



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL OTORGAMIENTO DEL SERVICIO DE TELEMEDICINA Y LA EMISIÓN DE LICENCIAS, RECETAS Y OTROS INSTRUMENTOS MÉDICOS ELECTRÓNICOS.

1. DEFINICIONES.

Para los efectos de estos Términos y Condiciones (“**T&C**”), los siguientes conceptos serán interpretados en conformidad a las definiciones indicadas a continuación:

- a) **Acciones o prestaciones de salud a distancia:** todo tipo de acciones necesarias para la promoción, protección, prevención, diagnóstico, tratamiento, recuperación, seguimiento y monitoreo de la condición de la persona, rehabilitación, cuidados al final de la vida y, en general, todo tipo de acción de salud que, por su naturaleza, sea posible de ser realizada a distancia mediante o con el apoyo de TIC, incluido el otorgamiento de consultas médicas de manera remota.
- b) **Centro Médico Virtual UC CHRISTUS:** establecimiento de la Red de Salud UC CHRISTUS que realiza Acciones o prestaciones de salud a distancia.
- c) **Decreto N° 3:** Reglamento de autorización de licencias médicas por las COMPIN e instituciones de salud previsual, Ministerio de Salud, año 1984.
- d) **Decreto N° 6:** Reglamento sobre acciones vinculadas a la atención de salud realizada a distancia, Ministerio de Salud, Subsecretaría de Salud Pública, año 2022.
- e) **Decreto N° 38:** Reglamento sobre derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud del Ministerio de Salud, año 2012
- f) **Decreto N° 466:** Reglamento de farmacias, droguerías, almacenes farmacéuticos, botiquines y depósitos autorizados, Ministerio de Salud, año 1985.
- g) **DFL N° 1:** Decreto con fuerza de Ley que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto ley N° 2.763, de 1979 y de las leyes N° 18.933 y N° 18.469, Ministerio de Salud, año 2005.
- h) **Establecimiento de Salud:** aquellas entidades públicas o privadas que realizan o contribuyen a la ejecución de Acciones o prestaciones de salud en forma presencial o a distancia.
- i) **Ficha Clínica:** instrumento obligatorio en el que se registra el conjunto de antecedentes relativos a las diferentes áreas relacionadas con la salud de las personas, que tiene como



finalidad la integración de la información necesaria en el proceso asistencial de cada paciente. Podrá configurarse de manera electrónica, en papel o en cualquier otro soporte, siempre que los registros sean completos y se asegure el oportuno acceso, conservación y confidencialidad de los datos, así como la autenticidad de su contenido y de los cambios efectuados en ella. Toda la información que surja, tanto de la ficha clínica como de los estudios y demás documentos donde se registren procedimientos y tratamientos a los que fueron sometidas las personas, será considerada como dato sensible, de conformidad con lo dispuesto en la letra g) del artículo 2º de la ley N° 19.628.

- j) **Firma Electrónica:** cualquier sonido, símbolo o proceso electrónico, que permite al receptor de un documento electrónico identificar al menos formalmente a su autor.
- k) **Firma Electrónica Avanzada:** aquella certificada por un prestador acreditado, que ha sido creada usando medios que el titular mantiene bajo su exclusivo control, de manera que se vincule únicamente al mismo y a los datos a los que se refiere, permitiendo la detección posterior de cualquier modificación, verificando la identidad del titular e impidiendo que desconozca la integridad del documento y su autoría.
- l) **Informes Médicos:** es aquel documento que emite un profesional de la salud respecto de la condición clínica general o particular de un paciente, con fines y destinatarios diversos. En caso de necesitar un informe médico, el paciente o tutor debe solicitarlo a su médico tratante para que éste, pueda redactarlo y enviarlo al paciente al correo electrónico que tenga registrado en la base de datos de Pacientes de UC CHRISTUS.
- m) **Ley 19.628:** Ley sobre protección de la vida privada, Ministerio Secretaría General de la Presidencia del año 1999.
- n) **Ley 20.584:** Ley que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, Ministerio de Salud del año 2012.
- o) **Ley 20.585:** Ley sobre otorgamiento y uso de Licencias Médicas, Ministerio de Salud, Subsecretaría de Salud Pública, año 2012.
- p) **Licencia Médica:** es un acto médico administrativo en el que intervienen el trabajador, el profesional que certifica; médico-cirujano, cirujano-dentista o matrona, la Compin o ISAPRE competente, el empleador y la entidad previsional o la Caja de Compensación de Asignación Familiar, en su caso y que consigna el derecho que tiene el trabajador de ausentarse o reducir su jornada de trabajo, durante un determinado lapso de tiempo.



La Licencia Médica debe estar autorizada por la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez, de la Secretaría Regional Ministerial de Salud, o Institución de Salud Previsional según corresponda, durante cuya vigencia el trabajador podrá gozar de subsidio de incapacidad laboral con cargo a la entidad de previsión, institución o fondo especial respectivo, o de la remuneración regular de su trabajo o de ambas en la proporción que corresponda.

La Licencia Médica se materializará en un formulario especial, electrónico, que registra todas las certificaciones, resoluciones y autorizaciones que procedan y cuyo contenido será determinado por el Ministerio de Salud.

Excepcionalmente, cuando existan circunstancias referidas a la falta de medios tecnológicos o falta de conectividad, que haga imposible el uso de estos medios, o bien, se trate de un profesional autorizado previamente por la Compin, las licencias médicas podrán emitirse en soporte papel.

De la licencia médica se dejará constancia en la ficha clínica del paciente y quedará sujeta a la obligación de reserva y custodia que al respecto prevé la ley 20.584, sin perjuicio de la responsabilidad que le compete a la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez y al empleador respectivo.

- q) **Licencia Médica Electrónica o LME:** Licencia Médica emitida por medio electrónico en conformidad con el Decreto N° 3 y la Ley 19.799 y demás normas aplicables.

Existirá un solo formulario de licencia médica electrónico para todos los trabajadores, independientemente del régimen previsional, laboral o estatutario al que se encuentren afectos. El formulario se compone de diversas secciones que se llenarán en electrónica por el profesional, el trabajador, el empleador o la entidad de previsión, en su caso, y la Compin o la ISAPRE, según corresponda.

- r) **Prestador de Salud:** toda persona, natural o jurídica, pública o privada, cuya actividad sea el otorgamiento de atenciones de salud. Los prestadores son de dos categorías: institucionales e individuales.

- s) **Prestadores individuales de Salud:** son las personas naturales que, de manera independiente, dependiente de un prestador institucional o por medio de un convenio con éste, otorgan directamente prestaciones de salud a las personas o colaboran directa o indirectamente en la ejecución de éstas. Se consideran prestadores individuales los profesionales de la salud a que se refiere el Libro Quinto del Código Sanitario.



- t) **Prestadores institucionales de Salud:** son aquellos que organizan en establecimientos asistenciales medios personales, materiales e inmateriales destinados al otorgamiento de prestaciones de salud, dotados de una individualidad determinada y ordenados bajo una dirección, cualquiera sea su naturaleza y nivel de complejidad. Corresponde a sus órganos la misión de velar porque en los establecimientos indicados se respeten los contenidos de esta ley.
- u) **Receta Médica:** El instrumento privado, gráfico o electrónico, mediante el cual el profesional habilitado para prescribir indica a una persona identificada y previamente evaluada, como parte integrante del acto médico y por consiguiente de la relación clínica, el uso y las condiciones de empleo de un producto farmacéutico, por su denominación común internacional (D.C.I.) o su denominación de fantasía si lo prefiere.
- v) **Receta Médica Digitalizada:** Receta gráfica a la cual se le ha ingresado la información que se contiene en el “Sistema de Validación de Recetas Gráficas”, a fin de que le sea asignado un folio y sus datos puedan ser validados.
- w) **Receta Médica Gráfica:** Receta Médica que, cumpliendo con lo señalado en el artículo 38 del Decreto N° 466, deben ser escritas en forma manual o por editores de textos para ser impresas, y firmadas por puño y letra por el prescriptor habilitado.
- x) **Receta Médica Electrónica:** Receta Médica emitida por medios electrónicos, conforme con lo señalado el artículo 38 del Decreto N° 466, a través del “Sistema Nacional de Receta Electrónica” o los sistemas de prescripción de desarrollo propio.
- y) **Receta Cheque:** Aquella por medio de la cual se prescriben productos estupefacientes o psicotrópicos y que se extiende empleando los formularios oficiales, gráficos o electrónicos, conforme a lo dispuesto en los reglamentos respectivos.
- z) **Receta Magistral:** Aquella en que un profesional legalmente habilitado para ello prescribe una fórmula especial para un paciente determinado, la que debe elaborarse en el momento de su presentación.
- aa) **Receta Retenida:** Aquella a través de la cual se prescriben productos sujetos a esta condición de venta, la que deberá archivarse en el establecimiento. Cuando se trate de la prescripción de estupefacientes y productos psicotrópicos cuya condición de venta es receta retenida, ésta deberá ser impresa y extendida conforme lo disponen los respectivos reglamentos.



- bb) **Resolución Exenta N° 1.143:** Norma General que aprueba el sistema de validación de recetas gráficas y establece lineamientos para la prescripción y dispensación de las recetas gráficas y digitalizadas, Ministerio de Salud, Subsecretaría de Salud Pública, año 2023.
- cc) **Sistema de Validación de Recetas Gráficas:** es un sistema electrónico que permite la captura de la información que contiene la receta gráfica, asignarle un folio y la validación de estas. El Sistema permite el expendio seguro de medicamentos psicotrópicos y estupefacientes sujetos a control legal, y otro cuya condición de venta es bajo receta retenida, precaviendo su mal uso y propiciando los elementos técnicos que impidan o dificulten la falsificación o sustitución de la receta.
- dd) **Sistema Nacional de Receta Electrónica:** Sistema electrónico de emisión y dispensación de recetas electrónicas perteneciente al Ministerio de Salud.
- ee) **“Telemedicina”, “Teleasistencia” “Teleconsulta:** Acciones o prestaciones de salud a distancia.
- ff) **Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (“TIC”) o Herramientas Tecnológicas:** programas computacionales, dispositivos eléctricos y electrónicos, aplicaciones, soportes, sistemas o plataformas, por los cuales se puedan realizar acciones y prestaciones vinculadas con la salud a distancia, o sirvan de apoyo a éstas. El Prestador de Salud podrá realizar acciones o prestaciones de salud a través de herramientas tecnológicas tales como aplicaciones, robótica, inteligencia artificial, Internet de las Cosas (IoT), entre otras, en la medida que la naturaleza de las acciones o prestaciones lo admitan y que se garantice la calidad de la atención, la autonomía de la voluntad del paciente, la seguridad y la confidencialidad de los datos de las personas.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE TELEMEDICINA.

La Red de Salud UC CHRISTUS a través de su Centro Médico Virtual UC CHRISTUS, en su calidad de Prestador de Salud Institucional pone a disposición de sus pacientes el servicio de Telemedicina para el otorgamiento a distancia de consultas médicas de baja complejidad, de médicos y otros profesionales de la salud pertenecientes a diversas disciplinas y especialidades enfocados en la atención primaria de salud, acreditados por la Red de Salud UC CHRISTUS e inscritos como Prestadores de Salud Individuales en el Registro de Prestadores Acreditados de la Superintendencia de Salud.

Para el otorgamiento de atenciones de salud de manera remota, la Red de Salud UC CHRISTUS ha desarrollado una plataforma tecnológica que permite la conexión simultánea y la comunicación en línea del profesional de la salud y del paciente, mediante el cual el profesional de la salud podrá



recibir la información clínica proporcionada por el paciente y emitir una prescripción o tratamiento médico determinado

El servicio de Telemedicina será otorgado en conformidad con las estipulaciones de la Ley 20.584 y demás normativas aplicables.

El servicio de Telemedicina podrá generar derivaciones de urgencia, en solicitudes de consulta presencial o de interconsulta con profesionales de otras disciplinas, realización de exámenes de diagnóstico, entre otros.

3. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE TELEMEDICINA.

- a) El Servicio de Telemedicina no sustituye la relación presencial entre el médico, otros profesionales de la salud, sus respectivos equipos clínicos y el paciente.
- b) El Servicio de Telemedicina no permite la realización de procedimientos de enfermería, curaciones, ni ningún tipo de chequeo, tratamiento, manipulación que requiera el examen físico del paciente.
- c) El Servicio de Telemedicina no está diseñado para casos de Urgencia o Emergencia médica, en cuyo caso se debe asistir al centro asistencial más cercano, según corresponda.

4. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR EL SERVICIO DE TELEMEDICINA.

- a) El paciente debe ingresar a <http://www.ucchristus.cl>, luego en la sección de RESERVA DE HORAS, debe ingresar a TELEMEDICINA.
- b) Deberá seleccionar profesional o especialidad y luego día y hora, según disponibilidad que se encuentre en ese momento. Luego, deberá ingresar sus datos personales (previsión, mail, teléfono, nombre completo) para generar la reserva.
- c) Una vez confirmada la reserva se deberá ejecutar el pago siguiendo los pasos que se dispondrán para ello.
- d) 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, ordenes de exámenes, certificados médicos, entre otros.
- e) El médico podrá enviar los documentos clínicos necesarios, en formato PDF, al correo electrónico registrado.



- f) 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.
- g) 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. REGISTRO DE IDENTIDAD DEL PACIENTE Y DEL PRESTADOR DE SALUD.

Será obligación de cada paciente acreditar fehacientemente su identidad en forma previa al otorgamiento del servicio de Telemedicina, a través de los mecanismos que sean requeridos por el Prestador de Salud, especialmente mediante la exhibición o uso de su cédula de identidad, pasaporte o algún otro documento de identificación legalmente reconocido.

Por su parte el Prestador de Salud deberá contar con los mecanismos de Identificación y autenticación que sean necesarios en atención a lo estipulado en los artículo 9 y 11 de la ley N° 20.584, en este sentido, tanto el Prestador Individual como Institucional de Salud, deberán resguardar que los sistemas y aplicaciones utilizados, muestren, desde su inicio y durante toda la atención, el nombre completo y apellidos del Prestador individual y su función; el Prestador institucional al que pertenece, si corresponde; y el correo electrónico o teléfono al que le podrán dirigir comunicaciones. La información anterior debe desplegarse en letra legible, en idioma castellano y de fácil comprensión. Sin perjuicio de lo anterior, la información podrá entregarse, además, en otro idioma si este fuera inteligible por el paciente o por la persona bajo cuyo cuidado se encuentre, en caso de que corresponda.

El servicio de Telemedicina será otorgado directamente al paciente, sin la presencia de intermediarios o terceros ajenos a la relación médico paciente. En los casos en que la persona que requiera el servicio de Telemedicina sea un menor de 18 años o que por su condición de salud o situación jurídica requiera actuar debidamente representado por un tercero, Paciente deberá estar acompañado de una persona mayor de edad a cuyo cuidado se encuentre o de su representante legal durante toda la atención clínica.

Adicionalmente, tratándose de pacientes que no dominen suficientemente las TIC, o que tengan otra condición que le impidan hacer uso adecuado de ellas, la acción o prestación podrá otorgarse de manera remota asistido por una persona de su confianza o, en su defecto, un profesional, técnico o administrativo que tenga las competencias necesarias para apoyar al paciente en los aspectos relativos a la operación de las tecnologías necesarios para la conexión. Deberá quedar registro del acompañamiento en la ficha clínica y del consentimiento del paciente en el caso que se encuentre



en condiciones de proporcionarlo. Además, quien lo asista, quedará sujeto al deber de secreto, el que tendrá el carácter de indefinido, en los términos del artículo 7 de la ley N° 19.628.

6. PRECIO DEL SERVICIO DE TELEMEDICINA, FORMAS DE PAGO Y COBERTURAS.

- a) El precio del servicio de Telemedicina se registrará por el listado de aranceles de la Red de Salud UC CHRISTUS.
- b) El precio del servicio de Telemedicina deberá ser pagado antes de recibir la atención, pudiendo utilizar las formas de pago que estén disponibles en la plataforma de la Red de Salud UC CHRISTUS.
- c) La Red de Salud UC CHRISTUS se reserva el derecho de determinar libremente las formas de pago disponibles para el servicio de Telemedicina.
- d) Las coberturas del servicio de Telemedicina dependerán de la disciplina o especialidad del médico o profesional de la salud que otorgue la prestación médica a distancia, de acuerdo a los planes de salud de cada paciente y los convenios comerciales de la Red de Salud UC CHRISTUS.
- e) El paciente acepta expresamente que la Red de Salud UC CHRISTUS podrá cobrar el precio particular del servicio de Telemedicina, debiendo posteriormente realizar las rendiciones y reembolsos que le correspondan en conformidad con su sistema de previsión de salud.
- f) La Red de Salud UC CHRISTUS se reserva el derecho de modificar los precios del servicio de Telemedicina cuando estime pertinente.

7. DE LA FICHA CLÍNICA DEL PACIENTE.

Las acciones vinculadas a la atención de salud realizada por medio o apoyada en TIC, formarán parte de la ficha clínica del paciente y el Prestador de Salud será responsable de la custodia y conservación de las fichas clínicas, con independencia de que empleen medios propios o de terceros para su gestión.

Para los efectos de la regulación de las fichas clínicas de los pacientes, será procedente todo lo estipulado en el artículo 13 de la Ley 20.584 y demás normativa aplicable.



8. EMISIÓN DE RECETA MÉDICA.

Con ocasión del otorgamiento de Acciones o prestaciones de salud ya sea de forma presencial o a distancia, el profesional habilitado podrá emitir una Receta Médica por medio electrónico, respecto del uso y de las condiciones de empleo de un determinado producto farmacéutico. Toda Receta Médica emitida por medio electrónico deberá contar con los requisitos contenidos en el artículo 38 del Decreto N° 466 y otras normativas que sean aplicables, debiendo contar con la correspondiente Firma Electrónica Avanzada en conformidad con la Ley 19.799.

Por su parte, con ocasión de Acciones o prestaciones de salud a distancia, el profesional habilitado podrá emitir una Receta Médica Gráfica, no obstante, tratándose de la prescripción de un producto farmacéutico sujeto a control legal por medio de receta retenida o cheque, dicha Receta Médica deberá ser validada en el sistema electrónico del Ministerio de Salud, denominado Sistema de Validación de Recetas Gráficas, una vez realizado el proceso de validación la Receta Médica Gráfica pasará a ser una Receta Médica Digitalizada.

La prescripción de medicamentos asociada a una atención de salud a distancia y cuya condición de venta sea la de receta retenida se deberá realizar preferentemente a través del Sistema Nacional de Receta Electrónica del Ministerio de Salud o a través de sistemas de prescripción electrónica privados que cumplan con lo establecido en el Decreto N° 466, y el artículo 101º del Código Sanitario.

El expendio del producto farmacéutico prescrito por el profesional habilitado se realizará conforme a la respectiva Receta Médica y a la normativa especial que sea aplicable a los establecimientos farmacéuticos encargados de esta actividad.

9. RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE.

En cuanto a las responsabilidades del paciente, se aplicará en todo lo que corresponda la Ley N° 20.584, su normativa complementaria y otras normativas que resulten atinentes.

10. DEBER DE CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

El Prestador de Salud reconoce y acepta que le corresponde velar por que las aplicaciones, sistemas y servicios de comunicaciones que soporten las acciones y prestaciones de salud a distancia, realizadas a través de TIC, garanticen adecuadamente la confidencialidad, el respeto a la privacidad, y la protección de los datos personales de los pacientes, en conformidad con lo estipulado en el Decreto N° 6, Ley 20.584, Ley 19.628 y cualquier otro cuerpo normativo aplicable.



En este sentido el Prestador de Salud reconoce y acepta que la identidad de los pacientes deberá ser resguardada a través de mecanismos que permitan minimizar los riesgos de acceso indebido a los datos personales. Asimismo, deberá resguardar la conservación y aseguramiento de la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los exámenes de laboratorio, las muestras, imágenes y los respectivos informes, desde que se ponen en su conocimiento o se le hace entrega, con independencia de que se hayan realizado los análisis e informes a través de medios propios o de terceros.

11. DOMICILIO Y LEY APLICABLE.

- a) Las partes fijan domicilio en la comuna y ciudad de Santiago.
- b) Las prestaciones de salud provistas por un Prestador Institucional de Salud domiciliado en Chile se entenderán otorgadas dentro del territorio nacional, aun cuando el Prestador Individual de Salud o el paciente, que participe en la ejecución de las acciones y prestaciones no se encuentren físicamente dentro del territorio nacional, en consecuencia, los presentes T&C se regirán e interpretarán siempre de conformidad a las leyes chilenas.

12. MECANISMO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Toda controversia entre el Paciente y el Prestador de Salud en relación con la validez, nulidad, interpretación, ejecución o cumplimiento de alguno de los apartados de estos T&C, será sometida a arbitraje, conforme al Reglamento Procesal de Arbitraje del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago, vigente al momento de solicitarlo. El árbitro queda especialmente facultado para resolver todo asunto relacionado con su competencia y/o jurisdicción.