



TÉRMINOS, CONDICIONES Y CONSENTIMIENTO INFORMADO

TELEMEDICINA EN CLÍNICA INDISA

I. Aspectos generales

La rehabilitación online, es un servicio puesto a disposición de los pacientes por medio de internet, que permite la atención de rehabilitación por vía remota, dando la posibilidad a que los profesionales puedan atender a distancia a aquellas personas que no pueden acceder de manera física a la consulta médica.

Es importante destacar que el sistema de rehabilitación online no reemplaza en caso alguna la interacción física del profesional con el paciente ni la entrega de acciones de salud que requieren de la presencia del paciente, por lo que en caso de estar en un caso de urgencia o de ser necesaria su presencia, Ud. debe acercarse al Servicio de Medicina Física, las consultas médicas o al Servicio de Urgencia de Clínica INDISA o a un centro médico cercano.

La consulta de rehabilitación online tiene un costo de \$20.000.- y una duración de hasta 45 minutos, tiempo que puede no ser utilizado en su totalidad, lo que será definido por el profesional.

II. Condiciones

A. Niños, niñas y adolescentes

Para acceder al servicio de rehabilitación online, Ud. debe ser mayor de edad o, estar acompañado de un adulto. Esto no obsta a que durante el espacio de la consulta, el profesional, pueda requerir que el adulto responsable del niño, niña o adolescente, de un espacio de privacidad necesario para el correcto desarrollo de la atención. El profesional podrá reservar cierta información del adulto responsable si esto fuese necesario para la correcta atención.

B. Personas con dificultad o restricción de movimiento

En el caso de que usted se encuentre con algún tipo de discapacidad, restricción de movimiento o necesidad de asistencia de terceros, y se haya autorizado por el servicio la realización de rehabilitación online, usted deberá estar acompañado según las indicaciones del profesional tratante.



C. Dirección y decisiones médicas

La dirección y decisiones médicas continúan a cargo del profesional, siendo una relación privada entre ambos, razón por la cual Clínica INDISA no tiene injerencia en las decisiones que adopte el médico respecto del diagnóstico, conducta terapéutica, exámenes solicitados o la información entregada,

D. Condiciones técnicas

El profesional realiza la consulta por medio de un sistema de video-llamada en la plataforma “Teams” de Microsoft, con las limitantes que esta tecnología conlleva. Clínica INDISA no puede asegurar una calidad de conexión específica, siendo posible que la consulta se vea interrumpida, no cuente con una calidad de imagen que permita hacer uso del recurso visual, un sonido defectuoso que no permita realizar evaluaciones por medio del audio o que no pueda llevarse a cabo por una causa ajena a nuestra institución.

Los requisitos mínimos son:

1. Poseer una cuenta de correo (De preferencia gmail).
2. Computador para acceso WEB o un teléfono, Tablet o dispositivo móvil con cámara y micrófono
3. Conexión a Internet o de datos móviles.
4. Navegador web o aplicación Teams
5. Para asegurar una buena conexión, se recomienda contar con internet 4g en dispositivos móviles o internet hogar con señal mínima de 30 megas.

III. Limitaciones y exclusiones

La consulta de rehabilitación online tiene limitaciones propias e inherentes a su soporte, no siendo posible en la actualidad realizar exámenes físicos, controlar signos vitales, asistencia específica o, cualquier otra que requiera de la presencia física del paciente.

El profesional, con los antecedentes obtenidos durante la consulta de rehabilitación online podrá indicarle al paciente la necesidad de realizar una consulta presencial o concurrir al médico, siendo responsabilidad del paciente agendar dicha consulta o; la realización de exámenes, con la consecuente consulta médica para revisar los resultados obtenidos si así fuese indicado por el médico.

Quedan expresamente excluidas cualquier tipo de consultas que busquen que el profesional asista al paciente de forma remota en cualquier tipo de procedimiento, intervención o curación que requiera la concurrencia presencial del paciente. El profesional podrá negarse a continuar con la atención, si el paciente insistiese en continuar con la consulta para estos fines.



IV. Proceso de atención

A. Previo a la atención

A.1 El paciente tomará la hora por medio de contacto directo al servicio de medicina física, a través de los números 27955805, 27955946 y 27955947 o al correo rehabilitacion.online@indisa.cl indicando su requerimiento de atención.

El personal del servicio se pondrá en contacto con el paciente para acordar la hora y enviar la información referente de términos y condiciones. Luego, se le enviará al paciente un correo electrónico a su cuenta personal con el link de pago del servicio.

Una vez pagada la atención, el paciente recibirá al correo electrónico registrado un comprobante de pago, la confirmación de su reserva y un link de acceso a la video consulta.

El día de la consulta agendada el paciente deberá esperar la conexión del médico. El paciente debe recordar que puede existir un retardo de hasta 10 minutos.

A.2 Tiempo de espera

Será exclusiva responsabilidad del paciente, estar disponible a la hora agendada y por un espacio de hasta 10 minutos, previo a comenzar la consulta de rehabilitación online propiamente tal.

En el caso de que la consulta de telemedicina no se lleve a cabo en ese tiempo, el paciente podrá optar a un nuevo agendamiento sin costo o la devolución del dinero. Para ello deberá ponerse en contacto a través de correo al rehabilitacion.online@indisa.cl o a los números telefónicos del servicio de medicina física.

B. Atención propiamente tal

La atención de rehabilitación online se desarrolla en un ambiente seguro y privado (box especialmente habilitado, privado y seguro, ubicados en Clínica INDISA) y, en un entorno de respeto mutuo y consideración. Por lo tanto, el paciente se compromete a estar en un espacio seguro y privado que le permita dar continuidad a la atención médica, sin interrupciones.

B.1 Identificación

El paciente se compromete a facilitar su identificación, si así lo solicitase el profesional. El paciente declara expresamente que los síntomas y toda la información entregada es relativa a su condición médica y motivo de consulta, por lo tanto, no utilizará el servicio en beneficio de un tercero.



B.2 Antecedentes médicos

El profesional realiza una atención a distancia basada única y exclusivamente en los datos que son proporcionados por el paciente y al requerimiento del médico tratante, por lo que es imprescindible que la información entregada sea verídica y lo más acorde posible a los síntomas que presente.

La no entrega de información verídica o incompleta puede afectar el tiempo de ejercicios o intensidad de estos, con consecuencias que pueden ir desde leves pasando por graves, incluidas hospitalizaciones de alto costo o, incluso mortales.

Clínica INDISA es enfática en insistir en que la información entregada debe ser lo más ajustada a la realidad del paciente y que no hará referencia a la patología o condición médica de otra persona.

En el caso de que el paciente haya tenido atenciones previas en nuestra Institución el profesional podrá acceder a la ficha clínica para interiorizarse de la condición médica de este, lo que el paciente autoriza expresamente.

B.3 Recetas, órdenes de exámenes y otros documentos

El paciente, en lo posible, deberá contar con sus recetas, órdenes y exámenes a la mano para poder enviar al profesional o mostrarlos de forma visual, de manera de que puedan ser revisados por el profesional.

Los documentos que sea emitido por Clínica INDISA se harán llegar vía correo electrónico, quedando resguardo de estos documentos y su autenticidad, incluido su contenido.

Todo documento que requiera para su validez la presencia del paciente o su representante legal, deberá efectuarse en una consulta presencial.

B.4 Registro Clínico

El profesional registrará en la ficha electrónica del paciente toda la información relativa a la atención, además de toda aquella que considere pertinente.

No se realizarán grabaciones de video o de audio de la atención, siendo la ficha clínica electrónica el único lugar de registro de la atención de rehabilitación online. Por lo tanto, no es posible solicitar copia audiovisual de la consulta.

El paciente tiene derecho a recibir copia de la atención e informes que se generen durante la atención. Las solicitudes posteriores de copia de ficha clínica, de alguna atención particular o de los informes o cualquier otro documento deben ser solicitadas a través del Servicio de Atención al Cliente o, vía electrónica al correo maria.muza@indisa.cl.



V. Restricciones - Prohibiciones

Quedan prohibidos todo tipo de tratos degradantes o irrespetuosos. La consulta de rehabilitación online debe darse en un contexto de cercanía y respeto mutuo.

El paciente toma conocimiento de que la falsificación o alteración de los documentos enviados es un delito que puede ser perseguido y sancionado penalmente. Además, asume toda la responsabilidad derivada del mal uso de las prescripciones médicas, sea alterándolas o entregándolas a un tercero.

El paciente además declara conocer y entender que la consulta de rehabilitación online se realiza en un entorno protegido y privado, de igual forma que una consulta 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, sea por parte del paciente, sus representantes legales o un tercero. Quien incumpla aquello, se ve expuesto a sanciones civiles y/o penales.

VI. Prevenciones

A. De atención

Si al inicio de la consulta el paciente no estuviese conectado, el profesional esperará hasta que el paciente se conecte por un máximo de 10 minutos. Pasado este tiempo de espera del profesional y la no disponibilidad del paciente se realizará el cobro total de la consulta sin posibilidad de reembolso.

La atención de telemedicina tiene las restricciones y limitaciones propias a este tipo de atención médica, no reemplazando la atención presencial.

La consulta de rehabilitación online no es de ninguna manera una consulta de urgencia y en el caso de que el profesional vea que la consulta requiere de atención de urgencia, le indicará que se dirija al Servicio de Urgencia de Clínica INDISA o al centro más cercano.

La consulta de rehabilitación online tampoco es un sistema de asistencia de emergencia, disponiéndose de un tiempo limitado, por lo que no será factible realizar seguimiento remoto de una emergencia médica. En caso de que el paciente se encuentre en esa condición, debe dirigirse inmediatamente al Servicio de Urgencia de Clínica INDISA o a otro cercano.

Clínica INDISA ha instruido a los equipos de salud respecto de las limitaciones del servicio y de los flujos de atención en el evento de presentarse casos complicados o de urgencia.

El paciente declara expresamente conocer y entender que las consultas tanto presenciales como por rehabilitación online, no obstante existir un agendamiento, no aseguran al paciente que el profesional



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.

El médico podrá negarse a continuar con la atención y darla por terminado, si el paciente hiciese caso omiso a las indicaciones que se realizan.

Tanto Clínica INDISA como el profesional que efectúa la consulta de rehabilitación online, si se percatase que se están vulnerando cualquiera de las condiciones expuestas en este documento, puede dar término a la consulta de telemedicina de inmediato, sin derecho a reembolso.

B. Cibernéticas

Clínica INDISA no está ajena a los ataques cibernéticos, no obstante tener un equipo dedicado a evitar este tipo de acciones, con sistemas de antivirus, malware y firewalls antihackeos, los que no pueden prevenir en su totalidad este tipo de ataques.

Clínica INDISA 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, no existiendo registro audiovisual de la consulta de telemedicina.

La atención podría verse limitada por problemas técnicos ajenos a Clínica INDISA. Le recomendamos contar con los requisitos mínimos ya señalados. Si la interrupción de la consulta fuese generada por problemas técnicos ajenos al usuario, la consulta podrá ser reagendada o realizarse la devolución del dinero.

C. Económicas

C.1 Será de exclusiva responsabilidad del paciente el reembolso del gasto incurrido para los efectos de obtener el servicio de rehabilitación online, no siendo responsabilidad de Clínica INDISA la negativa de reembolso por parte de su seguro de salud.

C.2 La consulta de rehabilitación online podría motivar una o más consultas de medicina o rehabilitación, sea de forma presencial o por telemedicina, la que deberá ser pagada por el paciente, de la misma forma en que en una consulta presencial.

C.3 Seguro de Accidentes y Escolar

Actualmente y dada la limitación técnica, no es posible realizar el reembolso automático de las atenciones que son motivadas por el Seguro de Accidentes y Escolar; por lo que el paciente deberá realizar el reembolso de manera presencial.



C.4 No realización de la teleconsulta

En el caso de que el paciente no pueda asistir deberá dar aviso previo a la consulta. Si la consulta no se puede llevar a cabo, y el paciente hubiese dado aviso o fuese por causas ajenas a este, el paciente podrá optar por reagendar a su nombre o por la devolución del dinero. Las consultas de rehabilitación online no son transferibles a terceros.

VII. Legislación vigente

En la actualidad no existe una legislación especial para la telemedicina. No obstante, le son aplicables todas las leyes y reglamentos aplicables a las atenciones de salud y de protección de datos, como la ley 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con atenciones vinculadas a su atención de salud, la ley 19.628 sobre protección de datos de carácter personal y el DFL N°1 de 2006 del Ministerio de Salud, entre otros.

VIII. Responsabilidad y reserva de derechos

Dada la naturaleza propia de la telemedicina, Clínica INDISA no se hace responsable de los daños y perjuicios que puedan ocurrir por ocasión de la vulneración de cualquiera de los términos de este documento, y en especial, por la omisión o entrega de información falsa, errada o no verídica por parte del paciente o su representante legal al médico o profesional de salud, o por el mal uso que cualquiera de estos pueda hacer de las indicaciones médicas, recetas, órdenes de exámenes o licencias.

Clínica INDISA se reserva, además, el derecho de cancelar cualquier consulta de rehabilitación online que no se ajuste a las condiciones de este documento y de ejercer todas las acciones judiciales que estime pertinentes.

La competencia de los tribunales ordinarios de justicia para conocer de cualquier hecho que ocurriese o se incoase a causa de la consulta de telemedicina, queda radicada en la comuna de Providencia de la ciudad de Santiago.



Declaración

Por lo tanto, y luego de haber tenido el tiempo suficiente para leer los términos, condiciones y consentimiento informado de este documento:

Yo, paciente, o representante legal en el caso que sea aplicable, declaro conocer todos y cada uno de los términos y condiciones de la consulta de rehabilitación online que me dispongo a tomar.

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

Al generar la reserva el paciente acepta todos y cada uno de los términos, condiciones y consentimiento informado respecto de la consulta de rehabilitación online descritos en este documento y para tal efecto se le solicitará confirmarlo a través de correo.