

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS DIGITALES DE CLÍNICA MEDS

DISPOSICIONES GENERALES

El presente documento establece los términos y condiciones que rigen el acceso y utilización de los servicios digitales proporcionados por Clínica MEDS. Estos servicios comprenden la plataforma MI MEDS, App Clínica MEDS y el servicio MEDS ON LINE (Telemedicina), los cuales se rigen por los términos y condiciones de uso del sitio web de Clínica MEDS (www.meds.cl), así como por la legislación vigente aplicable en la República de Chile. La aceptación íntegra de estos términos y condiciones constituye un requisito obligatorio e indispensable para el acceso y utilización de cualquiera de los servicios digitales ofrecidos por Clínica MEDS. El usuario que no acepte estos términos y condiciones deberá abstenerse de utilizar los servicios.

MARCO LEGAL

Los servicios digitales de Clínica MEDS se rigen por la normativa vigente en la República de Chile, específicamente por la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, la Ley N° 20.584 que regula los Derechos y Deberes de las Personas en relación con Acciones Vinculadas a su Atención de Salud, y la Ley N° 21.719 que regula la Protección y el Tratamiento de los Datos Personales, además de otras disposiciones legales aplicables.

TÍTULO I: SERVICIO DE TELEMEDICINA (MEDS ON LINE)

Artículo 1: Descripción y Alcance del Servicio

MEDS ON LINE constituye una plataforma de atención clínica online operada por Clínica MEDS, donde profesionales de la institución brindan servicios de atención médica a distancia. El servicio contempla consultas médicas mediante videollamada, con acceso a los antecedentes clínicos necesarios para una atención adecuada. Cada consulta tiene una duración mínima establecida de 15 minutos, durante los cuales el profesional realizará la evaluación correspondiente y proporcionará las indicaciones necesarias.

Los profesionales de salud están facultados para emitir documentación médica según corresponda, incluyendo recetas médicas simples, certificados médicos y órdenes de exámenes. Esta documentación será enviada al correo electrónico registrado por el paciente dentro de las dos horas siguientes a la finalización de la consulta. Cabe señalar que el servicio no contempla la emisión de recetas retenidas, recetas cheque ni licencias médicas.

Artículo 2: Proceso de Atención

Para acceder al servicio de telemedicina, el usuario deberá ingresar al sitio web www.meds.cl, donde podrá seleccionar al profesional o la especialidad requerida, así como el día y horario de atención según la disponibilidad existente. El proceso de agendamiento requiere el registro completo de los datos personales del paciente y el pago de la consulta, el cual debe efectuarse dentro de los 20 minutos posteriores a la reserva de la hora.

Para garantizar una atención de calidad, el usuario debe contar con una conexión a internet estable, con una velocidad mínima de 400 kbps, además de un dispositivo que cuente con cámara y micrófono funcionales. En caso de utilizar un dispositivo móvil, será necesaria la instalación previa de la aplicación TEAMS.

Artículo 3: Cobertura de Especialidades

El servicio de telemedicina abarca diversas especialidades médicas, incluyendo Traumatología, Medicina Electiva, Dermatología, Geriátrica, Endocrinología, Nutriología, Nutrición, Neurología, Psiquiatría, Medicina Interna, Pediatría, entre otras. La disponibilidad de especialidades puede variar según la programación y los recursos profesionales existentes.

El pago de las atenciones se debe realizar de manera particular mediante boleta y no existe derecho a reembolso.

Artículo 4: Limitaciones del Servicio

El servicio de telemedicina no está diseñado para atender situaciones de urgencia o emergencia médica, casos en los cuales el paciente deberá acudir a un centro asistencial de manera presencial. Asimismo, quedan excluidos del servicio los procedimientos invasivos, la realización de exámenes complementarios presenciales, y cualquier intervención que requiera contacto físico directo con el paciente.

TÍTULO II: APLICACIÓN MÓVIL (App Clínica MEDS)

Artículo 1: Naturaleza y Funcionalidades

App Clínica MEDS se constituye como una herramienta digital integral diseñada para facilitar la gestión de salud de los usuarios. La aplicación, disponible tanto para dispositivos iOS y Android como en versión web, permite a los usuarios administrar diversos aspectos de su atención médica de manera eficiente y segura. Las funcionalidades descritas corresponden a las características actuales de la aplicación, reservándose Clínica MEDS el derecho de realizar mejoras, actualizaciones o modificaciones futuras para optimizar el servicio, las cuales serán debidamente comunicadas a los usuarios.

A través de la aplicación, los usuarios pueden gestionar sus citas médicas, dar seguimiento a sus tratamientos, acceder a sus resultados de exámenes y participar en programas de educación en salud. Además, la plataforma facilita la gestión de perfiles familiares, permitiendo a los usuarios administrar la información médica de dependientes o familiares autorizados.

Artículo 2: Requisitos y Condiciones de Uso

Para utilizar App Clínica MEDS, el usuario debe ser mayor de 18 años o contar con la representación legal correspondiente. El registro requiere la provisión de datos personales verídicos y completos, así como la aceptación expresa de los presentes términos y condiciones. La información proporcionada debe mantenerse actualizada para garantizar la efectividad del servicio.

TÍTULO III: PLATAFORMA MI MEDS

Artículo 1: Características y Servicios

MI MEDS constituye un portal web especializado que permite a los usuarios acceder de manera segura a su información médica. A través de esta plataforma, los pacientes pueden consultar sus resultados de exámenes de imagenología, revisar informes médicos, gestionar sus citas y mantener un registro actualizado de sus atenciones médicas.

La plataforma ha sido diseñada priorizando la seguridad y confidencialidad de la información médica, implementando protocolos de acceso que requieren autenticación mediante credenciales únicas y personales.

TÍTULO IV: DISPOSICIONES COMUNES

Artículo 1: Protección de Datos, Seguridad y Comunicaciones Comerciales

Clínica MEDS asume un compromiso fundamental con la protección de los datos personales de sus usuarios. Todos los servicios digitales operan bajo estrictos protocolos de seguridad que garantizan la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información médica. Los datos son tratados conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos personales y derechos del paciente.

Al aceptar estos términos y condiciones, el usuario autoriza expresamente a Clínica MEDS para utilizar sus datos de contacto con fines comerciales, incluyendo el envío de información sobre productos y servicios, tanto de Clínica MEDS como de aquellas empresas con las que mantenga convenios o relaciones comerciales. Esta autorización incluye el uso de diversos canales de comunicación como correo electrónico, mensaje de texto, llamadas telefónicas o cualquier otro medio digital disponible.

El usuario mantiene en todo momento el derecho a suspender la recepción de comunicaciones comerciales, pudiendo ejercer este derecho a través de los mecanismos establecidos en la legislación vigente, incluyendo los enlaces de desuscripción en las comunicaciones electrónicas o contactando directamente con el servicio de atención al paciente.

Artículo 2: Transferencia y Divulgación de Información Médica

El usuario tiene la facultad de transferir o facilitar el acceso a sus resultados de exámenes, procedimientos y demás información médica a profesionales de la salud externos a Clínica MEDS. La transferencia o divulgación de esta información debe ser realizada exclusivamente por el propio paciente o su representante legal debidamente autorizado, siendo de su exclusiva responsabilidad la decisión de proporcionar dicha información y las consecuencias que de ello se deriven. Clínica MEDS no asume responsabilidad por el uso que terceros puedan dar a la información una vez que esta haya sido facilitada por el usuario.

Artículo 3: Derechos y Obligaciones

Los usuarios de los servicios digitales de Clínica MEDS adquieren el derecho de acceso a las funcionalidades descritas, sujeto al cumplimiento de las condiciones establecidas. Como contrapartida, se comprometen a utilizar los servicios de manera responsable, mantener la confidencialidad de sus credenciales y proporcionar información veraz.

Artículo 4: Modificaciones y Vigencia

Clínica MEDS se reserva el derecho de modificar los presentes términos y condiciones cuando lo considere necesario, notificando oportunamente a los usuarios de cualquier cambio sustancial. La continuidad en el uso de los servicios tras dichas modificaciones implica la aceptación de las mismas.

Artículo 5: Atención al Usuario

Para asegurar una adecuada atención a las necesidades de los usuarios, Clínica MEDS mantiene diversos canales de comunicación activos. Los usuarios pueden contactar al servicio de atención al cliente a través del teléfono +56 22 499 6400, correo electrónico medsonline@meds.cl, o mediante WhatsApp al +569 34053961.



Artículo 6: Jurisdicción y Resolución de Conflictos

Para todos los efectos legales derivados del presente instrumento, las partes fijan su domicilio en la ciudad de Santiago de Chile y se someten a la jurisdicción de sus tribunales ordinarios de justicia. Cualquier controversia relacionada con la interpretación, validez, existencia o cumplimiento de estos términos y condiciones será resuelta por dichos tribunales.

ACEPTACIÓN

La utilización de cualquiera de los servicios digitales de Clínica MEDS implica la aceptación íntegra y sin reservas de todas las disposiciones incluidas en estos términos y condiciones. El usuario declara haber leído, comprendido y aceptado todas las condiciones establecidas en el presente documento.