



SERVICIO DE TELEURGENCIA CLÍNICA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES

TÉRMINOS Y CONDICIONES

La Universidad de los Andes pone a disposición de los pacientes de su hospital clínico docente la posibilidad de conectarse con médicos del Servicio de Urgencia vía online gracias al SERVICIO DE TELEURGENCIA CLÍNICA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES, en los términos descritos en el presente documento.

DESCRIPCIÓN SERVICIO DE TELEURGENCIA CLÍNICA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES

Para facilitar la atención de salud de manera remota y utilizando diversas tecnologías digitales, Clínica Universidad de los Andes ha implementado el Servicio de TeleUrgencia, el que se refiere a la prestación de ciertos servicios de medicina a distancia. El servicio se realiza mediante un acceso internet especial, a través de la plataforma TEAMS, que se coordina a través del sitio web www.clinicauandes.cl o del Contact Center (56) 22 618 3100. De esta manera, los pacientes pueden recibir atención virtual y de calidad, dentro del ámbito descrito en este documento, sin necesidad de acudir personalmente a la Clínica.

Los médicos que participarán de esta modalidad pertenecen al Servicio de Urgencia de Clínica Universidad de los Andes y al Registro de Prestadores Acreditados de la Superintendencia de Salud, cuya identidad usted conocerá al ingresar e interactuar a través de este servicio.

Usted debe contar con un computador, teléfono celular o tablet, el que debe tener cámara y micrófono en buen estado, junto con conexión a internet. Se recomienda realizar las consultas en un lugar silencioso y con buena conexión, y que asegure la privacidad que usted desea mantener.

PRECIO DEL SERVICIO DE TELEURGENCIA

Para acceder al **SERVICIO DE TELEURGENCIA CLÍNICA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES**, al momento de agendar, se debe realizar el pago de la atención por medio de WebPay Transbank.

El monto a pagar será informado en el proceso de reserva a través del sitio web www.clinicauandes.cl.

Se excluyen dentro de las coberturas y beneficios de descuento del Convenio de Accidentes de Clínica Universidad de los Andes (CAE) las prestaciones de TeleUrgencia.

Clínica Universidad de los Andes se reserva el derecho de modificar los precios de las consultas médicas incluidas en el servicio de TeleUrgencia.

INFORMACIÓN DE PACIENTES

EDAD

Para acceder al Servicio de TeleUrgencia se debe acreditar un mínimo de dieciocho años de edad o, en su defecto, la representación legal del paciente menor de edad a quien el usuario del servicio represente, de acuerdo a las presentes Condiciones de Uso.

PRIVACIDAD

Toda la información personal de quienes utilicen el Servicio de TeleUrgencia recibirá un tratamiento confidencial por nuestra institución y los miembros de sus equipos involucrados en su atención, incluyendo tanto los antecedentes de salud y datos sensibles en general, como los datos relacionados al pago del servicio. Los datos personales serán tratados, utilizados y almacenados con arreglo a la normativa vigente.

No obstante, usted es responsable de la privacidad de esos datos en su origen, debiendo resguardarlos frente a quienes puedan acceder a los mismos en presencia suya o a través de los medios o sistemas de comunicación que usted utiliza para enviarlos y que no se encuentran dentro del ámbito de control de nuestra Clínica.

Asimismo, usted deberá asegurarse de que las señales para su identificación en el sitio no puedan ser utilizadas por terceros, y deberá notificar a Clínica Universidad de los Andes a través de teleurgencia@clinicauandes.cl en caso de advertir cualquier irregularidad, uso no autorizado o mal uso de esta modalidad o de cualquier problema de seguridad detectado en el uso de su identificación en este sitio. El cambio frecuente de claves de acceso es una medida altamente aconsejable para los efectos aquí mencionados.

ANTECEDENTES PERSONALES

Asimismo, la información personal y particularmente acerca de su condición de salud entregada por los pacientes, actual y preexistente, debe ser verídica, oportuna y suficiente. De esta manera, nuestros médicos podrán atender la consulta requerida con los antecedentes necesarios y otorgar una atención de calidad. Por lo tanto, es obligación de cada persona brindar la información que le sea requerida y que esta esté actualizada al momento de la consulta remota. De lo contrario, Clínica Universidad de los Andes se reserva el derecho de no prestar el servicio de TeleUrgencia, y en todo caso no tendrá responsabilidad por las consecuencias de una atención o falta de atención originada por la entrega de información no verdadera, inoportuna o incompleta.

REGISTRO

Para acceder al Servicio de TeleUrgencia, se debe reservar la hora médica en el sitio web www.clinicauandes.cl, ingresando:

- Nombre completo del paciente
- Rut
- Teléfono de contacto
- Correo electrónico

O bien, mediante reserva vía Contact Center, en donde se le solicitará la misma información.

Nos reservamos el derecho, pero sin que ello constituya obligación, a controlar el acceso y el uso del sitio y del servicio de atención clínica online; sin limitarnos a la posibilidad de suspender el acceso o utilización del mismo en caso de advertir un mal uso del mismo o el incumplimiento de los presentes términos y condiciones.

El Servicio de TeleUrgencia no es un sistema de consulta instantánea o disponible de manera inmediata en el tiempo, de manera que la reserva de hora estará sujeta a la disponibilidad que en cada caso se informe al usuario que hiciera un registro.

PRESTACIONES DEL SERVICIO DE TELEURGENCIA

EL SERVICIO DE TELEURGENCIA DE CLÍNICA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES entrega de manera remota y a través de tecnologías digitales los siguientes servicios, previa reserva de la consulta respondiente y registro de antecedentes, a través de los medios dispuestos en el presente documento:

1. CONSULTA

Esta consulta se realiza mediante una videollamada y corresponde a una atención telemática, es decir, en la que no es posible realizar el examen físico. Este servicio no está diseñado para dar solución a patologías de riesgo vital inminente. Gracias a los antecedentes aportados por el paciente, el médico podrá orientarlo en la resolución de patologías de baja complejidad de atención, sin excluir en cuanto sea conveniente o necesario la derivación para un examen físico y/o la indicación de exámenes de laboratorio que fuesen requeridos.

Tanto la llamada misma como la información que se intercambie durante la misma podrá quedar registrada o grabada –y lo será en caso de que la normativa así lo exija–, a fin de resguardar el respaldo de la información necesaria para verificar una adecuada atención.

2. ENTREGA DE DOCUMENTOS

Junto con la atención de salud recibida por el médico, este puede entregar algunos documentos para complementar la consulta realizada, tales como:

- **Receta médica:** Si la situación de salud del paciente lo requiere, recibirá vía correo electrónico o a través de otro medio idóneo que se le informe en la oportunidad, la receta médica necesaria para completar el tratamiento indicado. Las recetas retenidas emitidas por medios físicos se dejarán en Servicio al Paciente de la Clínica para ser retiradas por el mismo paciente o algún familiar que pueda acudir a la Clínica.
- **Orden para la realización de un examen o procedimiento:** De ser necesario, el médico puede solicitar la realización de exámenes para un mejor diagnóstico o procedimiento. Dicha orden será enviada por correo electrónico. Además, el Servicio de TeleUrgencia de Clínica Universidad de los Andes ofrece la realización de algunos de estos exámenes a domicilio, como toma de muestra, o curaciones. Para esto, una ejecutiva se pondrá en contacto con el paciente para coordinar la visita.

- **Certificado médico:** En los casos que sea necesario que el paciente justifique su ausencia en alguna actividad o institución, el médico podrá enviar un certificado médico indicando las razones vía correo electrónico. Además, si se requiere derivar con otro profesional de la salud, el paciente podrá recibir un certificado médico que así lo indique.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE TELEURGENCIA

No podrán realizarse otros servicios no descritos anteriormente, ya que requieren la presencia del paciente en las instalaciones de Clínica Universidad de los Andes. Es así como el Servicio de TeleUrgencia no incluye exámenes, tratamientos ni procedimientos.

LIMITACIONES DEL SERVICIO

Es importante que usted tenga presente que el médico que le atiende actuará con los límites propios de la falta de contacto "físico" y de la posibilidad de observar y reconocer directamente su condición física. Por estas razones, es posible que el médico no conozca de inmediato toda la información relevante para comenzar a evaluar una indicación diagnóstica o terapéutica. Lo anterior, supone de su parte una particular colaboración en la entrega de toda la información relevante acerca de su condición, evitando dar por supuesto el conocimiento de circunstancias quizás evidentes para usted y que en una consulta presencial pueden resultar también evidentes para la persona que interactúa con usted, por ser directamente perceptibles a través de los sentidos del médico en las circunstancias de una consulta presencial y no en las de un Servicio de TeleUrgencia.

Clínica Universidad de los Andes entrega el Servicio de TeleUrgencia confiando en la información entregada por los pacientes, por lo tanto, nuestra institución y sus profesionales no tendrán responsabilidad en caso de entrega de datos incompletos, parciales, no verídicos o no vigentes que determinen que los resultados de la atención médica sean insatisfactorios.

Por lo tanto, al decidir utilizar este Servicio de TeleUrgencia, usted confirma que conoce los límites antes mencionados y, en particular, que las indicaciones diagnósticas o terapéuticas que pueda recibir a través de la modalidad telemédica son:

- Un acto complementario y no el resultado de un proceso de atención de salud completa
- No sustituyen una evaluación médica completa mediante una consulta presencial

SUSPENSIÓN Y NO DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Clínica Universidad de los Andes se reserva el derecho a suspender o, en su caso, no brindar el Servicio de TeleUrgencia debido a razones justificadas, tales como fuerza mayor, mal uso del Servicio de TeleUrgencia por parte del paciente, catástrofes o no disponibilidad de los servicios e infraestructura de terceros, necesarios para permitir la comunicación entre el paciente y los profesionales de nuestra institución.

ACEPTACIÓN

Será condición para el acceso al Servicio de TeleUrgencia que usted declare que ha leído y comprendido toda la información contenida en el presente documento y que, en caso necesario, ha podido hacer y resolver las preguntas que ha considerado relevantes a nuestros colaboradores; y que, por lo tanto, manifiesta de manera libre su voluntad de aceptar la atención de TeleUrgencia, así como el uso y tratamiento de sus datos personales conforme se prevé en ese documento.