

---

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE CONECTADOCTOR

---

Los presentes términos y condiciones regulan el uso de los servicios provistos por **Servicios Conecta SpA** con RUT N°77.142.472-4, debidamente representada por JAVIER CHAPOCHNICK FRIEDMANN, dirección de correo electrónico de contacto: contacto@conectadoctor.cl (en adelante "CONECTADOCTOR").

**CONECTADOCTOR** emplea, como parte de sistema de prestación de servicios, una plataforma digital capaz de almacenar datos e interactuar con quienes contraten los servicios (en adelante, la "Plataforma"). Al usar nuestros servicios, el usuario (también denominado como el "Usuario" o los "Usuarios") acepta los siguientes Términos y Condiciones (en adelante "los Términos y Condiciones"). Se entiende por "Usuario" cualquier persona natural, que use los servicios, estando sujeto a los Términos y Condiciones fijados en el presente instrumento.

En el caso en que **LOS USUARIOS NO ACEPTEN ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ÍNTEGRAMENTE, LOS CUALES SON OBLIGATORIOS Y VINCULANTES, DEBERÁN ABSTENERSE DE UTILIZAR LOS SERVICIOS DE CONECTADOCTOR.**

Al aceptar estos Términos y Condiciones, los Usuarios declaran haber sido debidamente informados, esto es, de manera clara, comprensible e inequívoca, de los mismos, y que han tenido la posibilidad de almacenarlos y/o imprimirlos.

Los Usuarios garantizan a **CONECTADOCTOR** que tienen suficiente capacidad legal para celebrar el presente contrato como persona física. No está permitido el uso de los servicios por personas incapaces o menores de dieciocho años, salvo con la autorización expresa de su representante legal.

Los Usuarios reconocen y aceptan que, la información contenida en la Plataforma, tanto en referencia a las especificaciones de los servicios prestados, como a las condiciones generales de contratación y perfeccionamiento del contrato, son bastantes y suficientes para la exclusión de error en la formación del consentimiento.

### **1. Los Servicios.**

Los servicios desarrollados por **CONECTADOCTOR** consisten en poner a disposición de los Usuarios, la Plataforma, de manera de posibilitar la consulta de telemedicina, la cual es entregada por un médico u otro profesional de la salud (en adelante los "Servicios"), intermediación en compra de medicamentos, insumos médicos o exámenes.

### **2. Registro de los Usuarios.**

#### **2.1. Obligatoriedad.**

La prestación de los Servicios exige que los Usuarios previamente provean la información requerida por la Plataforma para la prestación de los Servicios, a través de una cuenta creada a dichos efectos (en adelante la “Cuenta”). El procedimiento de registro conlleva para el Usuario la aceptación previa de los Términos y Condiciones presentes.

## 2.2. Requisitos.

Para acceder al registro en la Cuenta, el Usuario deberá contar con un dispositivo con conexión o acceso a Internet, ser mayor de edad y tener plena capacidad jurídica y de obrar para actuar por sí y/o en representación de un tercero, en este último caso con facultades delegadas específicas, según sea el caso, facilitando los datos que **CONECTADOCTOR** le solicita para la prestación de los Servicios.

## 2.3. Datos personales y sensibles requeridos.

Los datos personales de los pacientes que sean recibidos y almacenados por **CONECTADOCTOR** con ocasión de este Servicio, son confidenciales y serán 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.

Para efectuar el registro, el Usuario deberá facilitar a **CONECTADOCTOR**, los datos relativos a su nombre y apellidos, dirección de correo electrónico, cédula nacional de identidad o RUT, según sea el caso, así como un número de teléfono móvil y otros datos personales así definidos en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, o la que, en su defecto, la reemplace.

Todos los datos suministrados serán utilizados única y exclusivamente para la facilitación en la prestación del Servicio descrito y en ningún caso serán utilizados para una finalidad distinta que, a la dada por el Usuario al momento del registro, condición esencial para el uso de la Plataforma.

De igual manera, **CONECTADOCTOR** viene en declarar que no efectuará tratamiento alguno de datos sensibles de conformidad con la legislación vigente, especialmente aquellos relacionados con la salud y ficha clínica de los clientes de los Usuarios. **EL ACCESO A LA FICHA CLÍNICA SERÁ EXCLUSIVO DEL PROFESIONAL TRATANTE, DEBIENDO EL USUARIO CONSENTIR EXPRESAMENTE UN NUEVO ACCESO, EN CASO QUE HAYA UN NUEVO PROFESIONAL EN LA PLATAFORMA QUE REALICE LA ATENCIÓN.**

**CONECTADOCTOR** garantiza en todo caso al Usuario el ejercicio de los derechos de acceso de información, modificación, cancelación o bloqueo en los términos dispuestos en la legislación vigente. Por ello, de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 19.628 Sobre Protección de la Vida Privada, los Usuarios podrán ejercer sus derechos remitiendo una solicitud expresa, a través de los siguientes medios:

E-mail: [contacto@conectadoctor.cl](mailto:contacto@conectadoctor.cl)

## **2.4. Veracidad de la información.**

Toda la información que faciliten los Usuarios a través del procedimiento de registro, deberá ser veraz. A estos efectos, los Usuarios garantizan la autenticidad de todos aquellos datos que comuniquen como consecuencia de la creación del perfil para la suscripción de los Servicios. De igual forma, será responsabilidad de los Usuarios mantener toda la información facilitada a **CONECTADOCTOR**, permanentemente actualizada de forma que responda, en cada momento, a la situación real de los Usuarios. En todo caso, los Usuarios serán los únicos y exclusivos responsables de las manifestaciones falsas o inexactas que realicen y de los perjuicios que cause a **CONECTADOCTOR**, o a terceros por la información que faciliten.

## **3. Sobre la labor del Profesional.**

Tal como se señala en acápite 1, **CONECTADOCTOR** presta los servicios de intermediación tecnológica, por medio de la Plataforma, de manera tal, que los Usuarios puedan contactar a un médico u otro profesional de la salud que elige libremente (en adelante indistintamente el “Profesional”) para efectos de una consulta tele médica.

Por lo anterior, los Usuarios, con la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, declaran conocer la no existencia de relación alguna entre la Plataforma y el Profesional y/o del Profesional con **CONECTADOCTOR**, en lo que pudiera referirse y sin que la enumeración sea taxativa a: (i) la no realización de la consulta, cualquiera que sea el motivo del Profesional; y (ii) a los perjuicios derivados del diagnóstico o prescripción del Profesional.

### **3.1. Consulta médica y de otros Profesionales de la salud.**

La consulta de telemedicina es entregada por el Profesional, la cual está enfocada en la atención primaria, de especialidades y orientaciones en salud. En esta modalidad, el Profesional atiende al paciente mediante una video llamada, consiguiendo a través de la Plataforma, los antecedentes clínicos del paciente debidamente autorizado en caso que corresponda que sean requeridos para dar curso a la atención. La telemedicina tiene ciertas limitaciones, como el no poder realizar un examen físico.

Queda expresamente excluida de las labores prestadas por el Profesional a través de la Plataforma, las atenciones de urgencia o emergencia médica. Ante una emergencia o urgencia médica, el paciente debe acudir inmediatamente a un establecimiento de salud que pueda otorgar esta prestación.

La consulta por telemedicina no reemplaza o sustituye, la atención presencial o la relación con su médico tratante o de atención primaria existente. Para estos efectos, la teleconsulta médica debe entenderse y catalogarse como un complemento a la práctica de la medicina.

### **3.2. Receta médica.**

En caso de que el criterio médico lo permita, al finalizar la atención, el paciente recibirá de parte del médico, una receta médica simple para que pueda adquirir los medicamentos que requiera para el tratamiento indicado, ya sea, a través de la misma plataforma y/o vía correo electrónico.

### **3.3. Certificados médicos.**

El médico podrá entregar al paciente un certificado de atención médica, válido como justificativo para ser presentado en la institución correspondiente. También podrá entregar certificados de derivaciones médicas.

### **3.4. Órdenes de exámenes.**

El médico podrá emitir órdenes de exámenes que permitan verificar, identificar o descartar un determinado diagnóstico.

### **3.5. Exclusiones.**

La atención clínica online no incluye dentro de sus prestaciones de salud exámenes complementarios médicos, procedimientos y/o tratamientos de enfermería, curaciones avanzadas, manejo de sondas, ostomías y otras prestaciones de carácter presencial.

## **4. Sobre el procedimiento para solicitar atención por telemedicina.**

- Usar dispositivo adecuado y tener acceso a internet con banda ancha de al menos 400kbps.
- El paciente debe ingresar a la página web <http://www.conectadoctor.cl>
- Seleccionar al Profesional y luego conectarse con este de inmediato o bien elegir día y hora, según la disponibilidad que encuentre en ese momento. Luego, deberá ingresar sus datos personales (previsión, correo electrónico, teléfono, nombre completo) para generar la reserva.
- Una vez confirmada la reserva se deberá ejecutar el pago siguiendo los pasos que se dispondrán para ello.
- Una vez finalizada la etapa de ingreso y pago de la atención requerida, el Profesional atenderá la consulta a través de una video llamada, y en el caso correspondiente, pondrá a disposición en el perfil del paciente debidamente registrado las recetas médicas, órdenes de exámenes, certificados médicos, entre otros.
- La reserva de horas estará disponible 365 días del año, pero la oferta disponible será 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, o de su representante legal durante toda la atención médica.
- 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.

## 5. Tarifas.

El valor de los Servicios, deberá ser enterado por el paciente antes de recibir la atención, pudiendo utilizar las opciones de pago que estarán disponibles una vez realizado el agendamiento de la consulta. Las formas de pago podrán ser, pero no se limitarán a: MERCADO PAGO y otras tecnologías de pago virtual.

La cobertura de telemedicina depende de la especialidad, de acuerdo a las normativas vigentes.

En caso de no haber utilizado un bono, Al finalizar la atención se enviará la respectiva boleta de honorarios la que podrá ser reembolsada según el plan de cada paciente

**CONECTADOCTOR** se reserva el derecho de modificar los valores de telemedicina cuando lo estime pertinente.

## 6. Propiedad Intelectual.

Todas las marcas, nombres comerciales o signos distintivos de cualquier clase que aparecen en la Plataforma son propiedad de **CONECTADOCTOR**, o de terceros, sin que pueda entenderse que el uso o acceso a la Plataforma y/o a los Servicios atribuya al Usuario derecho alguno sobre las citadas marcas, nombres comerciales y/o signos distintivos.

Asimismo, los contenidos son propiedad intelectual de **CONECTADOCTOR**, o de terceros, sin que puedan entenderse cedidos al Usuario, los derechos de explotación que existen o puedan existir sobre dichos contenidos, más allá de lo estrictamente necesario para el correcto uso de la Plataforma y de los Servicios.

## 7. Obligaciones de los Usuarios.

Para el correcto y seguro funcionamiento de la Plataforma, los Usuarios se comprometen a:

- (a) Asegurarse que el dispositivo cuente con batería y conexión adecuada a Internet para la teleconsulta. En caso de ser necesario, se deberá realizar una prueba de conexión.
- (b) Mantenerse en un lugar apto para la consulta remota, con buena iluminación, silencioso y sin interrupciones.
- (c) Conocer la lista de enfermedades, condiciones de salud y medicamentos que toma actualmente.
- (d) Enviar correcta y oportunamente a la Plataforma la información que **CONECTADOCTOR** les requiera para la prestación de los Servicios.

Sin perjuicio de lo anterior, **CONECTADOCTOR** podrá ponerse en contacto con el paciente por teléfono, correo electrónico u otro medio para verificar su información de la cita creada y el Usuario se compromete a facilitar dicha información para asegurarse de que no haya creado

fraudulentamente su cita clínica. Si el paciente no proporciona esta información solicitada dentro de 48 horas, **CONECTADOCTOR**, por la seguridad del paciente, se reserva el derecho de suspender, interrumpir o negar su acceso y uso del sitio y el servicio, hasta que la información sea proporcionada por el paciente.

(e) El Usuario se compromete a prohibir cualquier otro uso de su identificación en el sitio y a notificar inmediatamente a **CONECTADOCTOR** de cualquier irregularidad, uso no autorizado o mal uso de esta o de cualquier problema de seguridad, que detecte en el uso de su identificación en el sitio.

Con el fin de determinar el cumplimiento de estos Términos y Condiciones, **CONECTADOCTOR** se reserva el derecho, pero no la obligación, de controlar el acceso y el uso del sitio y de los Servicios y a no proporcionar la atención por el mal uso real o potencial de la Plataforma.

(f) Pagar anticipadamente por los Servicios. En caso de que el Usuario no proceda al pago oportuno de los Servicios, éste no podrá ser prestado y no existirá responsabilidad alguna para **CONECTADOCTOR** en relación con los perjuicios que de dicha suspensión se sigan.

(g) Informar oportunamente -a través de la Plataforma- cualquier cambio, modificación o cancelación en su agenda, que pueda afectar la correcta prestación de los Servicios.

(h) Se prohíbe la utilización de la Plataforma para realizar actividades contrarias a las disposiciones legales y administrativas, la moral y las buenas costumbres.

Si el Usuario tiene alguna duda acerca de si el uso previsto para los Servicios está prohibido por este acuerdo, el Usuario debe ponerse en contacto con **CONECTADOCTOR** para corroborarlo.

(i) Está estrictamente prohibida la grabación, captación, interceptación, por cualquier medio, además de la reproducción de conversaciones o comunicaciones de carácter privado, como lo son por ejemplo las consultas con profesionales de la salud; lo mismo aplica a quien sustraiga, fotografíe, fotocopie o reproduzca documentos o instrumentos de carácter privado. Asimismo, la difusión de las conversaciones, comunicaciones, documentos, instrumentos, imágenes y hechos a que se refiere lo expuesto previamente, tal como lo estipula el artículo 161 A del Código Penal.

## **8. Exclusión de garantías y responsabilidad.**

### **8.1. Disponibilidad, continuidad y falibilidad.**

**CONECTADOCTOR** no garantiza la disponibilidad y continuidad del funcionamiento de la Plataforma y de los Servicios. Cuando ello sea razonablemente posible, **CONECTADOCTOR** advertirá previamente de las interrupciones en el funcionamiento de la Plataforma y de los Servicios. **CONECTADOCTOR** tampoco garantiza su infalibilidad y, en particular, aunque no de modo exclusivo, que los Usuarios puedan efectivamente utilizar la Plataforma y los Servicios.

**CONECTADOCTOR** excluye, con toda extensión permitida por el ordenamiento jurídico,

cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la falta de disponibilidad o de continuidad del funcionamiento de la Plataforma y los Servicios y, en particular, aunque no de modo exclusivo, a los fallos en el acceso a la Plataforma.

Para mayor claridad, **CONECTADOCTOR** no garantiza el acceso ininterrumpido y continuado a la Plataforma o los Servicios. Esto se funda en que la Plataforma puede no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet o de cualquier otra circunstancia más allá del control de **CONECTADOCTOR**.

**CONECTADOCTOR** realizará sus mejores esfuerzos para proporcionar los Servicios en forma permanente. Sin embargo, los Servicios podrían estar inaccesibles, no disponibles o fuera de funcionamiento eventualmente. Esto puede ser el resultado de: (i) mantenimiento o reparaciones periódicas; (ii) mal funcionamiento de los equipos; (iii) los ataques de red u otras acciones hostiles; (iv) otras razones más allá del control de **CONECTADOCTOR**. Estas circunstancias, entre otras razones, pueden afectar a la disponibilidad de los servicios, por lo que la disponibilidad no está garantizada.

En consecuencia, **CONECTADOCTOR** no asume ninguna responsabilidad por cualquier daño o costos que el Usuario pueda experimentar como resultado de cualquier pérdida, interceptación o alteración de las transmisiones a través de Internet, así como también, por cualquier problema o costo que pudiera surgir a consecuencia de la imposibilidad de acceder a la Plataforma y/o a los Servicios.

## **8.2. Exclusión de garantía y de responsabilidad por la información.**

### **Calidad.**

**CONECTADOCTOR** no controla ni garantiza la ausencia de virus ni de otros elementos en la información contenida en la Plataforma que puedan producir alteraciones en su sistema informático (software y hardware) o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en su sistema informático.

**CONECTADOCTOR** excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la presencia de virus o a la presencia de otros elementos en la información contenida en la Plataforma que puedan producir alteraciones en el sistema informático, documentos electrónicos o ficheros de los Usuarios.

### **Veracidad, exactitud, exhaustividad y actualidad.**

**CONECTADOCTOR** no garantiza la veracidad, exactitud, exhaustividad y actualidad de la información contenida en la Plataforma, especialmente, respecto de la información de los clientes del Usuario. **CONECTADOCTOR** excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la falta de veracidad, exactitud, exhaustividad y/o actualidad de la información contenida en la Plataforma.

## **9. Confidencialidad de la Información.**

**CONECTADOCTOR** no comunicará bajo ningún título a terceros, la Información de los Usuarios, salvo en los siguientes casos: (i) la colaboración para el esclarecimiento de hechos delictuales o, en general, ante cualquier solicitud realizada por autoridades de carácter judicial o administrativa, previa notificación al Usuario cuya información se requiere; y (ii) a terceros que estén relacionados con la prestación del Servicio como es el caso de las Isapres. Toda la Información transmitida se hace a través de una página de Internet segura que protege y encripta la información. La Información se almacena en servidores que mantienen altos estándares de seguridad.

#### **10. Terminación del Contrato.**

**CONECTADOCTOR** y el Usuario del Servicio podrán en cualquier oportunidad de vigencia del presente contrato terminarlo sin expresión de causa alguna, lo que implicará el cierre de su cuenta.

Asimismo, **CONECTADOCTOR** podrá, en caso de incumplimiento por parte del Usuario de los presentes Términos y Condiciones o a la legislación aplicable en la materia, dar por terminada la prestación del Servicio sin ningún tipo de aviso previo, reservándose el derecho de reclamar los daños y perjuicios que tal incumplimiento le haya causado.

#### **11. Modificaciones a los Términos y Condiciones.**

**CONECTADOCTOR** puede modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Los cambios de estos Términos y Condiciones serán notificados a través de la Plataforma, y/o a través de correos electrónicos dirigidos a la dirección de correo electrónico proporcionada por los Usuarios al momento de registrarse. Los Usuarios serán responsables de mantener sus datos de contacto actualizados y de revisar periódicamente la Plataforma a efectos de mantenerse informado de cualquier actualización.

#### **12. Notificaciones.**

**CONECTADOCTOR** efectuará las notificaciones a los Usuarios al correo electrónico que aparece en la Cuenta del Usuario. Se considerará que la notificación ha sido recibida por los Usuarios inmediatamente después de enviado a los Usuarios el correo electrónico. Los Usuarios enviarán a **CONECTADOCTOR** cualquier notificación por correo electrónico a contacto@conectadoctor.cl.

#### **13. Sujeción a la legislación y jurisdicción.**

**CONECTADOCTOR**, velará por el correcto desempeño de la protección de los deberes y derechos de los pacientes según lo estipula la Ley N°20.584 que regula los derechos y deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud así como también las recomendaciones del correcto desempeño de la Medicina Remota expuestas en la Resolución del Ministerio de Salud Núm. 204.- publicada en el Diario Oficial en Santiago con fecha 24 de marzo de 2020, y en la “GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS Y RECOMENDACIONES EN



TELEMEDICINA Y TELESALUD DURANTE EPIDEMIA DE COVID-19 EN CHILE” del “Centro Nacional en Sistemas de Información en Salud” donde la “Video llamada” está diseñada sobre una plataforma segura ceñida a los protocolos HIPAA para prestaciones de salud

Este acuerdo estará regido en todos sus puntos por las leyes vigentes en Chile. Cualquier controversia derivada del presente acuerdo, su existencia, validez, interpretación, alcance o cumplimiento, será sometida a la jurisdicción de los tribunales ordinarios de la Ciudad de Santiago ante los cuales el Usuario y **CONECTADOCTOR** prorrogan competencia.

#### **14. Documentación.**

El Usuario podrá siempre almacenar y/o imprimir estos Términos y Condiciones, y deberá sujetarse a ellos para usar la Plataforma y los Servicios.