

TÉRMINOS Y CONDICIONES Y CONSENTIMIENTO INFORMADO
TELECONSULTAS EN ATENCIÓN AMBULATORIA CLINICA CHILLAN

El acceso y utilización del SERVICIO DE TELECONSULTA EN ATENCIÓN AMBULATORIA descrito a continuación se rige, además de las siguientes condiciones, por los términos y condiciones de uso del homepage de CLINICA CHILLÁN, <https://www.clinicachillan.cl>, en adelante e indistintamente el sitio.

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

CLINICA CHILLÁN S.A, en adelante “La Clínica” a través de su sitio web, pone a disposición de sus pacientes una plataforma electrónica de atenciones clínicas online, operada por La Clínica en conjunto con un proveedor externo. En ella, profesionales pertenecientes a La Clínica -acreditados por ésta y en el Registro de Prestadores Acreditados de la Superintendencia de Salud-, ofrecen el servicio de atención clínica online (teleconsulta) a las personas que no pueden acceder de manera física a nuestra institución, que incluye las siguientes prestaciones:

Consulta médica y otras profesiones:

La consulta de teleconsulta es entregada por un médico u otro profesional de la salud, enfocado en atención primaria y orientaciones en salud, elegido por el paciente. 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 teleconsulta tiene ciertas limitaciones, como la imposibilidad de realizar un examen físico y de emitir algunos documentos como licencia médica por lo que no reemplaza o sustituye la atención presencial, o la relación con su médico de cabecera tratante o de atención primaria existente, por lo que al estar en alguna de esas condiciones, Ud. debe acercarse a un centro asistencial.

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 dirección y decisiones clínicas continúan siendo del profesional que está entregando la prestación, siendo una relación privada entre ambos, razón por la cual La Clínica no tiene injerencia en las decisiones que adopte el profesional respecto al diagnóstico, conducta terapéutica, exámenes solicitados o la información entregada durante la consulta de teleconsulta.

El profesional, con los antecedentes obtenidos, podrá indicarle al paciente la necesidad de realizar una consulta presencial, siendo responsabilidad del paciente agendar dicha consulta, o la realización de exámenes, u otros.

La clínica ha instruido al cuerpo de profesionales clínicos respecto de las limitaciones del servicio y de los flujos de atención en el evento de presentarse casos complicados o de urgencia.

Pacientes en convenio GES no podrán acceder a este sistema de teleconsulta.

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 profesional podrá entregar al paciente certificado de atención, válido como justificativo para ser presentado en la institución correspondiente. También podrá entregar certificados de derivaciones médicas. Se excluye licencia médica.

Ordenes de examen:

El médico podrá emitir órdenes de exámenes 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.

De la misma manera, tampoco se emitirán los documentos anteriores en formato físico o papel, remitiéndose al paciente en forma electrónica.

3. VALOR DEL SERVICIO DE TELECONSULTA

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.

El servicio de teleconsulta deberá ser pagado de forma particular y luego gestionar el reembolso con la institución de salud previsional que tenga el paciente, posterior a recibida la atención será enviada la boleta correspondiente, a través de correo electrónico debidamente proporcionado por el paciente al realizar su registro.

La Clínica no se hace responsable en caso de que el paciente no tenga cobertura o la institución de salud previsional se niegue a efectuar el reembolso.

La clínica se reserva el derecho de modificar los precios de teleconsulta cuando estime pertinente.

4. REGISTRO Y SEGURIDAD

Con el fin de acceder al sitio web y al servicio de teleconsulta, el paciente debe garantizar que es mayor de edad y capaz de contratar, en nombre propio o de un tercero menor de edad del cual es representante legal, de acuerdo a las presentes Condiciones de Uso.

Para acceder al servicio de atención clínica online el paciente debe registrarse bajo su propio nombre y usar este servicio de conformidad con las Condiciones de Uso, cumpliendo con las obligaciones del presente documento. El usuario deberá aportar datos verdaderos y fidedignos, incluyendo de ser necesario su nombre completo, dirección, ciudad, comuna, correo electrónico, fecha de nacimiento, número de teléfono fijo o móvil, sin perjuicio de la demás información que pueda ser necesaria, tanto para el registro como para la reserva de una hora. El paciente se compromete a facilitar su identificación, si así lo solicitase el profesional que realizará esta prestación.

La cuenta o usuario del paciente es personal e intransferible, obligándose el paciente a prohibir cualquier uso de su identificación en el sitio de forma indebida o por terceros, y a notificar inmediatamente a La Clínica de cualquier irregularidad, uso no autorizado, mal uso de ésta o de cualquier problema de seguridad que detecte en el uso de su identificación, registro o cuenta en este sitio.

La Clínica se reserva el derecho de controlar el acceso, el uso del sitio y del servicio de atención clínica online, y a no proporcionar atención al paciente que haga un mal uso de este servicio o de su identificación o cuenta, personalmente o por cuenta de terceros, o por el cumplimiento de los términos y condiciones de uso del sitio y de este servicio.

La clínica mantiene un alto estándar de resguardo de los datos clínicos de los pacientes, siendo el registro clínico electrónico el único lugar donde queda respaldo de la atención entregada.

5. PREVENCIÓN DE FRAUDE Y SEGURIDAD

La Clínica puede ponerse en contacto con el paciente por teléfono o correo electrónico para verificar la información de la cita creada y éste se compromete a facilitar dicha información para asegurar que no se haya creado fraudulentamente una cita clínica. Si el paciente no proporciona esta información solicitada dentro de 48 horas, La Clínica, por 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.

6. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ATENCIÓN POR TELECONSULTA:

1. El paciente debe ingresar a <https://www.clinicachillan.cl>, luego en la sección de Reserva tu hora, debe ingresar la sede Teleconsulta.
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 para generar la reserva.
3. Una vez confirmada la reserva, se deberá ejecutar el pago siguiendo los pasos que se dispondrán para ello.
4. En este momento deberá hacer click en “Acepto términos, condiciones y consentimiento informado”, aceptando todos los términos.
5. 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.
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 será restringida a la capacidad de los profesionales y la agenda que tengan disponible para este servicio.
8. En caso de que la persona que requiera atención sea un menor de 18 años o que 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.
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. Además deberá contar con un dispositivo para realizar una video llamada: Teléfono móvil, tablet o computador que cuente con elementos de pantalla, cámara y micrófono en buenas condiciones.

7. ANTECEDENTES 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.

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, deben ser verdaderos, dado que sobre ellos se funda la atención que recibe por parte de los profesionales médicos de La clínica, 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 La clínica a cancelar la cita de teleconsulta.

El paciente tiene derecho a pedir copia de la atención, de las recetas o informes médicos durante la atención. La solicitud posterior de copia de la ficha clínica o de alguna atención en particular debe ser solicitada de igual forma que una atención presencial.

8. 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.

La clínica 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.

9. CONSENTIMIENTO INFORMADO

Declaro conocer y entender que la consulta de teleconsulta se realiza en un entorno protegido y privado, de igual forma que una consulta clínica presencial, por lo que no está permitido tomar fotografías o realizar grabaciones de audio y/o video de la consulta sin la autorización previa del profesional tratante. Quien incumpla aquello, se ve expuesto a sanciones civiles y/o penales.

Será de mi exclusiva responsabilidad, estar disponible a la hora agendada y por un periodo de a lo menos 20 minutos posteriores, previo a ser llamado.

Declaro expresamente conocer y entender que las consultas clínicas, tanto presenciales como por teleconsulta, no obstante al existir un agendamiento, no aseguran al paciente que el profesional clínico lo pueda atender en la hora convenida, dado que en salud se pueden producir situaciones que requieran una atención más extensa por parte del profesional o, que ocurra alguna emergencia médica, lo que hace imposible asegurar la atención a la hora.

Declaro conocer que será de exclusiva responsabilidad del paciente el reembolso del gasto incurrido para los efectos de obtener el servicio de teleconsulta, no siendo responsabilidad de La Clínica, la negativa de reembolso por parte de su seguro de salud.

Por lo tanto,

Yo, paciente, declaro conocer todos y cada uno de los términos y condiciones de la consulta de teleconsulta que me dispongo a tomar.

Declaro expresamente, que conozco, entiendo y acepto, que la consulta de teleconsulta es una manera remota de efectuar una consulta médica y que por lo tanto cuenta con limitaciones propias de este formato informadas previamente.

Al hacer click en “Acepto Términos, condiciones y consentimiento informado”, acepto todos los términos, condiciones y consentimiento informado respecto de la consulta de teleconsulta.