

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELEMEDICINA

El acceso y utilización del SERVICIO DE TELEMEDICINA a través de su sitio web www.cardioimagen.cl, pone a disposición de los tutores de las mascotas, una plataforma electrónica de atenciones clínicas online, operada por CARDIOIMAGEN en conjunto con un proveedor externo. En ella, profesionales de CARDIOIMAGEN, ofrecen el servicio de atención clínica online (telemedicina), que incluye las siguientes prestaciones: Consulta Médica y otras profesiones: La consulta de telemedicina es entregada por un médico u otro profesional de la salud, enfocado en atención primaria y orientaciones en salud, elegido por el tutor. En esta modalidad, el profesional atiende al paciente mediante una video llamada, consiguiendo a través de esta plataforma los antecedentes clínicos del paciente que sean requeridos para dar curso a la atención.

La telemedicina tiene ciertas limitaciones, como la imposibilidad de realizar un examen físico. El servicio excluye atenciones de Urgencia o Emergencia médica. Nuestra recomendación es que usted ante una emergencia o urgencia médica no dude en 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 de cabecera tratante o de atención primaria existente.

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 por el médico. Excluye Certificados de salud ya que la realización de estos requiere la evaluación física del paciente. Se excluye licencia médica.

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

EXCLUSIONES La atención clínica online no incluye exámenes complementarios médicos, procedimientos y/o tratamientos de enfermería, curaciones avanzadas, De la misma manera, tampoco se emitirán los documentos en formato físico o papel, remitiéndose al paciente en forma electrónica.

VALOR DEL SERVICIO DE TELEMEDICINA El valor del servicio de atención clínica online deberá ser enterado 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: Webpay y otras tecnologías de pago virtual.

REGISTRO Y SEGURIDAD Con el fin de acceder al sitio web y al servicio de telemedicina, el tutor debe registrarse bajo su propio nombre y usar este servicio de conformidad con las Condiciones de Uso, cumpliendo con las obligaciones del presente documento. tanto para el registro como para la reserva de una hora. La cuenta o usuario del paciente es personal, obligándose al tutor a prohibir cualquier uso de su identificación en el sitio indebido o por terceros, y a notificar inmediatamente a CARDIOIMAGEN de cualquier irregularidad, uso no autorizado, mal uso de esta o de cualquier problema de seguridad que detecte en el uso de su identificación, registro o cuenta en este sitio. CARDIOIMAGEN se reserva el derecho de controlar el acceso, y el uso del sitio y del servicio de

atención clínica online, y a no proporcionar atención al paciente que haga un mal uso de este servicio o de su identificación o cuenta, personalmente o por cuenta de terceros, o por el incumplimiento de los términos y condiciones de uso del sitio y de este servicio.

PREVENCIÓN DE FRAUDE Y POR SEGURIDAD CARDIOIMAGEN puede ponerse en contacto con el paciente por teléfono o correo electrónico para verificar la información de la cita creada y éste se compromete a facilitar dicha información para asegurar que no se haya creado fraudulentamente una cita clínica. Si el paciente no proporciona esta información solicitada dentro de 48 horas, CARDIOIMAGEN, por seguridad, se reserva el derecho de suspender, interrumpir o negar su acceso y uso del sitio y el servicio, hasta que la información sea proporcionada.

PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ATENCIÓN POR TELEMEDICINA:

1. El paciente debe ingresar a <https://www.cardioimagen.cl>, luego en la sección de RESERVA TU HORA, debe ingresar la sede TELEMEDICINA. La reserva también podrá hacerse vía Call Center al número [+569 9747 8357](tel:+56997478357).
2. Deberá seleccionar profesional o especialidad y luego día y hora, según disponibilidad que se encuentre en ese momento. Luego, deberá ingresar sus datos personales para generar la reserva.
3. Una vez confirmada la reserva, se deberá ejecutar el pago siguiendo los pasos que se dispondrán para ello.
4. 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, enviará a su correo electrónico recetas médicas, órdenes de exámenes, entre otros.
5. El médico podrá enviar los documentos clínicos necesarios, en formato PDF, al correo electrónico registrado.
6. 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.
7. En caso de que el tutor requiera que participen una persona más de la video llamada, el propio tutor deberá enviar el enlace de acceso a la persona que asista
8. 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. Además, deberá contar con un dispositivo para realizar una video llamada: Teléfono móvil, tablet o computador que cuente con elementos de pantalla, cámara y micrófono en buenas condiciones.
9. Envío de archivos, documentos o historial médico. El tutor puede subir archivos para su revisión antes de la consulta, estos se deberán agregar a la ficha clínica de su mascota. Una vez registrada la hora usted tendrá acceso a la ficha de su mascota ahí encontrará el enlace para agregar archivos a su ficha clínica. Esto es muy importante para poder realizar una consulta fluida ya que enviar en el momento de la consulta los archivos, retrasa la video llamada y se corre el riesgo de que no lleguen los documentos a tiempo.

RESERVA DE DERECHOS CARDIOIMAGEN se reserva el derecho de no otorgar el servicio de atención médica online por mal uso real o potencial de este servicio, ni en caso de fuerza mayor o caso fortuito, catástrofe u ocurrencia en el momento de solicitar la atención de algún acto terrorista u otro similar.

CARDIOIMAGEN no se responsabiliza de los errores y omisiones propias del tutor o por el hecho o causa fortuita, por actos u omisiones de terceros.

POLITICA DE DEVOLUCION. La devolución del pago de la consulta será completa en el caso de cancelar la reserva al menos 6 hrs antes de la consulta. Cancelaciones posteriores a ese tiempo antes de la consulta tendrán una devolución del 50%, en caso de no asistir en el horario señalado no se realizará devolución del valor de la consulta, tome en cuenta que el especialista bloquea el tiempo de atención en su agenda para atender su caso. Para proceder a la devolución se deberá enviar un formulario el cual se encuentra disponible en nuestra página web www.cardioimagen.cl/#telemedicina desde la recepción del formulario de devolución el plazo de devolución es de 5 días hábiles. Esto debido a que el proceso de validación y devolución lo realiza una empresa administrativa externa.