínica MEDS se reserva el derecho de suspender, temporal o definitivamente, su cuenta y negarle acceso al uso de los servicios ofrecidos, sin que por ello se genere derecho a resarcimiento o indemnización a favor del usuario.

Usted se compromete a prohibir cualquier otro uso de su identificación en el sitio y se compromete a notificar inmediatamente a Clínica MEDS 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 MEDS On line 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.

El usuario es responsable de mantener la seguridad de su información, y en consecuencia, se obliga a mantener en todo momento la confidencialidad respectiva. El servicio es personal, único e intransferible, por lo que usted no deberá permitir a nadie acceder con su nombre y asume la responsabilidad de cualquier uso no autorizado por parte de terceras personas.

## **6. INDEPENDENCIA DEL CRITERIO PROFESIONAL**

Todos los proveedores de servicios médicos o de cualquier otra índole son profesionales por lo cual ofrecen sus servicios en el libre ejercicio de sus profesiones. Cualquier información, recomendación, indicación, diagnóstico, prescripción o tratamiento emanada o recibido a través del Sitio proviene y es atribuible exclusivamente a dicho profesional y nace de la información que usted le provee al profesional en una relación directa profesional-paciente.

## **7. ACCESO A FICHA CON DATOS PERSONALES**

Sin perjuicio de los servicios específicos que son prestados por los profesionales a los usuarios, dentro de los servicios que provee directamente el Sitio al usuario, está el acceder a su Ficha Médica, donde el o los profesionales de salud que le hayan provisto sus servicios a dicho usuario, anotarán o registrarán los datos o información correspondiente al estado de salud, historial médico, etc., del usuario, todo ello previo consentimiento de éste, datos que en todo caso se registrarán por lo señalado en la sección de Políticas de Privacidad de estos Términos y Condiciones.



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

Clínica MEDS 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 la correcta creación de su cita. Si usted no proporciona esta información solicitada dentro de 48 horas, Clínica MEDS se reserva, por su seguridad, el derecho de suspender, interrumpir o negar su acceso y uso del sitio y el servicio, hasta que la información sea proporcionada por usted.

## **9. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ATENCIÓN PARA KINE ONLINE**

1. El paciente debe ingresar a <http://www.meds.cl>, y seleccionar el botón MEDS On Line.
2. Ingresado a MEDS Online, deberá seleccionar la opción kinesiología Online y el profesional, según disponibilidad que se encuentre en ese momento. Luego, deberá ingresar sus datos personales (previsión, mail, teléfono, nombre completo, entre otros) para generar la reserva.
3. Una vez confirmada la reserva, se deberá ejecutar el pago siguiendo los pasos que se dispondrán para ello a través de un correo electrónico.
4. Una vez ejecutado el pago, se le enviará un correo electrónico con el comprobante de pago. Se hará llegar además un cuestionario que debe ser completado 12 horas antes de la primera sesión. Además, le llegará comprobante de reserva de cita y link para conectarse a la video llamada.
5. El profesional atenderá la consulta a través de una video llamada a través de la plataforma TEAMS, y en el caso correspondiente, enviará ejercicios a través de la App kine MEDS.
6. Solo se atenderá a personas mayores de 18 años. Si es menor de edad, la atención se realizará exclusivamente si este menor es acompañado de un apoderado, tutor legal o padres, lo que quedará expresamente especificado en el registro clínico.
7. Se solicita ser muy puntual con la hora. El tiempo de la sesión es de 45 minutos máximo, los cuales se inician a la hora agendada. Pasado los 15 minutos de su agendamento, el enlace ya no será válido para la conexión.

## **10. ANTECEDENTES PERSONALES DE LOS PACIENTES**

Los datos personales de los usuarios recibidos y almacenados por Clínica MEDS 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 Clínica MEDS, 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 Clínica MEDS a cancelar la cita.

#### **11. MODIFICACIONES DEL CONTRATO**

Clínica MEDS podrá modificar los Términos y Condiciones en cualquier momento haciendo públicos en el Sitio los términos modificados. En todo caso, de haber modificaciones a los Términos y Condiciones éstos le serán informados al usuario cuando requiera acceder a los Servicios, los que deberá aceptar previa a la provisión de los Servicios. Clínica MEDS podrá requerir la aceptación o rechazo de los cambios a través de cualquier otro medio por escrito. De no aceptarse los cambios por el usuario registrado, lo que deberá manifestar en forma expresa, se entenderá por terminado el presente contrato. En caso de término del contrato, el usuario será inhabilitado como tal para acceder a los Servicios.

#### **12. RESERVA DE DERECHOS**

Clínica MEDS se reserva el derecho de no otorgar el servicio de atención kinésica, kine online, por mal uso real o potencial de este servicio, ni en caso de fuerza mayor o caso fortuito, catástrofe y ocurrencia en el momento de solicitar la atención de algún acto terrorista y otro similar.

Clínica MEDS 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.

Asimismo, Clínica MEDS no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida al usuario causados por fallas en el sistema, en el servidor o en Internet que impida o restrinja en cualquier forma la prestación o provisión de los Servicios. Clínica MEDS tampoco será responsable por cualquier virus que pudiera infectar el equipo del usuario como consecuencia del acceso, uso o examen de su sitio web o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos, o audio contenidos en el mismo, en ambos casos por hechos ajenos a su control. Los Usuarios desde ya liberan a Clínica MEDS de responsabilidad alguna al efecto y, por consiguiente, de exigir pago alguno por daños o perjuicios de cualquier especie resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas o en Internet.

Clínica MEDS no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido del sitio y/o de la provisión de los Servicios. El sistema puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet, o por cualquier otra circunstancia ajena a Clínica MEDS; en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad.



### **13. CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Para cumplir con las normas de confidencialidad y seguridad de la información establecidas en la Ley No 20.584 que regula los derechos y deberes de los pacientes y la Ley No 19.628 sobre protección de la vida privada, en ningún momento se van a realizar grabaciones de la conferencia que usted realice con su kinesiólogo. Para fines de registro y seguimiento, el kinesiólogo anotará dentro de su ficha clínica la información correspondiente, la cual cumple con todos los protocolos de seguridad establecidos por el Ministerio:

- La sesión de kine online tiene un formato y modalidad distinto a la kinesiología presencial
- Estoy dispuesto a que esta sesión quede registrada en mi ficha clínica la cual cumple con todos los criterios de seguridad y confidencialidad.
- Entiendo que NO es posible realizar o proponer procedimientos invasivos a distancia (ejemplo: inyecciones, infiltraciones).
- Entiendo que NO es posible realizar o proponer procedimientos como masajes, terapia instrumental o botas compresivas.
- En caso de urgencia, debo acudir a un Centro Asistencial a la brevedad.

He leído y entiendo la información proporcionada anteriormente sobre Kine Online y todas mis preguntas han sido respondidas a mi satisfacción. Por la presente doy mi consentimiento informado para el uso de Kine Online.

### **14. PROPIEDAD INTELECTUAL**

Los contenidos de las pantallas relativas a los servicios de Clínica MEDS como así también los programas, bases de datos, redes, son de propiedad de Clínica MEDS y están protegidos por las leyes y los tratados internacionales de derecho de autor, marcas, patentes, modelos y diseños industriales. El uso indebido y la reproducción total o parcial de dichos contenidos quedan prohibidos, salvo autorización expresa y por escrito de Clínica MEDS. El sitio puede contener enlaces a otros sitios web lo cual no indica que sean propiedad u operados por Clínica MEDS. En virtud que Clínica MEDS no tiene control sobre tales sitios, no será responsable por los contenidos, materiales, acciones y/o servicios prestados por los mismos, ni por daños o pérdidas ocasionadas por la utilización de estos, sean causadas directa o indirectamente. La existencia de enlaces a otros sitios web no implica una sociedad, relación, aprobación o respaldo de Clínica MEDS a dichos sitios y/o su contenido.



## **15. PROHIBICIÓN DE USO LEGAL**

Usted se compromete a no utilizar el Sitio para cualquier finalidad que sea ilegal o que esté prohibida por estos Términos y Condiciones Generales. Al dar su aceptación a este contrato, usted acuerda quedar sujeto a lo estipulado en estos Términos y Condiciones Generales, incluyendo las autorizaciones otorgadas por usted en virtud del presente contrato.

## **16. TÉRMINO DEL CONTRATO**

El presente contrato se terminará en los siguientes casos:

- El incumplimiento en el pago previo del servicio.
- En el supuesto de verificarse el uso indebido o abusivo por parte del beneficiario de los Servicios, constituyendo causal para ello el requerimiento de Servicios por motivos no adecuados, o el trato inadecuado al personal que presta los Servicios.
- Clínica MEDS podrá dar por terminado este contrato de forma inmediata al comprobar la falsedad en los datos personales declarados en la ficha de afiliación en relación con sus antecedentes mórbidos que son esenciales para cumplir con el servicio contratado.
- En los demás casos señalados en el presente contrato, en los términos y condiciones de uso del homepage de la Clínica MEDS y en la legislación vigente.

## **17. DOMICILIO**

Se fija domicilio de Clínica MEDS para todos los efectos legales, Avenida José Alcalde Delano 10581, comuna de Lo Barnechea, Región Metropolitana.

## **18. ENCUESTA**

Días después de la atención recibida, se le enviará una breve encuesta para conocer su opinión del servicio entregado. Esta es una nueva tecnología y su evaluación y comentarios van a ser muy valiosos para poder mejorar nuestra atención y modelo de servicio.