



TÉRMINOS, CONDICIONES Y CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSULTA ONLINE EN CLÍNICA INDISA

I. Aspectos generales

La consulta online, es un servicio puesto a disposición de los pacientes por medio de internet, que permite la atención médica por vía remota, dando la posibilidad a que los médicos 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 atención remota no reemplaza en caso alguna la interacción física médico-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 a las consultas médicas o al Servicio de Urgencia de Clínica INDISA o a un centro médico cercano.

La consulta online dependiendo de cada especialidad tiene un costo entre \$20.000 y \$50.000, el detalle de valores con vigencia desde el 07/08/2020 se especifica en la tabla a continuación, y una duración de entre 20 y 40 minutos, tiempo que puede no ser utilizado en su totalidad, lo que será definido por el profesional.

Nombre	Valor
CONSULTA TELEMEDICINA NUTRICIONISTA	20.000
CONSULTA TELEMEDICINA MEDICINA GENERAL	24.000
CONSULTA TELEMEDICINA CIRUGIA GENERAL	26.000
CONSULTA TELEMEDICINA PEDIATRIA	26.000
CONSULTA TELEMEDICINA CARDIOLOGIA INFANT	26.000
CONSULTA TELEMEDICINA CIRUGÍA DE TORAX	26.000
CONSULTA TELEMEDICINA GINECOLOGIA Y OBST	26.000
CONSULTA TELEMEDICINA MEDICINA INTERNA	26.000
CONSULTA TELEMEDICINA CARDIOLOGIA	26.000
CONSULTA TELEMEDICINA BRONCOPULMONAR ADU	26.000
CONSULTA TELEMEDICINA GASTROENTEROLOGIA	26.000
CONSULTA TELEMEDICINA GASTRO INFANTIL	26.000
CONSULTA TELEMEDICINA OTORRINOLARINGOLOG	26.000
CONSULTA TELEMEDICINA BRONCOPULMONAR INF	26.000
CONSULTA TELEMEDICINA UROLOGIA	26.000
CONSULTA TELEMEDICINA CIRUGIA DIGESTIVA	26.000
CONSULTA TELEMEDICINA TRAUMATOLOGIA ADUL	26.000
CONSULTA TELEMEDICINA NUTRIOLOGO INFANT	26.000



CONSULTA TELEMEDICINA CIRUGIA INFANTIL	26.000
CONSULTA TELEMEDICINA TRAUMATOLOGIA INFA	26.000
CONSULTA TELEMEDICINA NUTRILOGO	26.000
CONSULTA TELEMEDICINA DIABETOLOGIA	26.000
CONSULTA TELEMEDICINA CIR VASCULAR Y END	30.000
CONSULTA TELEMEDICINA DERMATOLOGIA	30.000
CONSULTA TELEMEDICINA ENDOCRINOLOGIA	30.000
CONSULTA TELEMEDICINA NEFROLOGIA	30.000
CONSULTA TELEMEDICINA NEUROCIRUGIA	30.000
CONSUTA TELEMEDICINA NEUROLOGIA	30.000
CONSULTA TELEMEDICINA INFECTOLOGIA INFAN	30.000
CONSULTA TELEMEDICINA ENDOCRINOLOGIA INF	30.000
CONSULTA TELEMEDICINA NEFROLOGIA INFANTI	30.000
CONSULTA TELEMEDICINA REUMATOLOGIA INF	30.000
CONSULTA TELEMEDICINA REUMATOLOGIA	30.000
CONSULTA TELEMEDICINA INFECTOLOGIA	30.000
CONSULTA TELEMEDICINA NEUROLOGIA INFANTI	30.000
CONSULTA TELEMEDICINA INMUNOLOGIA	30.000
CONSULTA TELEMEDICINA PSICOLOGIA	30.000
CONSULTA TELEMEDICINA PSIQUIATRIA INFANT	48.000
CONSULTA TELEMEDICINA PSIQUIATRIA ADULTO	50.000

II. Condiciones

A. Niños, niñas y adolescentes

Para acceder al servicio de consulta 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 médico pueda requerir que el adulto responsable del niño, niña o adolescente, de un espacio de privacidad necesario para el correcto desarrollo de la atención médica. El médico podrá reservar cierta información del adulto responsable si esto fuese necesario para la correcta atención médica.

B. Dirección y decisiones médicas

La dirección y decisiones médicas continúan a cargo del médico, 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 durante la consulta online.



C. Condiciones técnicas

El profesional médico realiza la consulta por medio de un sistema de video-llamada en la plataforma “Hangouts” de Google, 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. Celular, Tablet o computador con cámara y micrófono funcional
2. Conexión a Internet (banda ancha desde 30Megas) o de datos móviles 3G o 4G

III. Limitaciones y exclusiones

La consulta de telemedicina tiene limitaciones propias e inherentes a su soporte, no siendo posible en la actualidad realizar exámenes físicos, controlar signos vitales, extender licencias médicas (en el caso de ser necesario), notificaciones GES, recetas retenidas y cheque o, cualquier otra que requiera de la presencia física del paciente.

El médico, 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, con la consecuente consulta médica para revisar los resultados obtenidos.

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 médico 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 la página web <http://www.indisa.cl> entrando al banner de Consulta Online, donde podrá reservar la hora con el médico que requiera y se realizará además el pago vía webpay.

Una vez pagada la atención médica, el paciente recibirá en el correo electrónico registrado un comprobante de reserva junto con los términos y condiciones.



El día de la consulta agendada, el paciente recibirá un enlace en su correo electrónico para acceder a la videollamada, donde 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 online propiamente tal.

En el caso de que la consulta online no se lleve a cabo en ese tiempo, el paciente podrá optar a un nuevo agendamiento sin costo o la devolución del dinero.

B. Atención propiamente tal

La atención de consulta online se desarrolla en un ambiente seguro y privado (box de consultas en el caso del médico, 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 médico. 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 médico realiza una atención a distancia basada única y exclusivamente en los datos que son proporcionados por el paciente, 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 inducir a un error diagnóstico con consecuencias que pueden ir desde leves pasando por graves, como 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 médico podrá acceder a la ficha clínica para interiorizarse de la condición médica de éste, lo que el paciente autoriza expresamente.



B.3 Recetas, órdenes de exámenes y otros documentos

El médico podrá otorgar: certificados, recetas médicas u órdenes de exámenes, cuyo envío será vía correo electrónico.

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

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

El paciente tiene derecho a recibir un resumen de la atención, las recetas o informes médicos que se generen durante la consulta. Las solicitudes posteriores de copia de ficha clínica, de alguna atención particular o de los informes médicos 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 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, ya sea alterándolas o entregándolas a un tercero.

El paciente además declara conocer y entender que la consulta online se realiza en un entorno protegido y privado, de igual forma que una consulta médica 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 médico 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 médico y la no disponibilidad del paciente, no se podrá realizar la atención y se deberá solicitar el reembolso a través de Servicio al Cliente o, vía electrónica al correo maria.muza@indisa.cl.

La atención remota tiene las restricciones y limitaciones propias a este tipo de atención médica, no reemplazando la atención presencial. Por lo mismo, el realizar diagnósticos acertados, prescribir tratamientos o indicar exámenes, se ve disminuida

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

La consulta 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 al otro cercano.

Clínica INDISA ha instruido al cuerpo médico 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 médicas, tanto presenciales como por telemedicina, no obstante existir un agendamiento, no aseguran al paciente que el profesional médico 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 terminada, si el paciente hiciese caso omiso a las indicaciones del médico.

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

B. Cibernéticas

Clínica INDISA, no obstante tener un equipo dedicado a evitar ataques cibernéticos, con sistemas de antivirus, malware y firewalls antihackeos, 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 telemedicina, no siendo responsabilidad de Clínica INDISA la negativa de reembolso por parte de su seguro de salud.

Se informa al paciente que la Resolución Exenta 204 y 226 que autorizó la telemedicina, establece la homologación de sólo algunos códigos, quedando otros fuera de esta posibilidad. Así, de la oferta presentada por Clínica INDISA las consultas de Cirugía no fueron homologadas para primera atención ni seguimiento y, la consulta de Obstetricia y Ginecología, sólo fue homologada para seguimiento. Dependerá única y exclusivamente de su Aseguradora (FONASA o ISAPRE), otorgar o no cobertura a estas prestaciones.

C.2 La consulta online podría motivar una o más consultas, sea de forma presencial o remota, 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 consulta online

Si la consulta no se puede llevar a cabo, el paciente podrá optar por reagendar a su nombre o a la devolución del dinero. Las consultas 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 que aplican 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 por el mal uso que se pueda hacer de las indicaciones médicas, recetas, órdenes de exámenes o licencias.

Clínica INDISA se reserva, además, el derecho de cancelar cualquier consulta de 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, y representante legal en el caso que sea aplicable, declaro conocer todos y cada uno de los términos y condiciones de la consulta online que me dispongo a tomar.

Declaro expresamente que conozco, entiendo y acepto, que la consulta de online 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 clic en "Acepto Términos, condiciones y consentimiento informado", acepto todos y cada uno de los términos, condiciones y consentimiento informado respecto de la consulta de telemedicina descritos en este documento.