



TÉRMINO Y CONDICIONES DEL SERVICIO MEDS ON LINE

TELEMEDICINA

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, 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 atención médica online (MEDS ON LINE), que incluye las siguientes prestaciones:

Consulta Médica On Line: La consulta de MEDS on line es entregada por un Médico u otro profesional de la salud, enfocado en orientaciones de salud. En esta modalidad, el profesional atenderá al paciente mediante una video llamada con acceso a los antecedentes clínicos del paciente que sean requeridos para dar la atención. MEDS on line tiene ciertas limitaciones, como el no poder realizar examen físico y no poder emitir algunos documentos como licencia médica y/o receta médica retenida.

Las consultas tendrán una duración mínima de 15 minutos, pudiendo ser en algunas especialidades hasta 30 minutos o más, 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 medsonline@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 consulta por MEDS on line, no reemplaza o sustituye, la atención presencial o la relación con su médico de cabecera tratante o de atención primaria existente.

Receta médica: En caso que el médico lo defina, una vez concluida la atención, el paciente recibirá de parte del profesional de la salud, 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 para ser presentado en la institución correspondiente. También podrá entregar ordenes médicas, según sea el caso.

Excluye licencia médica.

Órdenes de examen: El médico podrá emitir órdenes de examen, que permitan verificar, identificar o descartar el diagnóstico inicial.

Terminada la consulta, según los acuerdos con su médico, éste le enviará orden de examen, receta, orden de kinesioterapia o recomendaciones por escrito a su email dentro de las siguientes 2 horas. Si no recibe esa información, por favor comuníquese con nosotros al correo medsonline@meds.cl.

Si usted se tomó exámenes e imágenes en Clínica MEDS, su médico 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 examenesexternos@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 examenesexternos@meds.cl, para ello debe seguir las instrucciones de su prestador.
- En caso de consultas con la especialidad de dermatología, para que el dermatólogo tenga mayor información, le sugerimos que antes de la consulta (6 horas antes) envíe al mail examenesexternos@meds.cl fotografías de la lesión o la zona por la que consulta, de acuerdo a las siguientes indicaciones:
 - Tome 4 fotografías de la lesión o zona por la cual consulta.
 - Busque un fondo con luz clara o natural
 - Enfoque bien el área a fotografiar
 - Evite sacar foto con flash



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 MEDS ON LINE

El valor del servicio de atención clínica MEDS Online está disponible en el link de pago y deberá ser enterado antes de recibir la atención, pudiendo utilizar las opciones de pago que estarán disponibles.

El servicio MEDS Online tiene cobertura en las siguientes especialidades:

- Medicina Electiva
- Dermatología
- Geriatria
- Endocrinología
- Psiquiatria
- Medicina Interna
- Pediatría
- Diabetología
- Nefrología
- Reumatología
- Neurología
- Cardiología
- Infectología
- Ginecología
- Urología
- Coloproctología
- Gastroenterología
- Psicología

La especialidad de traumatología no tiene cobertura, por lo que el pago será de forma particular sin reembolso.

Otras especialidades médicas que no se encuentren en el listado acá señalado, tampoco tienen cobertura, por lo que el pago será de forma particular sin reembolso.

El valor particular máximo por el servicio de atención médica online (MEDS On Line) será de \$38.700. Sin embargo, el valor final dependerá del convenio con cada Isapre.



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

Una vez realizada la consulta a través de MEDS Online, el paciente 24 horas después recibirá su boleta para su posterior reembolso, si corresponde.

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. POLÍTICAS DE 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 on line, usted garantiza que tiene por lo menos dieciocho años de edad 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.

Si usted es el tutor legal del paciente, deberá ingresar los datos del paciente que recibirá la atención, usted lo deberá acompañar en la cita, todo lo cual quedará debidamente registrado en la ficha clínica.

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 MEDS ON LINE

1. El paciente debe ingresar a <http://www.meds.cl>, para agendar su hora para la modalidad MEDS On Line, botón 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 a través de un correo electrónico. Además, deberá leer detenidamente el documento Término y Condiciones y aceptar haberlo leído y estar de acuerdo a través de un check. Una vez aceptado el consentimiento y ejecutado el pago, se le enviará un comprobante de pago y una vez realizada la consulta se le hará llegar la boleta, en un plazo máximo de 24 horas.
4. Una vez finalizada la etapa de pago de la atención requerida, se enviará un correo electrónico para conectarse a la plataforma de atención. 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, certificados médicos, entre otros. En caso de realizar la videoconferencia a través de un teléfono móvil se debe bajar la aplicación TEAMS: App Store o Play Store, según corresponda.
5. El médico podrá enviar los documentos clínicos necesarios, en formato PDF, al correo electrónico registrado o directamente desde la plataforma TEAMS. También se podrán enviar pautas de alimentación, cuando corresponda.
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, todo lo cual deberá quedar debidamente registrado en la ficha del paciente.
7. 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.
8. Se solicita ser muy puntual con la hora. Pasado los 15 minutos de su agendamiento, 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 de medicina on line.

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 médica online (MEDS on line) 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 médico. Para fines de registro y seguimiento, el médico anotará dentro de su ficha clínica la información correspondiente, la cual cumple con todos los protocolos de seguridad establecidos por el Ministerio:

- Esta consulta no permite hacer un diagnóstico preciso de mi enfermedad. Entiendo que para eso requiero una consulta presencial.
- Entiendo que esta consulta es solo una guía temporal para manejar mi enfermedad.
- Estoy dispuesto a que esta consulta 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 o infiltraciones).
- En caso de urgencia, debo acudir a un Centro Asistencial a la brevedad.

He leído y entiendo la información proporcionada anteriormente sobre MEDS On Line (Telemedicina) y todas mis preguntas han sido respondidas a mi satisfacción. Por la presente doy mi consentimiento informado para el uso de MEDS On Line (Telemedicina) en mi atención médica.

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 los mismos, 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 a 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 que nos de 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.