

REF: Promulga los Términos y Condiciones del servicio de telemedicina y consentimiento informado.

N° 2022-13
SANTIAGO, 26 de julio de 2022.

VISTOS: Lo solicitado por el presidente de la corporación, la propuesta realizada por el área de Salud; y lo dispuesto en el artículo vigésimo séptimo, letras e) y f) de los estatutos sociales de la corporación.

CONSIDERANDO:

1°.- Que, dentro de las finalidades u objetos de la corporación, esta se encuentra facultada para realizar sus actividades en el ámbito de la Salud, así como también, de ejercer actividades económicas que se relacionen con estos fines, según lo dispuesto en el artículo cuarto de los estatutos sociales de la corporación.

2°.- Que, en vista de las actividades económicas que la corporación ha definido realizar y con particular énfasis en las *“prestaciones de salud”*, resulta es imperativo, para los fines normativos, legales y reglamentarios, contar con *“términos y condiciones”* que establezcan las cláusulas y garantías de estas, así como también, aseguren el cabal resguardo de los derechos de los usuarios en sus atenciones de Salud.

3°.- Que, corresponderá al Directorio de la corporación, en consideración de lo dispuesto en el artículo vigésimo séptimo, letra f), el *“redactar los reglamentos necesarios para la corporación, las ramas y organismos que se creen para el cumplimiento de sus fines”*.

4°.- Que, el área de Salud de la corporación previa solicitud expresa del Directorio, por parte de su presidente, realizo la presentación de las propuestas tituladas *“términos y condiciones de prestaciones de salud”* y *“consentimiento informado”*, en fojas cinco y una respectivamente, con fecha 22 de julio de 2022.

5°.- Que, con fecha 19 julio de 2022, el presidente de la corporación, cito a reunión del directorio a realizarse el día 26 de julio de 2022, en conformidad con lo dispuesto en los estatutos sociales y en cuya tabla se encuentra la evaluación de la propuesta de *“términos y condiciones de prestaciones de salud”* y *“consentimiento informado”*, para ser sancionadas por el Directorio en consideración de sus facultades.

6°.- Que, en votación de Directorio del 26 de julio de 2022, las propuestas sancionadas fueron aprobadas por la unanimidad de los directores presentes.

RESUELVO:

1°.- Promúlguese los siguientes adjuntos, sobre *“términos y condiciones de prestaciones de salud”* y *“consentimiento informado”*, del área de Salud de la Corporación TRANSED.

2°.- Notifíquese a la unidad de Tecnologías de la Información (TI), para que los adjuntos antes mencionados sean publicados a la brevedad al sitio Web de la corporación, estableciendo que los mismos sean localizados de forma visible y favoreciendo el fácil acceso a estos en el sitio Web, afín de garantizar su disponibilidad y conocimiento por parte de los usuarios.

3°.- Dispóngase de un plazo máximo de un mes, a contar del inicio de las prestaciones de Salud por parte de la corporación, para su socialización con los profesionales y prestadores, mediante capacitación por parte del área de Salud.

4°.- Que, con fecha 29 de julio de 2022, y a solicitud expresa del presidente de la corporación, el contralor de la corporación don Felipe Ignacio Catalán Bravo procede a hacer toma de razón de la presente y dando garantía de la misma se ajusta a derecho.

5°.- Las unidades, áreas, sedes y centros respectivos procederán en conformidad a lo dispuesto en la presente resolución.

Anótese, Comuníquese y Archívese.

CRISTIAN ENRIQUE BUSTOS FLORES
PRESIDENTE

JHON MAURICIO BERRIOS SEPULVEDA
SECRETARIO

Código de Verificación:
7099433163

Firmado y autorizado:
29/07/2022

La entidad o persona ante quien se presenta este documento, podrá verificarlo a través del escaneo del código QR adjunto y respectivo código de verificación, también puede verificarlo en nuestra unidad de Contraloría al correo electrónico contraloria@transed.cl.



CORPORACIÓN TRANSDISCIPLINA, SALUD, EDUCACIÓN Y DERECHO o CORPORACIÓN TRANSED

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE PRESTACIONES DE SALUD

La corporación de derecho privado **ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO TRANSDISCIPLINA, SALUD, EDUCACIÓN Y DERECHO**, en adelante **Corporación TRANSED**, a través de su sitio www.transed.cl (en adelante “el Sitio”), pone a disposición de sus pacientes, una plataforma electrónica para consultas clínicas de baja complejidad, en modalidad online, con profesionales staff de Corporación TRANSED (en adelante “la Consulta de Telemedicina”). Esta plataforma es operada cumpliendo todas las disposiciones legales para proteger y resguardar la información personal de sus pacientes. Esta plataforma permite el agendamiento online para teleconsultas realizadas a través de videollamadas encriptadas punto a punto.

Todos los profesionales de la salud ofrecen sus servicios en el libre ejercicio de sus profesiones. Cualquier información, recomendación, indicación, diagnóstico, prescripción o tratamiento emanada o recibido a través de la Consulta de Telemedicina proviene y es atribuible exclusivamente a dicho profesional y nace de la información que usted provee al profesional en una relación directa profesional-paciente.

PRIMERO: SOBRE EL SERVICIO

La Consulta de Telemedicina incluye las siguientes prestaciones:

- a) Consulta Médica y otras profesiones: La Consulta de Telemedicina es entregada por un profesional de la salud, enfocado en atención primaria y orientaciones en salud de baja complejidad. En esta modalidad, el profesional atiende al paciente mediante tecnologías de la comunicación como video llamadas, chat, telefonía, consiguiendo a través de esta plataforma, los antecedentes clínicos del paciente que sean necesarios para dar curso a la atención, diagnosticar y entregar un tratamiento. Se pueden realizar por vía remota diversas consultas médicas disponibles para reserva en la página web de Corporación TRANSED.
- b) Receta Médica: En aquellos casos que correspondiere, conforme el criterio médico del profesional que realiza la Consulta de Telemedicina, al finalizar la atención el paciente recibirá una receta médica para adquirir los medicamentos del tratamiento indicado por el profesional de la salud.
- c) Certificados Médicos: El profesional de la salud podrá entregar al paciente certificados de atención médica, válido como justificativo para ser presentado en la Institución correspondiente. También podrá entregar certificados de derivaciones médicas.
- d) Órdenes de examen: El médico podrá emitir órdenes de exámenes y/o procedimientos, que permitan verificar, identificar o descartar un determinado diagnóstico.
- e) Licencia Médica: En conformidad a la normativa vigente, el profesional podrá entregar al paciente una licencia médica electrónica dentro de 48 horas, contadas desde la consulta. Su emisión debe ser en un acto coordinado con el paciente de manera remota sin ser necesario que asista a la clínica.

Tanto las recetas médicas, órdenes de exámenes, certificados médicos, notificaciones GES e indicaciones del profesional, serán remitidas al correo electrónico del paciente, una vez finalizada la Consulta de Telemedicina.

SEGUNDO: EXCLUSIONES

La Consulta de Telemedicina excluye atenciones de Urgencia o Emergencia médica. En estos casos, debe acudir inmediatamente a un establecimiento de salud que pueda otorgar esta prestación.

La Consulta de Telemedicina, no reemplaza ni sustituye la atención presencial o la relación con su médico tratante, de atención primaria ya existente o la realización de chequeos preventivos de salud.

Atendido lo dispuesto en el artículo 2, en relación con los artículos 10 y 12, todos de la Ley N° 20.584, si durante el transcurso de la ejecución de la prestación remota el profesional de la salud estimare, de acuerdo con su criterio clínico y los antecedentes del paciente, que se requiere una atención presencial, y se suspende la consulta remota por esta circunstancia, se entenderá cumplido el otorgamiento de la prestación remota completamente. De tal suspensión se dejará constancia fundada en la Ficha Clínica.

TERCERO: PROCEDIMIENTOS DE REGISTRO Y SEGURIDAD DE LOS DATOS

La Consulta de Telemedicina debe ser suscrita bajo su propio nombre y úselo de conformidad con los presentes Términos y Condiciones de Telemedicina. Usted acepta plenamente, con exactitud y veracidad crear su reserva de Consulta de Telemedicina con datos verdaderos y fidedignos, incluyendo su nombre completo, cédula de identidad, edad, número de teléfono móvil, correo electrónico, etc. El día de la Consulta de Telemedicina, el profesional de salud podrá verificar con el paciente si es quien se registró y le podrá pedir entre otras cosas, exhibir su cédula de identidad. Si ésta no coincide con los datos de quien quiere ser atendido, el profesional de la salud podrá anular la cita, indicando que debe ser tomada bajo el nombre y cédula del paciente que corresponda. Tenga en consideración que si el médico o profesional de la salud pide exhibir su cédula de identidad es en resguardo de sus datos personales y antecedentes de salud, conforme a la normativa vigente.

Usted se compromete a prohibir cualquier otro uso de su identificación en el sitio y se compromete a notificar inmediatamente a Corporación TRANSED, de cualquier irregularidad, uso no autorizado o mal uso de esta o de cualquier problema de seguridad, que usted detecte en el uso de su identificación en este sitio. Con el fin de determinar el cumplimiento de estas condiciones de uso, nos reservamos el derecho, pero no la obligación, de controlar el acceso y el uso del sitio y del Servicio de Telemedicina 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.

CUARTO: AGENDAMIENTO/RESERVA DE HORA

El agendamiento y reserva de horas, se realizara por medio del Sistema Electrónico de Reservas (SER), ingresando a transed.cl/reservas, y seleccionando la opción de “Reserva de Horas”, posteriormente seleccionando el profesional, su prestación requerida, día y hora, según disponibilidad que se encuentre en ese momento y finalmente el sistema solicitará su información personal, incluidos nombre completo legal, cédula nacional de identidad, género, fecha de nacimiento, previsión de salud, número de teléfono y correo electrónico para finalizar la reserva. La Corporación TRANSED no realiza agendamientos adicionales o sobrecupos.

QUINTO: POLITICA DE PAGOS DE PRESTACIONES

Una vez seleccionada la hora y la fecha de la reserva, deberá ejecutar el pago siguiendo los pasos que se dispondrán para ello:

- a) Webpay: el pago deberá realizarse mediante el Portal de Pagos de la corporación TRANSED, disponible en transed.cl/pagos y podrá realizarse por medio de tarjeta de débito o crédito bancaria. El pago podrá realizarse hasta con 60 minutos de anticipación a la Consulta de Telemedicina, tenga presente que, si anula la cita o si solicita una devolución, esta se realizará de conformidad a lo dispuesto en el artículo sexto.
- b) Transferencia Electrónica: las transferencias electrónicas deberán realizarse a la cuenta vista de la corporación TRANSED en moneda nacional y de curso legal (CLP), y con 24 horas de anticipación a la Consulta de Telemedicina, remitiendo copia de comprobante de depósito al correo electrónico telemedicina@transed.cl.

- c) Depósito a la Vista: los depósitos deberán realizarse a la cuenta corriente de la Corporación TRANSED en moneda nacional y de curso legal (CLP), y con 24 horas de anticipación a la Consulta de Telemedicina, remitiendo copia de comprobante de depósito al correo electrónico telemedicina@transed.cl.

Una vez agendada su Consulta de Telemedicina, recibirá un correo con las instrucciones previas, con un enlace de acceso a la Consulta de Telemedicina y otro enlace al que podrá acceder para enviar archivos (exámenes, imágenes, etc). Cuide la información de los enlaces recibidos y no la comparta con terceros.

SEXTO: POLITICA DE DEVOLUCIONES

La corporación TRANSED ha descrito las siguientes políticas para la gestión de devoluciones por prestaciones de Salud, las cuales se realizarán previa solicitud mediante formulario de solicitud de reembolsos disponible en transed.cl/reclamos y en un plazo de 5 días hábiles para su gestión y hasta 7 días hábiles para la emisión del pago respectivo. Todos los pagos por concepto de reembolso serán realizados de forma nominativa al paciente y/o al apoderado legal de este en los casos de menores de edad. Se dispondrán de reembolsos y/o devoluciones únicamente en las siguientes causales:

- a) Anulación de horas con al menos 24 horas de anticipación, mediante correo electrónico a la dirección telemedicina@transed.cl.
- b) Fallas en el sistema atribuibles a la Corporación TRANSED o la inasistencia por motivos justificados del médico o profesional de salud tratante.

En los casos de ausencia y/o no presentación por parte del paciente a la Consulta de Telemedicina, se realizará una devolución hasta por el cincuenta por ciento del importe, indicándose un plazo máximo de espera de hasta 15 minutos desde el horario de la cita concertada.

SEPTIMO: DÍA DE LA CONSULTA DE TELEMEDICINA

El día de la atención, recibirá un correo de recordatorio, 30 minutos antes de la Consulta de Telemedicina. A través del enlace de acceso, entrará a una sala de espera virtual. Luego, el profesional atenderá su consulta a través de una videollamada, y en el caso correspondiente, enviará a su correo electrónico: diagnóstico, tratamiento, recetas médicas, ordenes de exámenes, certificados médicos, notificaciones GES, entre otros. El médico o profesional de la salud lo atenderá desde una de nuestras instalaciones u otro lugar que cuenta con las condiciones ambientales de seguridad y privacidad necesarias. El profesional de la salud podrá enviar los documentos clínicos necesarios, únicamente en formato PDF, al correo electrónico registrado por usted al momento de tomar la cita.

La reserva de horas estará disponible 365 días del año, pero la oferta estará restringida a la capacidad de los profesionales y la agenda que tengan disponible para este servicio. En caso de que la persona que requiera atención sea 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 y/o su representante legal durante toda la atención clínica (salvo la excepción prevista para las Consultas de Telemedicina en las áreas de Salud Sexual y Reproductiva). 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 10 Mbps.

Una vez finalizada la Consulta de Telemedicina se hará efectivo el cobro y se remitirá a su correo electrónico la orden de pago y boleta respectiva. Si no es posible completar el cobro, paciente pasará a procedimiento de cobranza manual. Si durante la Consulta de Telemedicina, se genera alguna falla de audio y/o video, el profesional puede terminar la atención vía teléfono celular y/u otro medio provisto por Corporación TRANSED. Si en cambio, el paciente no logra ingresar a la Consulta de Telemedicina

agendada y/o ésta no se efectúa, no se realizará devolución por la prestación no entregada, registrá lo indicado en el artículo sexto.

OCTAVO: PRECIO DE LAS PRESTACIONES

El precio del Servicio de Telemedicina debe ser cancelado previo a la atención, mediante las opciones de pago antes descritas. Las formas de pago podrán ser, pero no se limitarán a: Webpay y/u otras tecnologías de pago virtual, transferencias electrónicas y depósitos a la vista.

El Servicio de Telemedicina deberá ser pagado en forma particular, los pacientes afiliados a una Isapre podrán reembolsar posteriormente si tuvieren dicha posibilidad conforme a los beneficios de su plan y cobertura de salud.

La Boleta de Honorarios respectiva será remitida al correo electrónico registrado por el paciente, luego de realizada la Consulta de Telemedicina. El arancel de los honorarios médicos y de otros profesionales de la Corporación TRANSED se encuentran disponibles en transed.cl/salud/aranceles.

NOVENO: PREVENCIÓN DE FRAUDE Y SEGURIDAD

Con la finalidad de prevenir que se haya agendado fraudulentamente una hora para Consulta de Telemedicina, Corporación TRANSED puede ponerse en contacto con usted por teléfono o correo electrónico para verificar la información entregada al agendar la Consulta de Telemedicina. Usted deberá confirmar la información para verificar que no se haya creado fraudulentamente su cita clínica.

Si usted no proporciona esta información solicitada dentro de 48 horas, Corporación TRANSED por su seguridad se reserva el derecho de suspender, interrumpir o negar su acceso y uso del Sitio y el Servicio, hasta que la información sea confirmada por el paciente.

DECIMO: INFORMACIÓN PERSONAL DE LOS PACIENTES

Toda la información del paciente que se relacione con la identidad y con las condiciones físicas y mentales presentes, pasadas o futuras como asimismo su historia de tratamientos médicos es considerada información de carácter personal, privada y/o sensible y debe ser tratada como tal. Lo anterior de conformidad a lo previsto en 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, en adelante e indistintamente referida como “Información Personal”.

Al usar el Servicio de Telemedicina, los profesionales de la salud podrán acceder a la Ficha Médica Electrónica del paciente existente en Corporación TRANSED, donde el o los profesionales de salud que otorguen la Consulta de Telemedicina, registrarán los datos o información correspondiente al motivo de consulta, estado de salud, historial médico y otros antecedentes del paciente, todo ello previo consentimiento de éste, datos que en todo caso se registrarán por lo señalado a continuación, y supletoriamente por lo dispuesto en los Términos y Condiciones del Sitio. Al suministrar información personal, usted autoriza a Corporación TRANSED expresamente para almacenarla y utilizarla para los siguientes fines:

- Para que usted acceda y utilice el Servicio de Telemedicina.
- Para que sus datos personales, en particular aquellos relativos a su prestación de salud, los contenidos de las recetas médicas y otros datos sensibles que sean proporcionado por usted o almacenados con motivo del Servicio de Telemedicina, sean comunicados o transmitidos a los médicos y otros profesionales de salud mediante su Ficha Médica Electrónica.

En todos los casos, usted gozará de todos los derechos que le brinda la Ley N° 19.628, en especial los de derechos información, rectificación y cancelación de los datos personales.

UNDECIMO: RESERVA DE DERECHOS

Corporación TRANSED se reserva el derecho de no otorgar el Servicio de Telemedicina 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. Corporación TRANSED 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.

DUODECIMO: FALLAS EN EL SISTEMA

Corporación TRANSED no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida al paciente causados por fallas en el sistema, en el servidor o en Internet que impida o restrinja en cualquier forma la prestación o provisión del Servicio de Telemedicina. Corporación TRANSED tampoco será responsable por cualquier virus que pudiera infectar el equipo del paciente como consecuencia del acceso, uso o examen de su sitio web o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos, o audios contenidos en el mismo, en ambos casos por hechos ajenos a su control.

Corporación TRANSED no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido del Servicio de Telemedicina. La plataforma puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet, o por cualquier otra circunstancia ajena a Corporación TRANSED; en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad. Si la falla o dificultad técnica fuere imputable a Corporación TRANSED, el paciente podrá agendar una nueva hora de Consulta de Telemedicina. En caso de fallas durante la consulta de Telemedicina, registrará lo señalado en el penúltimo punto del número 3 anterior.

DECIMOTERCERO: CONVENIOS

Corporación TRANSED podrá establecer valores de aranceles preferenciales para prestaciones que se encuentren en convenio con otras entidades públicas o privadas, en dichos casos se provisionará un código específico de descuento para el convenio, el cual deberá ser registrado mediante el Sistema Electrónico de Reservas (SER) al momento de realizar la reserva de horas.

DECIMOCUARTO: DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y LEY APLICABLE

Se fija como domicilio la ciudad de Santiago de Chile. Los Términos y Condiciones de Telemedicina se registrarán e interpretarán 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.



Corporación TRANSED

Política de Compromiso con los Derechos Humanos
(al 26 de julio de 2022)