

CONDICIONES GENERALES SERVICIO DE SALUD DIGITAL MEDISMART.LIVE

Primero: Descripción general del servicio

La plataforma de salud digital proporcionada por el proveedor MEDISMART.LIVE, en adelante también el Proveedor, consiste en una suscripción mensual de telemedicina con agendamiento online de consultas médicas. Las consultas médicas serán atendidas por especialistas inscritos en la Superintendencia de Salud, con EUNACOM aprobado y amplia experiencia en pacientes a través de centros de salud presenciales público y privados. Dichos profesionales de salud pertenecerán a las siguientes RAMAS DE LA SALUD: **medicina general, nutrición, psicología, odontología (higiene, patologías simples de pre-atención y post-atención y presupuestos) y pediatría ambulatoria o medicina familiar del niño**. La atención será entregada a través del portal **www.medismart.live mediante video consulta**. En el portal web del Proveedor el usuario final tendrá acceso a: Su historial médico compuesto por: las recetas médicas, órdenes de exámenes y certificados de salud.

Los usuarios que cumplan las condiciones definidas por Entel y que suscriban el servicio de telemedicina a través del formulario web que ha dispuesto Entel tendrán 100% de descuento en el servicio.

Los usuarios que suscriban el servicio de telemedicina recibirán un correo de bienvenida para acceder a la plataforma de salud digital con toda la información necesaria para hacer uso del servicio. Junto con ello, se le remitirá **una copia íntegra y fiel del contrato de suministro del servicio**. Esta comunicación se realizará a más tardar dentro de los 5 días hábiles siguientes a su perfeccionamiento o modificación.

Segundo: Condiciones del servicio

- a) En el portal web del proveedor el usuario final tendrá acceso a: Su historial médico, compuesto por; las recetas médicas, órdenes de exámenes y certificados de salud.
- b) Para contratar el servicio de telemedicina los clientes deberán ingresar sus datos en el formulario disponible en los portales web de Entel corp.
- c) Las horas médicas deberán ser agendadas en el portal web de MEDISMART.LIVE.
- d) El descuento no aplicará para otras ramas de la salud salvo las indicados en la cláusula primera de este documento.
- e) Descuento no acumulable con otras promociones y/o beneficios.
- f) Todos los profesionales cuentan con formación profesional universitaria y están debidamente inscritos en la Superintendencia de Salud.

Tercero: Beneficiarios de los servicios

Los beneficiarios del descuento del 100% del servicio corresponderán a los usuarios de líneas móviles del segmento Afinidad de Corporaciones de Entel y a los colaboradores de las corporaciones que

contratan sus servicios móviles con Entel y que cumplan con la condición de beneficiario que Entel detalla en las condiciones generales publicadas en sus portales web.

Los beneficiarios podrán contratar los servicios a través de los portales web definidos por Entel. En los portales web Entel validará que los suscritos cumplan la condición de beneficiarios.

Cuarto: Requisitos de Contratación

Para obtener la cobertura de los servicios, se deben cumplir con las siguientes condiciones:

- a) Que el usuario suscriba el servicio a través de la página web dispuestas por Entel para suscripción de beneficios.
- c) Los servicios virtuales se activarán una vez ingresados los datos y ENTEL haya traspaso dichos datos vía API multiclientes a Medismart.live. El periodo de activación podría darse hasta en 48 horas.
- d) Este servicio tendrá 100% de descuento para los usuarios que Entel determine en las condiciones generales publicadas en sus portales web de suscripción de beneficios.
- e) Luego de suscrito y activado el servicio, el usuario Entel podrá tomar sus horas médicas a través de www.medismart.live – Pedir Una Hora – Medicina General y Preventiva o de la especialidad Pediatría (descrita en la cláusula primera de este documento) e ingresando sus credenciales. (Usuario y Contraseña)

Quinto: Consideraciones de los Servicios

- a) La cobertura de los servicios virtuales es en todo Chile o cualquier parte del mundo donde el cliente tenga acceso a red de datos.
- b) En el minuto del enrolamiento recibirá un mail de bienvenida con sus credenciales y pasos de la atención, junto con el contrato de prestación de servicios en formato digital.
- c) El servicio de Telemedicina será a través del portal www.medismart.live, en el cual el cliente ya estará enrolado y podrá acceder a través de su RUT y clave al servicio con agendamiento 24/7, es decir podrá agendar la hora en cualquier momento.
- d) El horario disponible en la agenda médica según especialidad será: Medicina General: 08,00 a 03,00am (19 horas del día) y en el caso de Psicología, Nutrición, Odontología y Medicina Familiar del niño entre 08,00am y 11,59pm dependiendo la disponibilidad de los profesionales.
- e) El cliente cada vez que use el servicio de salud virtual, deberá leer y aceptar los términos y condiciones particulares de la atención, como requisito previo a la generación de la consulta médica general, de especialidad o profesional médico según corresponda.
- f) En caso que el usuario necesite soporte deberán comunicarse a Servicio al cliente a través de: www.medismart.live pestaña ayuda en cualquiera de sus opciones o directamente vía whatsapp al +56953694225.

Sexto: Caso Fortuito o Fuerza Mayor

En situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, como por ejemplo que por cualquier motivo se encuentren afectados; los servicios de telecomunicaciones y/o de internet, el cumplimiento del servicio queda supeditado a la disponibilidad del mismo.

Séptimo: Exclusiones del Servicio

Dentro de las exclusiones de los servicios encontramos:

- a) El servicio de telemedicina sólo realizará primeras atenciones o controles relacionados a primeras consultas, dejando exluídas las atenciones de alta complejidad (Categorías C1, C2 y C3 incorporados en las siguientes tablas”) o urgencias médicas.

CLASE	CARACTERISTICAS	RECOMENDACIÓN
C1	<p>Paciente que bajo su criterio presenta, a partir de lo descrito por la teleconsulta, signos o síntomas de una condición de riesgo vital inminente.</p> <p>Algunos ejemplos pueden ser⁴:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sospecha de infarto agudo al miocardio con compromiso hemodinámico. - Politraumatizado, gran quemado, herida a bala. - Accidente cerebro vascular. - Hemorragia digestiva masiva. - Entre otras 	<p>Indicación de concurrir a un servicio de urgencias en forma inmediata.</p>

	<p>Esta condición no puede ser resulta por teleconsulta y debe derivarse a un servicio de urgencias.</p>	
C2	<p>Paciente que bajo su criterio presenta, a partir de lo descrito por la teleconsulta, signos o síntomas de una condición de alta complejidad.</p> <p>Algunos ejemplos pueden ser⁵:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trauma Ocular, facial o dental. - Compromiso de conciencia. - Crisis asmatica. - Diabetes Mellitus descompensada. - Heridas cortantes con hemorragia activa - Pacientes con dolor en escala de EVA igual o superior a 5/10. - entre otras. <p>Esta condición no puede ser resulta por teleconsulta y debe derivarse a un servicio de urgencias.</p>	<p>Indicación de concurrir a un servicio de urgencias, antes de 30 minutos.</p>

C3	<p>Paciente que bajo su criterio presenta, a partir de lo descrito por la teleconsulta, signos o síntomas de una condición de mediana complejidad.</p> <p>Algunos ejemplos pueden ser⁶:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intoxicaciones sin riesgo vital. - Accidente escolar sin riesgo vital. - Accidente laboral sin riesgo vital. - Hemorragia sin riesgo vital. - Hemorragia dental activa. - Diarreas con deshidratación. - Quemaduras sin riesgo vital. - entre otras <p>Esta condición no puede ser resuelta por teleconsulta y debe derivarse a un servicio de urgencias.</p>	<p>Indicación de concurrir a un servicio de urgencias o consulta presencial, antes de 90 minutos.</p>
-----------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- b) El servicio de telemedicina es totalmente remoto a través de video llamada dejando excluida cualquier atención presencial por parte de nuestros profesionales.
- c) Frente a la pesquisa de una enfermedad mayor o que requiera especialista, el médico deberá realizar una derivación al especialista correspondiente.
- d) El servicio de telemedicina no está autorizado para entregar recetas retenidas.
- e) Sólo la pediatra o medicina familiar del niño podrán atender niños menores de 2 años.
- f) Los psicólogos sólo podrán atender a niños mayores de 6 años.
- g) El servicio de telemedicina no podrá atender urgencias médicas y por protocolo derivará al centro de salud presencial más cercano.
- h) El servicio de telemedicina no incluye descuentos en ramas de la salud distintas a las señaladas en la cláusula primera de este documento.

Octavo: Vigencia

- Los usuarios serán automáticamente renovados en la plataforma de salud digital por períodos de 30 días, y el descuento del 100% se aplicará mientras estos mantengan la condición de beneficiarios de Entel y se mantenga vigente la alianza entre MEDISMART.LIVE y Entel.
- Sí el usuario pierde la condición de beneficiario o finaliza la alianza entre MEDISMART.LIVE y Entel, el usuario será informado vía correo electrónico por MEDISMART.LIVE, y el descuento aplicable al servicio dejará de aplicarse de manera inmediata. Sin perjuicio de ello, la suscripción del usuario al servicio será suspendida, y con ello el acceso a la plataforma de MEDISMART.LIVE, mientras el usuario no acepte de manera expresa el precio que le comunicará MEDISMART.LIVE. Esta suspensión se mantendrá por el plazo máximo de 30 días hábiles contados desde el aviso escrito

de MEDISMART.LIVE al usuario, pudiendo este aceptar o rechazar el contrato precio indicado. Si el usuario acepta pagar el precio sin el descuento Entel, la suscripción se mantendrá vigente. Transcurrido el plazo de suspensión MEDISMART.LIVE podrá darla por terminada, previo aviso escrito al usuario, al correo electrónico, enviado con una anticipación de, a lo menos 15 días corridos a la fecha que indique como de término. El usuario podrá siempre poner término a la suscripción en cualquier momento, caso en el cual pagará el servicio por el tiempo en que hubiere estado vigente la suscripción.

Noveno: Causales de Término

El acuerdo podrá terminarse, por el mal uso en cualquiera de sus figuras y según las siguientes razones:

- a) Uso malicioso del beneficiario del servicio con fines no médicos.
- b) Suplantación de identidad a un beneficiario del servicio médico.
- c) Divulgación y/o difamación sin un motivo que implique desmedro al equipo médico.
- d) En caso de contratación fraudulenta o burlando los médicos de pago de la plataforma o el cliente. (Entel)
- e) Muerte del beneficiario
- f) Mutuo acuerdo entre las partes.
- g) Renuncia voluntaria.
- h) Vencimiento del plazo convenido en el contrato.
- i) Caso fuerza mayor.
- j) Conducta indebida de carácter grave, la que debe ser debidamente comprobada. Por ejemplo, falta de probidad del trabajador, acoso sexual o conducta inmoral.
- k) No concurrencia recurrente (+10 veces) del beneficiario a sus horas médicas agendadas
- l) Actos, omisiones o imprudencias temerarias en contra de la seguridad o la actividad del equipo médico

Si cualquiera de estos argumentos requiriese una medición acorde, las partes deberán convenirlas formalmente. La extinción del vínculo no afectará al compromiso de confidencialidad entre las partes.

Décimo: Cláusulas de Confidencialidad y tratamiento de datos personales.

MEDISMART.LIVE se compromete a mantener estricta confidencialidad de los datos personales y antecedentes obtenidos, en el normal desempeño de su servicio, por medio de su plataforma de salud digital.

MEDISMART.LIVE almacena automáticamente datos del Usuario y de su perfil cuando éste accede a su Portal.

MEDISMART.LIVE también recolectará información cuando el Usuario visite el Portal y/o Aplicación, como la dirección IP, la información sobre el sistema operativo y navegador utilizado, el sitio desde el cual el Usuario llegó al Portal y/o Aplicación, la hora y fecha de su visita y actividad, entre otra información, con el propósito de poder mejorar la experiencia de visita al Portal y/o Aplicación.

Igualmente, el Usuario queda informado, al acceder a la Aplicación o Portal de MEDISMART.LIVE, que otorga a MEDISMART.LIVE una autorización indefinida, gratuita, tanto en Chile, como a nivel mundial, para utilizar dichos datos y, con ello, mantener informado al Usuario mediante avisos de actualización de los contenidos en

su Sitio Web, así como ofertas, promociones, publicidad o cualquiera otra comunicación que MEDISMART.LIVE considere pertinente. En caso de que el Usuario no desee recibir dicha información, deberá acceder al link (enlace) que se encuentra en el correo de aviso para solicitar el cese de su envío.

Decimo primero: Política de Privacidad

MEDISMART.LIVE es respetuoso de la legalidad vigente respecto a la protección de los datos de carácter personal del Usuario y la autonomía de éste con respecto a la utilización de estos y sus usos. Esta política de privacidad explica las directrices de MEDISMART.LIVE sobre la recolección, utilización, almacenamiento, comunicación y protección de datos personales.

MEDISMART.LIVE no se responsabiliza por el tipo de información recibida y que haya sido suministrada y registrada por el mismo Usuario en su formulario de acceso y perfil, así como que ella sea verdadera y exacta, razones por las que MEDISMART.LIVE no ofrece garantía alguna con respecto a la exactitud de ninguna información proveniente del Usuario.

Sin perjuicio de lo anterior, MEDISMART.LIVE podrá confirmar, incluso previo a otorgar acceso al potencial Usuario al Portal y/o Aplicación, los datos personales suministrados por el Usuario en su formulario, pudiendo contactar/acudir a la empresa en que el Usuario señale desempeñar funciones, así como a entidades públicas, compañías especializadas o centrales de riesgo, para lo cual el Usuario autoriza expresamente a MEDISMART.LIVE. La información que MEDISMART.LIVE obtenga de estas entidades será tratada en forma confidencial con el propósito de verificar la veracidad de los datos entregados por el propio Usuario. El Usuario podrá siempre solicitar a MEDISMART.LIVE el acceso, rectificación y actualización de sus datos personales y el ejercicio de los derechos que contempla la Ley No. 19.628 sobre Protección de Datos de Carácter Personal o la legislación aplicable. Asimismo, el Usuario podrá solicitar a MEDISMART.LIVE borrar sus datos personales, en cuyo caso faculta a MEDISMART.LIVE a dar por finalizado el presente contrato, perdiendo con ello la calidad de Usuario del Portal y/o Aplicación y, por ende, su acceso al mismo.

MEDISMART.LIVE no vende, arrienda, comunica o transmite datos personales del Usuario a persona alguna, salvo por situaciones excepcionales, como puede ser por ejemplo en el caso de cumplimiento de una orden que emane de los Tribunales de Justicia o, bien, una autoridad administrativa.

Décimo tercero: Regulación complementaria

En lo no regulado en los presentes términos y condiciones especiales, regirán los términos y condiciones generales de servicio prestado por Medismart.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

PLATAFORMA TELEMÉDICA MEDICAL SOLUTIONS

El acceso y uso de este sitio web y plataforma de telemedicina se rige por los términos y condiciones descritos a continuación, así como por la legislación que se aplique en la República de Chile. En consecuencia, todas las visitas y todos los contratos y transacciones que se realicen en este sitio, como asimismo sus efectos jurídicos, quedarán regidos por estas reglas y sometidas a esa legislación.

Los términos y condiciones contenidos en este instrumento se aplicarán y se entenderán a formar parte de todos los actos y contratos que se ejecuten o celebren a través de nuestro servicio mediante los sistemas de oferta y comercialización comprendidos en este sitio web y plataforma de orientación médica o de cualquier profesional de la salud vía video-conferencia en adelante “**telemedicina**”, entre los usuarios de este sitio y MEDICAL SOLUTIONS SPA o por cualquiera de las otras sociedades o empresas contratantes que sean filiales, matrices o coligadas con ella, y que hagan uso de este sitio a las cuales se les denominará en adelante también en forma indistinta como “las empresas”, o bien “la empresa oferente”, “el proveedor” o “la empresa proveedora”, según convenga al sentido del texto.

Este contrato describe los términos, condiciones generales, las condiciones particulares y el expreso consentimiento del cliente/paciente de utilizar esta plataforma, recibiendo la atención y/o orientación profesional en los términos que a continuación se describen; en adelante “**Términos y Condiciones**” aplicables al uso de los servicios ofrecidos y/o provistos por MEDICAL SOLUTIONS SPA en sus plataformas radicadas en: www.medismart.live o www.medicalsolutions.cl, conjunto con su sitio de atención www.saludvirtual.medicalsolutions.cl, uso que incluye las herramientas provistas a través del mismo para la realización de video-llamada, chat o fono llamada a distancia e intercambio de información además de datos personales y sensibles los que consiente libremente en compartir para estos efectos; en adelante también referidos como “Servicios”. Cualquier persona que desee usar el Sitio o los Servicios podrá hacerlo previa aceptación de los Términos y Condiciones acá descritos.

CUALQUIER PERSONA QUE NO ACEPTÉ ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES CONSINTIENDO LA ATENCIÓN DE TELEMEDICINA, LOS CUALES TIENEN UN CARÁCTER OBLIGATORIO Y VINCULANTE, DEBERÁ ABSTENERSE DE UTILIZAR EL SITIO Y/O LOS SERVICIOS.

Usted debe leer, entender, consentir informadamente y aceptar todas las condiciones establecidas en los "Términos y Condiciones", previo a su inscripción como Usuario de la Plataforma de Telemedicina MEDICAL SOLUTIONS SPA www.medismart.live y/o www.saludvirtual.medicalsolutions.cl

1.- Alcance

Los presentes Términos y Condiciones son de aplicación para todos los Servicios provistos a través del Sitio y/o Plataforma de Telemedicina.

2.- Capacidad y derecho de retracto.

Los Servicios sólo están disponibles para personas que tengan capacidad legal para contratar. No podrán utilizar los servicios las personas que no tengan esa capacidad en los contratos celebrados por medio de este sitio.

SITUACIÓN DEL INCAPAZ RELATIVO (menores adultos: hombres mayores de 14 años y menores de 18 años, mujeres mayores de 12 años y menores de 18 años y disipador declarado interdicto: Personas que por alguna adicción son declaradas por sentencia judicial como incapaces de administrar lo suyo). Estas personas tienen todas las capacidades para poder servirse del servicio, pero no para obligarse patrimonialmente en las obligaciones que comprende estos términos y condiciones.

SITUACIÓN DEL INCAPAZ ABSOLUTO (dementes, hombres menos de 14 años y mujeres menores de 12 años los sordos o sordos mudos que no puedan darse a entender claramente): Estas personas, inclusive, no tienen las capacidades suficientes para poder servirse del servicio.

El usuario, consumidor, cliente o paciente no podrá retractarse del contrato celebrado, a menos que en una determinada oferta se contemple expresamente esta posibilidad. Sin embargo, la empresa proveedora podrá buscar la mejor solución posible en pos de la satisfacción del consumidor, sin que esto sea obligatorio para ella.

3.- Registro y Seguridad. -

Para tener acceso a los Servicios en línea que brinda MEDICAL SOLUTIONS SPA y la Plataforma de Telemedicina provista por la misma, usted deberá registrarse como usuario en www.medismart.live y crear su cuenta personal e intransferible, suministrando toda la información personal básica y sensible, requerida para estos efectos. Usted acuerda no crear más de una cuenta de usuario. Asimismo, usted se compromete a proveer información correcta, verídica y actualizada de su persona al momento de registrarse o al momento de hacer cualquier actualización de su ficha de información personal. El contratante declara que los antecedentes personales clínicos, mórbidos y demás datos que proporcione son verdaderos, y en ellos se fundamenta la atención que recibe. Por ello, en caso de proveer información falsa o incorrecta nos reservamos el derecho de suspender, temporal o definitivamente, su cuenta y negarle el acceso al uso de los Servicios, sin que por ello se genere derecho de resarcimiento alguno a favor del usuario. Adicionalmente, y en caso que usted entregue información falsa o imprecisa acerca de sus antecedentes personales, clínicos, mórbidos, y especialmente, si entrega sintomatología falsa o inexacta relativa al motivo de la consulta, usted declara comprender que el médico que preste el servicio contratado quedará desde ese momento liberado de toda responsabilidad penal, civil, infraccional o administrativa.

Sin perjuicio que los Servicios sean contratados por una empresa o entidad para ser utilizados por dependientes o personas contratadas por ésta, cada uno de dichos dependientes o personas deberá registrarse como usuario individual. En todo caso, el término de los Servicios contratados por la empresa o entidad, cualquiera sea la causa de dicho término, pondrá a su vez término a las cuentas de usuarios asociadas.

Al registrarse, el usuario accederá a su cuenta personal ("Cuenta") mediante el ingreso de su nombre de usuario (RUT) y la clave de seguridad, la cual podrá modificar regularmente ("Claves de Acceso"), siendo usted el responsable de no compartirla ya que esta contiene datos personales y sensibles ligadas a su cuenta, las que se encuentran

El Usuario será responsable de mantener la confidencialidad de sus datos de ingreso. El Usuario será responsable de todos los usos de su registro, tanto si están autorizados o no, y deberá notificar inmediatamente a contacto@medismart.live sobre cualquier uso sin autorización de su registro.

El Usuario se compromete a usar personalmente su usuario. Se encuentra prohibido ceder, vender, prestar o permitir por cualquier motivo el acceso a su cuenta a cualquier persona. El único responsable de toda la actividad que ocurra bajo su nombre será el usuario, así como el buen recaudo de sus claves de acceso. A su vez, declara aceptar que efectuará consultas a través del Servicio referidas a su propia salud y no respecto de terceros.

4.- Condiciones Generales de Prestación de los Servicios.

4.1.- Uso de la atención virtual por telemedicina.

NO UTILICE EL SITIO EN CASO DE EMERGENCIAS MÉDICAS, TAMPOCO EN CASO DE PRESENTAR EPISODIOS AGUDOS DE PROBLEMAS PSIQUIÁTRICOS, MENOS IDEACIÓN SUICIDA EN NINGUNO DE SUS NIVELES. Si el titular u alguna de sus cargas de manera autónoma decidiera igualmente tomar contacto con algún profesional de la salud en la plataforma; el profesional derivará inmediatamente al paciente a un centro asistencial físico y se mantendrá en comunicación única y exclusivamente como acompañamiento consultivo, quedando como único responsable el paciente o tutor. En el específico caso de ideación suicida el profesional deberá guiar y orientar al paciente para que reciba la orientación profesional adecuada comunicando a las autoridades pertinentes para estos casos, este modo de actuar debe estar debidamente protocolarizado y en conocimiento de los profesionales que prestan servicios en la plataforma.

Si tiene una emergencia médica, Ud. debe dirigirse a un centro de atención médica de urgencia de inmediato.

El Sitio es una plataforma desarrollada y operada por MEDICAL SOLUTIONS SPA para brindarle acceso electrónico a asesorías de orientación de salud con profesionales de la salud habilitados legalmente para el ejercicio profesional cuya especialidad se encuentra debidamente registrados en la Superintendencia de Salud, mediante una plataforma telemática a distancia; así como para ofrecerle información acerca de MEDICAL SOLUTIONS SPA y de sus productos y servicios.

La Plataforma, ofrecerá atenciones y/o orientaciones de Telemedicina al paciente. Aquí podrá realizar consultas relativas a la profesión y especialidad que registra en la Superintendencia de Salud, la cual se encuentra debidamente declarada y disponible para consulta al momento de reservar un cupo en la agenda disponible. Estas atenciones se encuentran disponible de lunes a lunes de 8:00 a 24:00 horas, en un número finito de cupos de atención.

Sus interacciones con los proveedores de servicios de telemedicina, realizadas a través de video-llamada, mensajería o llamada no reemplazará la atención presencial, toda vez que carece de la posibilidad de efectuar examen físico entre otros, puede verse afectada por dificultades tecnológicas durante su uso o acceso a internet. Asimismo, las asesorías otorgadas por profesionales de la salud ofrecidas por MEDICAL SOLUTIONS SPA no pretenden ni están en capacidad de sustituir sus chequeos regulares de salud con el médico o profesional de su elección.

De esta manera, al aceptar los presentes Términos y Condiciones, Ud. manifiesta estar en conocimiento de que una video-llamada o asistencia médica a través de la Plataforma de Telemedicina sólo tiene por objeto y le permite complementar la oferta existente de acceso a servicios de salud, pero en caso alguno pretende reemplazar una atención presencial que pudiese estimar como necesaria una persona razonable, prudente y meticulosa en el cuidado de su salud.

Junto a lo anterior, dicha asistencia está sometida a las siguientes consideraciones y restricciones de uso las que el usuario conoce, consiente y comprende en su totalidad antes de utilizar el servicio:

1. Accede a compartir mi información por vía tecnológicas con un profesional que será el receptor de la misma
2. Entiendo que excepcionalmente puede verse vulnerada la información otorgada en cuanto a su privacidad o confidencialidad.
3. Me obligo al inicio y durante toda la realización de la teleconsulta a encontrarme en un lugar en donde se respete la privacidad.
4. Entiendo que la teleconsulta de forma alguna reemplazará la atención presencial y que podría ser incompleta precisamente al carecer de la realización de examen físico.
5. La cuenta de usuario tiene el carácter de personal e intransferible, dado que contiene información personal y sensible, no podrá ser utilizada por otra persona que no sea el titular.
6. Las interacciones con los proveedores de servicios de Orientación Médica de MEDICAL SOLUTIONS SPA, son para pacientes mayores de 3 meses quienes hasta los 2 años deberán solicitar cupo exclusivamente con un especialista, debidamente acreditado. Esto es responsabilidad de usuario.
7. Los menores de edad deben consultar con una cuenta individual, por lo que la responsabilidad del titular proveer y cargar la "cuenta de carga".
8. Los menores de edad o personas con discapacidad parcial o total, deberá siempre atenderse con el representante legal, en el caso de presentarse solo, el profesional deberá dejar constancia en el registro y procederá a dar fin a la teleconsulta.
9. La orientación por teleconsulta mensajería o llamada es una atención individual por lo que estará restringida al titular de la cuenta, esto impide que se realicen 2 consultas en un turno.
10. Yo usuario, conozco, acepto y consiento informadamente que una de las alternativas de teleconsulta es la teleconsulta con fines docentes, esta se diferencia de la teleconsulta normal por que durante la interacción mi información será vista y presenciada por otro usuario (s), el que no intervendrá directamente en mi atención. Solicito que quede siempre registro en la ficha que acepto esta condición.

La consulta de orientación por teleconsulta de MEDICAL SOLUTIONS SPA utiliza registro clínico electrónico para registrar la historia, resultados e imágenes de exámenes, diagnósticos y antecedentes del Usuario o paciente, similar a la que se usa actualmente en las consultas presenciales tradicionales. La principal diferencia está en que el examen físico se realiza en forma virtual permitiendo registrar imágenes a través de la cámara del computador o dispositivo móvil del Usuario o paciente, lo que en todo caso no reemplaza a un examen físico presencial, por lo que, en caso de estimarse necesario, el paciente se derivará a una consulta médica presencial.

4.2.- Independencia del Criterio Profesional.

Todos los proveedores de servicios médicos o de cualquier otra índole son profesionales por lo cual ofrecen sus servicios en el libre ejercicio de sus profesiones. Cualquier información, recomendación, indicación, diagnóstico, prescripción o tratamiento emanada o recibido a través del Sitio proviene y es atribuible

exclusivamente a dicho profesional y nace de la información que usted provee al profesional en una relación directa profesional-paciente.

El usuario comprende, acepta y consiente informadamente que es posible que el motivo de su consulta no pueda ser evacuado con un análisis hecho a través de la mediación teleconsulta, por lo que es posible que el profesional interviniente le aconseje atender la misma presencialmente. En estos casos, MEDICAL SOLUTIONS SPA no cubrirá los gastos de la consulta que el Usuario tenga que hacer, así como tampoco gestionará una cita con un profesional de la salud, siendo exclusiva responsabilidad del Usuario contactar un profesional apto para atender su consulta.

4.3.- Proveedores Disponibles.

Al solicitar asesoría de profesional de la salud por teleconsulta, se le asignará a uno de los profesionales pertenecientes a MEDICAL SOLUTIONS SPA que se encuentre disponible para atenderlo. Aunque se afirme que los profesionales cumplen con los requisitos para proveer los servicios que ofrecen, al proceder a realizar la consulta u orientación, usted está aceptando recibirla específicamente con dicho profesional y por lo tanto dando inicio a una relación paciente-profesional directa con el mismo. Asimismo, usted deberá exigir de dicho profesional la entrega de toda la información que sea necesaria y el debido ejercicio de todos los derechos que como paciente le correspondan de conformidad a la ley 20.584, que Ud. puede consultar en este link:

<http://www.supersalud.gob.cl/consultas/667/w3-article-7959.html>

4.4.- Acceso a Ficha con Datos Personales.

Sin perjuicio de los servicios específicos que son prestados por los profesionales a los usuarios, dentro de los servicios que provee directamente el Sitio al usuario, está el acceder a su Ficha Médica, donde él o los profesionales de salud que le hayan provisto sus servicios a dicho usuario, anotarán o registrarán los datos o información correspondiente al estado de salud, historial médico, etc., del usuario, todo ello previo consentimiento de éste, datos que en todo caso se regirán por lo señalado en la sección de Políticas de Privacidad de estos Términos y Condiciones y en lo dispuesto por la Ley 20.584.-, sobre derechos y deberes de los pacientes en las atenciones de salud.

5.- Contenido del Sitio.

Ningún contenido disponible en el Sitio deberá ser interpretado como opinión médica, exceptuando las informaciones provistas directamente y de forma individual por los profesionales en el libre ejercicio de sus profesiones.

6.- Cargos por Servicios.

Si aplicara un pago por uso de servicios específicos no cubiertos por su actual suscripción o por ausencia de un contrato celebrado entre su empleador y/o prestador de salud con MEDICAL SOLUTIONS SPA y el precio por el uso de la Plataforma no esté bonificado, el mismo será exhibido a través del sistema del cargo previo a la prestación de esos servicios, el cual deberá ser pagado al momento de utilizar el servicio. En este caso usted podrá rechazar el cargo sin recibir la prestación.

Los productos y servicios ofrecidos en este sitio, salvo que se señale una forma diferente para casos particulares u ofertas de determinados bienes o servicios, sólo pueden ser pagados con los medios disponibles y que se indican en este sitio. Las tarjetas emitidas en el extranjero, no admiten la modalidad de pago en cuotas. El uso

de las tarjetas, se sujetará a lo establecido en estos Términos y Condiciones y en relación con su emisor a lo pactado en los respectivos Contratos de Apertura y Reglamento de Uso. En caso de contradicción, predominará lo expresado en ese último instrumento. A mayor abundamiento, tratándose de tarjetas bancarias o de tarjetas no bancarias aceptadas en este sitio, los aspectos relativos a ésta, tales como la fecha de emisión, caducidad, cupo, bloqueos, etc., se regirán por el respectivo Contrato de Apertura y Reglamento de Uso, de tal forma que MEDICAL SOLUTIONS SPA o las empresas no tendrán responsabilidad en cualquiera de los aspectos señalados. El sitio podrá indicar determinadas condiciones de compra según el medio de pago que se utilice por el usuario. En consecuencia y sujeto a su aceptación, prestaremos los siguientes servicios: Planes de salud con membresías mensuales, trimestrales, semestrales y anuales.

7.- Modificaciones del Contrato.

MEDICAL SOLUTIONS SPA podrá modificar los Términos y Condiciones en cualquier momento haciendo públicos en el Sitio los términos modificados, siempre y cuando ello no signifique afectar derechos adquiridos por Ud. como cliente y/o consumidor. En todo caso, de haber modificaciones a los Términos y Condiciones éstos le serán informados al usuario registrado, en forma previa, cuando requiera acceder a los servicios, los que deberá aceptar o rechazar. Sin perjuicio de lo anterior, MEDICAL SOLUTIONS SPA podrá requerir la aceptación o rechazo de los cambios a través de cualquier otro medio escrito o tecnológico. De no aceptarse los cambios por el usuario registrado, lo que deberá manifestar en forma expresa, se entenderá terminado el presente contrato. No habrá lugar al término del contrato mientras existan pagos pendientes adeudados por el usuario a MEDICAL SOLUTIONS SPA. En caso de término del contrato o morosidad en el pago del servicio, el usuario será inhabilitado como tal para acceder a los Servicios.

8. – Política de Privacidad.

Toda información que se relacione con su identidad y con las condiciones físicas y mentales presentes, pasadas o futuras como asimismo su historia de tratamientos médicos es considerada información de carácter privado y tratada como tal. Lo anterior se entiende sin perjuicio de que dicha información es considerada, en todo o parte, como dato personal, inclusive de carácter sensible, según sea el caso, del usuario de conformidad a lo previsto en la Ley N° 19.628, en adelante e indistintamente referida como "Información Personal".

Como parte de su proceso operativo, MEDICAL SOLUTIONS SPA a través de la Plataforma de Telemedicina, procesa y almacena en servidores o medios magnéticos la Información Personal y sensible provista por usted. Si usted nos suministra Información Personal o sensible, usted nos autoriza desde ya en forma expresa para almacenarla y utilizarla sólo para los siguientes fines: (1) para permitir a MEDICAL SOLUTIONS SPA proveer y/o permitir que usted acceda a los Servicios, según corresponda, a través del Sitio; (2) para que los proveedores de servicios, entidades asociadas o agentes, todo según su requerimiento, le provean a usted los Servicios; (3) con el fin de proveerle nuestros productos o servicios o aquellos de nuestras entidades asociadas a usted; (4) cuando sea necesario en conexión con la venta de la totalidad o una mayoría sustancial de los activos de MEDICAL SOLUTIONS SPA o su fusión o reorganización con otra entidad; (6) cuando sea requerido o permitido por la Ley; (7) entregarle información complementaria de servicios disponibles para mejorar su experiencia; y (8) procesar la información de manera agregada para generar tendencia y parámetros que permitan mejorar nuestro servicio.

Asimismo, desde ya Ud. nos otorga su consentimiento expreso para que sus datos personales, en particular aquellos relativos a su condición de salud, exámenes médicos o de laboratorio, los contenidos en recetas médicas y otros datos sensibles que sean proporcionados por Ud. o almacenados con motivo de los Servicios, sean comunicados o transmitidos a los médicos, laboratorios clínicos, farmacias, centros médicos, centros de salud familiar de dependencia municipal o no, etc., sólo con el fin de que Ud. pueda obtener la prestaciones de salud, prescripciones médicas y/o expedición de los medicamentos correspondientes, cada vez que las acepte.

El usuario gozará de todos los derechos que le reconoce la legislación sobre protección al consumidor vigente en el territorio de Chile, y además los que se le otorgan en estos términos y condiciones. El usuario dispondrá en todo momento de los derechos de información, rectificación y cancelación de los datos personales conforme a la Ley No19.628 sobre protección de datos de carácter personal. La sola visita de este sitio no impone al consumidor obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas por el proveedor, en la forma indicada en estos términos y condiciones. MEDICAL SOLUTIONS SPA se reserva el derecho de utilizar datos estadísticos emanados o provenientes de informaciones generadas y almacenadas durante el proceso de interacción entre usuarios y proveedores, con el único fin de obtener para sí datos estadísticos destinados a mejorar o modificar los servicios ofrecidos. y/o, como parte de nuestro proceso de aseguramiento de calidad, ocasionalmente las consultas podrán ser supervisadas para asegurar la calidad del servicio. Un agente autorizado por nosotros podrá ser testigo de una sesión entre usted y el proveedor o prestador de salud. En dicho caso, la intervención de dicho agente es con la única finalidad de supervisar el proceso de atención o prestación de servicio y caso alguno este agente tendrá acceso y/o podrá utilizar en cualquier forma su información personal. En este mismo contexto, y sólo para asegurar la adecuada atención de salud, Ud. autoriza desde ya a MEDICAL SOLUTIONS SPA a efectuar y almacenar grabaciones de los contactos telefónicos efectuados por el medico prestador de los servicios, resguardando la confidencialidad propia de la atención de salud

Su Información personal se procesa y almacena en servidores o medios magnéticos que mantienen altos estándares de seguridad y protección tanto física como tecnológica.

9 - Fallas en el Sistema.

MEDICAL SOLUTIONS SPA no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida al usuario causados por fallas en el sistema, en el servidor o en Internet que impida o restrinja en cualquier forma la prestación o provisión de los Servicios. MEDICAL SOLUTIONS SPA tampoco será responsable por cualquier virus que pudiera infectar el equipo del usuario como consecuencia del acceso, uso o examen de su sitio web o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos, o audio contenidos en el mismo, en ambos casos por hechos ajenos a su control. Los Usuarios desde ya liberan a MEDICAL SOLUTIONS SPA de responsabilidad alguna al efecto y, por consiguiente, de exigir pago alguno por daños o perjuicios de cualquier especie resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas o en Internet. MEDICAL SOLUTIONS SPA no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido del Sitio y/o de la provisión de los servicios. El sistema puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet, o por cualquier otra circunstancia ajena a MEDICAL SOLUTIONS SPA. En tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad.

10.- Tarifas. Facturación.

Los precios y/o tarifas como asimismo la forma de pago de los Servicios que se proveen o a los cuales se acceden a través del Sitio, si procediere, se encuentran establecidos en el Sitio, declarando desde ya usted que los conoce y acepta.

Previo al inicio de la consulta, y en caso de que el uso de la plataforma no esté comprendido en el plan de cobertura del usuario, se informará el precio a abonar por el uso del servicio. El precio podría estar bonificado en algunos planes ofrecidos por MEDICAL SOLUTIONS SPA conforme sea informado en el sitio web, todos los precios y bonificaciones estarán publicados debidamente en la página web, para consultar cualquier consulta adicional comuníquese a contacto@medismart.live O AL TELÉFONO (+56 2 2869 6200 Anexo 2043).

MEDICAL SOLUTIONS SPA no facturará al usuario el precio del servicio, toda vez que en tres ocasiones consecutivas no pudiera tomar contacto con un médico y que paralelamente ningún ejecutivo de post venta lo haya contactado para re agendar su cita. Los motivos son los siguientes:

1. Cuando hubiera sido imposible entablar la video-llamada por motivos técnicos.
2. Cuando la conexión hubiera sido posible, pero la calidad de imagen, sonido o video no hubiera sido apropiada para una comunicación fluida entre el usuario y el profesional.
3. Cuando por cualquier motivo no imputable al usuario o el profesional se hubiera cortado la comunicación antes de evacuada la consulta y hubiera sido imposible restablecerla dentro de los 10 minutos de la interrupción.

Independientemente del resultado de la video-llamada, sí le serán facturados los cargos al usuario en los siguientes casos:

1. En caso de que no se trate de una consulta de las especialidades contempladas para la utilización de la Plataforma.
2. En caso de verificarse la falsedad en la información suministrada por el usuario; o cualquier incumplimiento por parte del usuario con estos Términos y Condiciones; o con los términos y condiciones de uso del portal.

MEDICAL SOLUTIONS SPA se reserva el derecho de interpretar si el caso puntual queda comprendido en un caso o en otro.

El usuario comprende y acepta que en determinadas circunstancias puede ser necesario que MEDICAL SOLUTIONS SPA indague en los motivos del fracaso de la video-llamada a fin de establecer si el caso está comprendido en los supuestos que habilitan el cargo del servicio. A tal fin, el reintegro de una suma facturada puede demorarse hasta 30 días hábiles a partir de la fecha de emisión de la factura. MEDICAL SOLUTIONS SPA no abonará intereses ni compensaciones de ningún tipo por esta demora en el reintegro de la suma abonada.

En caso de haberse facturado cargos que no hubiesen correspondido, el usuario deberá comunicarse con nuestro equipo de Atención al Cliente EN NUESTRA CASILLA DE CORREO ELECTRÓNICO contacto@medismart.live O AL TELÉFONO (+56 2 2869 6200 Anexo 2043) para resolver REQUERIMIENTOS.

Cualquier impuesto aplicable al precio de los servicios que se provean a través del sitio será de cargo y responsabilidad del usuario.

11. - Propiedad intelectual.

Enlaces

Los contenidos de las pantallas relativas a los servicios de MEDICAL SOLUTIONS SPA como así también los programas, bases de datos, redes, archivos que permiten al usuario acceder y usar su cuenta, son de propiedad de MEDICAL SOLUTIONS SPA y están protegidos por las leyes y los tratados internacionales de derecho de autor, marcas, patentes, modelos y diseños industriales. El uso indebido y la reproducción total o parcial de dichos contenidos quedan prohibidos, salvo autorización expresa y por escrito de MEDICAL SOLUTIONS SPA.

El Sitio puede contener enlaces a otros sitios web lo cual no indica que sean propiedad u operados por MEDICAL SOLUTIONS SPA. En virtud que MEDICAL SOLUTIONS SPA no tiene control sobre tales sitios, no será responsable por los contenidos, materiales, acciones y/o servicios prestados por los mismos, ni por daños o pérdidas ocasionadas por la utilización de los mismos, sean causadas directa o indirectamente. La existencia de enlaces a otros sitios web no implica una sociedad, relación, aprobación, respaldo de MEDICAL SOLUTIONS SPA a dichos sitios y/o su contenido.

12. – Responsabilidad

MEDICAL SOLUTIONS SPA no asume responsabilidad alguna frente a los usuarios por los servicios que no sean provistos directamente por éste de conformidad a lo acá expresado y para cuya prestación MEDICAL SOLUTIONS SPA sólo intervenga como intermediario o vía de enlace.

13.- Prohibición de Uso Ilegal o Indebido

Usted se compromete a no utilizar el Sitio para cualquier finalidad que sea ilegal o que esté prohibida por estos Términos y Condiciones Generales.

Al dar su aceptación a este contrato, usted acuerda quedar sujeto a lo estipulado en estos Términos y Condiciones Generales, incluyendo las autorizaciones otorgadas por usted en virtud del presente.

14.- Jurisdicción y Ley Aplicable Representantes.

Para recibir cualquier presentación o reclamo con actos o contratos ejecutados o celebrados a través de este sitio, se designa al MAXIMILIANO PICERO CÁDIZ

Este contrato se regirá e interpretará de conformidad a las leyes chilenas.

Cualquier controversia derivada del presente contrato, ya sea en cuanto a su existencia, validez, interpretación, alcance o cumplimiento, será sometida a la resolución de los Tribunales Ordinarios de Justicia de la Ciudad de Santiago.

15. – Domicilio.

Se fija domicilio de MEDICAL SOLUTIONS SPA en Avenida Manquehue Sur 350, oficina 201, comuna de Las Condes, ciudad de Santiago de Chile.

Si Ud. tiene alguna duda sobre los Términos y Condiciones que rigen el Sitio y los Servicios deberá comunicarse con nuestro equipo de Atención al Cliente en nuestra casilla de correo electrónico contacto@medismart.live o al teléfono (+56 2 2869 6200) para resolver requerimientos.

Por la suscripción del presente vengo en aceptar y otorgar mi consentimiento expreso a los Términos y Condiciones acá previstos.

Al presionar “ACEPTAR TÉRMINOS” usted acuerda estar sujeto a lo estipulado en estos Términos de Uso.

OBLIGACIONES DEL PRESTADOR:

a.- El PRESTADOR se compromete a prestar sus servicios aplicando todo el esfuerzo, conocimientos, diligencia y dedicación necesarios, y ejecutándolos con la máxima pericia.

b.- EL PRESTADOR se compromete a realizar los Servicios bajo el más estricto marco de confidencialidad y discreción, conforme se ha señalado. De igual forma, el PRESTADOR será responsable porque sus empleados y colaboradores guarden el mismo deber de confidencialidad.

c.- EL PRESTADOR deberá contar con una red de proveedores independientes con todas las acreditaciones y experiencia necesaria para brindar los Servicios.

TERMINACIÓN: Este Contrato terminará en los siguientes casos: A.- el incumplimiento de los montos adeudados por el AFILIADO, B.- en el supuesto de verificarse el uso indebido o abusivo por parte del AFILIADO de los Servicios, constituyendo causal para ello el requerimiento de Servicios por motivos no adecuados o imprecisos, o el trato inadecuado al personal que presta los Servicios, C.- El PRESTADOR podrá dar por terminado este contrato de forma inmediata al comprobar la falsedad en los datos personales declarados en la ficha de afiliación en relación a sus antecedentes mórbidos y descripción de la signología de su patología o motivo de consulta, que son esenciales para cumplir con el servicio contratado.

SI NO ACEPTA ESTAS CONDICIONES GENERALES, NO UTILICE ESTA PLATAFORMA. SI EL USUARIO UTILIZA LA PLATAFORMA, SE ENTENDERÁ QUE HA ACEPTADO PLENAMENTE Y SIN RESERVAS LAS CONDICIONES GENERALES QUE ESTÉN VIGENTES EN EL MOMENTO DE ACCESO.