TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELEMEDICINA

MI ADN

El acceso y utilización del SERVICIO DE TELEMEDICINA descrito a continuación se rige por las siguientes condiciones -en adelante indistintamente “Las Condiciones de Uso”- y por los términos y condiciones de uso del homepage de Mi ADN, en adelante “La institución”, que se encuentran en la página web www.miadn.cl en adelante e indistintamente "el sitio".

ANTECEDENTES

La telesalud se ha convertido en una valiosa herramienta que permite acortar las profundas brechas de acceso y de calidad en la atención de la salud. A través de ella se facilita la provisión de servicios a distancia desde el ámbito de la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y cuidados paliativos, mejorando así la equidad en el acceso, el ejercicio de derechos, la oportunidad y la calidad de la atención para la población. Además, los servicios de telesalud mejoran la calidad de vida de la población y reducen los costos asociados a la salud. Su uso adecuado es un desafío que hace más inclusivos los adelantos modernos para amplias capas de la población. Por efecto de la pandemia (Covid-19), en agosto 2020, el Ministerio de Salud de Chile (MINSAL) emite una resolución respecto al uso de tecnologías de información en salud, autorizando esta herramienta para las atenciones médicas.

En consideración a lo anterior La Institución ha puesto a disposición de los pacientes, un servicio de atención de paciente por medio de plataforma electrónica, conforme a los términos y condiciones señaladas en este documento.

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La institución a través de su sitio pone a disposición una plataforma electrónica de atenciones clínicas online operada por La Institución, a través de profesionales en adelante “el médico”, perteneciente a La Institución y acreditados en el Registro de Prestadores de la Superintendencia de Salud.

La atención médica será responsabilidad del médico y se contactará al usuario, en adelante, “el paciente” mediante una video llamada, recabando todos los antecedentes clínicos necesarios para llevar a cabo la atención a través de una plataforma segura y resguardando la confidencialidad de la información entregada.

El Paciente reconoce que la evaluación y orientación entregada por este medio tiene las limitaciones propias de una consulta remota, en cuanto no permite un examen físico ni evaluar otros elementos propios de la medicina presencial. También puede tener dificultades tecnológicas, que si persisten hacen necesaria una reevaluación presencial.

El paciente declara comprender que este Servicio de Telemedicina NO es un servicio de urgencia ni de emergencia médica. En caso de presentar una condición de riesgo vital o

síntomas agudos graves, el paciente no debe utilizar esta plataforma y debe acudir inmediatamente al servicio de urgencia presencial más cercano o llamar a los servicios de rescate.

Se deja constancia que la Institución ni el médico no grabará ni tomará fotografías de la atención remota.

Al finalizar la atención, el paciente podrá recibir de parte del médico, una receta médica simple con prescripción de medicamentos, tratamientos, exámenes u otras, las cuales serán enviadas al correo electrónico del paciente.

2. VALORES:

El detalle de los valores se presenta a continuación:

SERVICIO	ISAPRE-PARTICULAR-FONASA
Consulta Genética	$65.000

El valor del servicio de Atención está disponible en la página web, además de las opciones de pago que a través de la pasarla de pago del portal a través de tarjetas bancarias. Para transferencia electrónica:

Cuenta bancaria Mi ADN

Servicios Genéticos Y Asociados SpA

RUT: 77.271.852-7

Banco de Chile

Cuenta Corriente

N°: 00-159-46745-04

finanzas@miadn.cl (en el asunto indicar telemedicina y nombre del paciente)

Los pacientes Isapre podrán reembolsar su consulta de acuerdo con las condiciones y coberturas de su plan de salud.

Los beneficiarios de Fonasa deberán pagar el valor particular.

Para devoluciones de dinero por cancelación previa de la cita, se debe enviar un correo a contacto@miadn.cl y a finanzas@miadn.cl solicitando la cancelación y devolución del dinero. Dentro de 72 horas hábiles se realizará la devolución de integridad del monto pagado a la cuenta corriente que se indique.

3. ANULACIÓN O REAGENDAMIENTO DE CONSULTA

Para anular la consulta, el paciente tiene un plazo de 24 horas previo a su reserva de hora y deberá realizarla a través del mail telemedicina@miadn.cl. La institución restituirá la integridad del monto pagado a la cuenta corriente que se indique, menos la comisión adjudicada por los medios de pago señalados.

Si el paciente desea reagendar su atención, debe comunicarse al mail señalado anteriormente solicitando la modificación con al menos 3 horas de anticipación. Su nueva cita será entregada de acuerdo a la disponibilidad del profesional.

Si el paciente no se presenta a la atención en la fecha y hora señalada, la institución no procederá a la devolución del pago de la consulta. Si el médico lo autoriza, podrá ofrecérsele una nueva hora de atención.

Salvo excepciones, en donde por parte de la Institución o el profesional, existan problemas de conectividad u otros que conlleven a que no se pueda entregar el servicio contratado, se le restituirá la integridad del monto total pagado a la cuenta corriente que el paciente indique.

4. DEBERES DE LA INSTITUCIÓN

La institución se compromete a que los datos personales de los usuarios recibidos y almacenados por la utilización de este servicio serán confidenciales y 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.

La institución se compromete a entregar un servicio de calidad, como también sus médicos a proveer una atención profesional que responda a las inquietudes del paciente de acuerdo a las oportunidades y límites que ofrece la atención remota.

5. DEBERES DEL PACIENTE

Al acceder al sitio y al servicio de telemedicina, usted garantiza que tiene al menos dieciocho años de edad o posee el derecho legal y la capacidad para actuar por un menor de edad que será el paciente de la consulta, de acuerdo a las presentes Condiciones de Uso.

El paciente acepta plenamente, con exactitud y veracidad, crear su reserva de cita clínica online con datos verdaderos y fidedignos, incluyendo su nombre completo, número de cédula de identidad, previsión dirección, ciudad, comuna, correo, fecha de nacimiento, número de teléfono fijo o móvil, correo electrónico, de acuerdo a lo escrito en la Ley N° 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.

El paciente se compromete a entregar información veraz. La información digital, tales como informes, resultados, exámenes entre otros debe ser enviados en formato pdf al menos 48 horas antes de la consulta al correo telemedicina@miadn.cl.

El paciente se compromete a asegurarse de que su dispositivo (computador, Tablet o celular) cuente con suficiente batería y conexión adecuada a internet, además de buscar un lugar apto para la tele consulta, silencioso, con buena iluminación y privado.

Finalmente, el paciente no realizará grabaciones ni tomará fotografías de la atención remota sin la autorización formal y por escrita de su médico tratante.

6. CONSENTIMIENTO

Al reservar una hora por telemedicina el paciente accede a compartir su información por vías tecnológicas con un profesional de la salud, comprende que los diagnósticos están efectuados sobre la base de antecedentes clínicos parciales y que podrían requerir reanálisis, que durante la realización de la tele consulta el contacto puede verse interrumpido por ambas partes por motivos tecnológicos. Por lo anterior el paciente acepta las limitaciones de una consulta remota y otorga su consentimiento a los términos y condiciones acá previstos.

Con el fin de determinar el cumplimiento de estas condiciones de uso, nos reservamos el derecho, de controlar el acceso y el uso del sitio y del servicio de atención clínica online 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.

7. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ATENCIÓN POR TELEMEDICINA

1. El paciente debe ingresar a https://miadn.cl/telemedicina/ y elegir el médico con el cual deseará realizar su atención, luego seleccionar RESERVAR HORA.
2. Deberá escoger día y hora, según disponibilidad que se encuentre en ese momento. Luego si no está registrado en nuestro sistema deberá ingresar sus datos personales (mail, teléfono, nombre completo, fecha de nacimiento, domicilio) para generar la reserva.
3. Después de reservar la hora recibirá un mail a su correo confirmando la reserva. Además, se desplegará una nueva ventana con un botón de pago. Tendrá de 15 minutos para pagar la reserva o ésta será eliminada.
4. El proceso de pago se realiza a través de nuestros botones de pago. Si desea pagar a través de transferencia electrónica, solicite información a telemedicina@miadn.cl
   Los pacientes Isapre podrán reembolsar su consulta de acuerdo con las condiciones y coberturas de su plan de salud. Los beneficiarios de Fonasa deberán pagar el valor particular.
5. Una vez recibido el pago se confirmará su reserva y enviaremos un correo con el link de la cita con el que podrá conectarse para realizar la atención médica. Las reservas no pagadas en los siguientes 15 minutos serán anuladas automáticamente.

6. El día de la atención deberá ingresar al link enviado en el correo 5 minutos antes de la consulta médica y el profesional lo atenderá a través de una video llamada.
7. Posterior a la cita y en caso de ser necesario, podrá recibir en su correo electrónico recetas simples y órdenes de exámenes. Su boleta será emitida en un plazo de 72 horas hábiles.
8. Si la persona que requiera atención es un menor de 18 años o por su condición de salud requiera actuar debidamente representado, deberá estar acompañado de una persona mayor de edad a cuyo cuidado se encuentre 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.

8. RESERVA DE DERECHOS

La institución 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. Del mismo modo, la Atención sólo se podrá realizar en la medida que las capacidades técnicas lo permitan, incluyendo, entre otros, la disponibilidad de un ancho de banda adecuado y de un número de médicos o profesionales de la salud que permitan atender las solicitudes de consultas por vía remota. La Institución 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.

Por otro lado queda estrictamente prohibida la grabación del servicio de atención médica desde cualquier tipo de dispositivo y en cualquier tipo de formato.