

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE FUNCIONAMIENTO

Medical Solutions Colombia S.A

A través de este documento, MEDICAL SOLUTIONS COLOMBIA S.A., quien de ahora en adelante se le denominará LA EMPRESA, establece los términos y condiciones de uso de su PLATAFORMA y determina la forma en que cada USUARIO, independientemente de su rol, se relaciona con esta. Por ende, la simple utilización de la PLATAFORMA WEB, en adelante MediSmart, o de cualquiera de los servicios que esta pone a su disposición, se considera una aceptación expresa de cada una de las cláusulas que se encuentran a continuación, incluyendo la política de tratamiento de datos personales. Si usted no está de acuerdo con la totalidad de estos términos y condiciones, el uso concedido o el servicio ofrecido, por favor absténgase de utilizar MediSmart. Los servicios proporcionados por MediSmart en su PLATAFORMA se ofrecen en concordancia con lo establecido en la Ley 1419 de 2010, la Resolución 2654 de 2019 y demás normas colombianas aplicables.

1. DERECHOS PATRIMONIALES.

LA EMPRESA, es titular de los derechos patrimoniales y morales de autor derivados de la PLATAFORMA MediSmart y es quien, a través de su equipo de empleados, aliados y contratistas, se encarga de prestar cada uno de los servicios ofrecidos por medio de ella. En caso de que se presente un inconveniente, duda o sugerencia con el uso de MediSmart, o de los presentes Términos y Condiciones de uso del sitio, puede dirigir un correo electrónico con la solicitud y datos de contacto a contactocolombia@medismart.live.

2. DEFINICIONES

Las definiciones consisten en términos y/o expresiones a las cuales se puede ver expuesto el USUARIO al hacer uso de MediSmart. Si las expresiones acá definidas tienen otro significado en el lenguaje común o según el contexto en que se usen, para efectos de los presentes términos y condiciones serán tratadas como a continuación se definen:

- **PLATAFORMA:** Es el entorno virtual en el cual funciona en la página web <https://medismart.live/co/>, además de ser el medio a través del cual se tiene acceso a los servicios ofrecidos por LA EMPRESA.
- **USUARIO:** Es toda persona en general que ha cumplido el registro de usuario en MediSmart usando cualquiera de las PLATAFORMAS para las que se encuentra disponible. Al aceptar estos términos, el USUARIO se obliga a diligenciar personalmente su cuenta de acceso a la PLATAFORMA y a no transferirla ni permitir su uso a un tercero. Ahora bien, el alcance, permiso y funcionalidades de cada USUARIO, dependerán del ROL que ejerzan dentro de la misma
- **ROLES:** Los roles de los usuarios son los que definen los permisos, funcionalidades, deberes y derechos que cada uno tiene dentro de la PLATAFORMA, los mismos no son excluyentes entre sí, es decir que un mismo USUARIO puede tener varios roles. Así las cosas, los roles son los siguientes:

- **ADMINISTRADOR:** Es el USUARIO que tiene control sobre todos los contenidos informáticos, los usuarios registrados, y que además puede modificar, adicionar o eliminar cualquier variable de la PLATAFORMA conforme lo disponga, cumple funciones de web máster de la PLATAFORMA.
- **VIDEO CONSULTA:** Se refiere a la consulta realizada por parte de un USUARIO que se da a través de una videollamada entre el PACIENTE y el PROFESIONAL DE LA SALUD a través del uso de MediSmart, conforme a lo establecido en el artículo 15 de la Resolución 2654 de 2019 del Ministerio de Salud.
- **SÍNTOMAS:** Es el conjunto de palabras o frases expresadas por EL PACIENTE, que se refieren a una situación de salud, a través de las cuales se guía el médico. Tomando en consideración lo anterior, la PLATAFORMA, LA EMPRESA, EL MÉDICO ALIADO ni EL ADMINISTRADOR será responsable sobre la veracidad, precisión y detalle de los SÍNTOMAS informados por EL PACIENTE.
- **HISTORIAL MÉDICO:** Recopilación de información administrada por el MÉDICO sobre la atención brindada al PACIENTE. El historial médico se refiere únicamente a los eventos y trazabilidad dejada en la plataforma, sin que ellos constituyan formalmente una historia clínica en los términos de la Resolución 1995 de 1999 del Ministerio de Salud y la Ley 2015 de 2020.
- **EVENTOS:** Historial de solicitudes, servicios o episodios médicos que hayan sido manifestados o informados por el PACIENTE al MÉDICO ALIADO haciendo uso MediSmart.

3. PROCEDIMIENTO DE USO DE LA PLATAFORMA.

Para el uso correcto de MediSmart en cualquiera de sus PLATAFORMAS deberá como mínimo seguir el siguiente procedimiento:

1. Registrarse a través de cualquiera de los procedimientos establecidos en la PLATAFORMA seleccionada y completar dicho registro con la información que sea requerida por MediSmart;
2. Iniciar Sesión por cualquiera de los procedimientos permitidos en la PLATAFORMA WEB seleccionada;

4. USO DE LA PLATAFORMA MEDISMART POR PARTE DE LOS USUARIOS.

Los USUARIOS de MediSmart pueden hacer uso de la PLATAFORMA con los fines previstos en estos términos y condiciones, esto es, en resumen, la utilización de esta como canal tecnológico para poder solicitar servicios médicos en formato de telemedicina. Por esta razón MediSmart tiene como objetivo brindar un canal de comunicación, contacto y atención adecuado entre usuarios solicitantes del servicio y médicos prestadores del servicio, todo lo anterior con las limitantes que se consagran en los presentes términos y condiciones, además de las expuestas en la Ley para plataformas tecnológicas en Colombia como lo es MediSmart.

5. OBLIGACIONES ESPECIALES DE LOS DE MÉDICOS MEDISMART.

Todos los Médicos de MediSmart, en pro de garantizar una buena relación médico – paciente, deben cumplir con las siguientes obligaciones:

- Conservar el Secreto Profesional con los pacientes bajo lo establecido en la constitución, la ley, y dando manejo a la información con base en la política de tratamiento y manejo de información implementada por LA EMPRESA para MediSmart;
- Dar a conocer al paciente de manera clara su diagnóstico y las posibles alternativas y riesgos que pueden existir para su tratamiento;

- Actuar con la máxima diligencia y cuidado, optimizando sus habilidades en la atención brindada al paciente;
- Informar a la EMPRESA a través de MediSmart, o cualquier otro medio, la solicitud de atención médica de urgencia por parte de cualquier Usuario;
- Informar a EL PACIENTE de las condiciones, riesgos, limitaciones beneficios y demás información relevante sobre el servicio que se prestará (Telemedicina), de tal manera que EL PACIENTE pueda prestar su consentimiento informado para recibir el servicio a través de LA PLATAFORMA.

6. OBLIGACIONES QUE ASUME LA EMPRESA.

La EMPRESA asume la responsabilidad de procurar que la PLATAFORMA brinde el funcionamiento mínimo requerido para que los USUARIOS puedan darle la utilización propuesta en la declaración de servicios ofrecidos.

Además de esto, la EMPRESA se obliga a:

1. Respetar y garantizar el estricto cumplimiento de las políticas de privacidad según lo indica la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables.
2. Prestar soporte funcional a los USUARIOS para el uso de la PLATAFORMA MediSmart.
3. Facilitar a los usuarios la verificación de usos indebidos por parte de los USUARIOS en caso de que se formulen reclamaciones.
4. Generar canales de comunicación y facilitar el acceso al contenido siempre y cuando esté permitido.
5. Permitir el acceso a las personas que soliciten el registro dentro de la PLATAFORMA, siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos.
6. Garantizar que los contenidos publicados dentro de la PLATAFORMA MediSmart no:
 - a. Promueven o contienen material sexual explícito.
 - b. Promueven el uso de drogas o sustancias psicoactivas, de tránsito restringido y/o relacionadas.
 - c. Promueven la violencia o contengan material violento explícito.
 - d. Promueven o contienen material difamatorio o calumnioso que esté en contra del buen nombre u honra de alguna persona natural o jurídica.
 - e. Promueven la discriminación o emplean prácticas o términos discriminatorios, basados en raza, sexo, nacionalidad, incapacidad, orientación sexual, edad, etc.
 - f. Promueven o implican actividades ilícitas o ilegales.
 - g. Violan los derechos de propiedad intelectual de terceros.

7. Salvaguardar la información registrada en la PLATAFORMA MediSmart, por los usuarios;
8. Mantener absoluta confidencialidad de la información sensible conocida durante la prestación del servicio;
9. Disponer las medidas de seguridad que se consideren necesarias para que la PLATAFORMA MediSmart, y las bases de datos conectadas a esta cuenten con las condiciones mínimas requeridas para impedir accesos no autorizados, pérdida de datos, fallos de funcionamiento, revelación de información confidencial y otros relacionados.
10. Prestar el servicio de la PLATAFORMA MediSmart de acuerdo con los presentes "TÉRMINOS Y CONDICIONES".

7. DERECHOS GENERALES DE LOS USUARIOS.

Los usuarios de la PLATAFORMA tienen los siguientes derechos:

1. Tener acceso a los contenidos publicados en la PLATAFORMA MediSmart, siempre y cuando estos sean públicos;
2. Solicitar cambio de clave cuando así lo requiera, y ante una eventualidad de robo, pérdida, a solicitar una nueva junto con la anulación de la cuenta. Ponerse en contacto con LA EMPRESA a través del correo contactocolombia@medismart.live.
3. Para dar a conocer sus peticiones, quejas, sugerencias y reclamos. La EMPRESA atenderá sus quejas sugerencias y reclamos de lunes a viernes en horario de 8:00am a 12:00pm y de 2:00pm a 9:00pm. El tiempo de respuesta será el máximo permitido por la ley para cada caso específico. En todo caso, la EMPRESA se compromete a procurar responder sus inquietudes en un tiempo prudencial y oportuno. El servicio de soporte técnico de la PLATAFORMA MEDISMART atiende en el mismo horario mencionado.
4. Los demás que conceda la ley de manera específica para este tipo de negocios

8. OBLIGACIONES GENERALES DE LOS USUARIOS DE LA PLATAFORMA MEDISMART.

Todos los usuarios tienen las siguientes obligaciones:

1. Conocer de manera previa a su registro, los términos y condiciones que se relacionan en la PLATAFORMA;
2. No promover de ninguna manera los comentarios, productos, imágenes u otros medios:
 - a. Material sexual explícito.
 - b. El uso de drogas o sustancias psicoactivas, de tránsito restringido y/o relacionadas.
 - c. La violencia o contenga material violento explícito.
 - d. Material difamatorio o calumnioso, que esté en contra del buen nombre u honra de alguna persona natural o jurídica.

- e. Discriminación o emplee prácticas o términos discriminatorios, basados en raza, sexo, nacionalidad, incapacidad, orientación sexual, edad, etc.
 - f. Actividades ilícitas o ilegales.
 - g. Violación a los derechos de propiedad intelectual de terceros;
3. Abstenerse de borrar, destruir, realizar comentarios ofensivos sobre las obras digitalizadas.
4. Realizar actividades de comercio con los bienes digitalizados en la PLATAFORMA MediSmart.
5. Autorizar a la EMPRESA a dar tratamiento a sus datos personales de conformidad con la ley y nuestras políticas de tratamiento de datos personales. Usted puede tener acceso a nuestra Política de Privacidad y Tratamiento de Datos ingresando a la PLATAFORMA o solicitarlo por correo electrónico a: contactocolombia@medismart.live.
6. Utilizar la PLATAFORMA MediSmart de acuerdo con las orientaciones suministradas por la EMPRESA.
7. Realizar las solicitudes de soporte técnico a través del correo electrónico contactocolombia@medismart.live.
8. Proporcionar información verídica y verificable al momento de suministrarla a través de la PLATAFORMA WEB, por ende, se entiende que la misma es verídica y cualquier falsedad solo a él lo compromete.
9. Abstenerse a que terceros usen la cuenta del USUARIO en MediSmart.
10. Dar aviso inmediato a la EMPRESA a través del correo electrónico contactocolombia@medismart.live de cualquier circunstancia que amenace y/o ponga en riesgo la integridad de los datos almacenados en la PLATAFORMA MediSmart.
11. Consultar de manera permanente el texto de Términos y Condiciones de la PLATAFORMA MediSmart para conocer los cambios que se presenten en el mismo.
12. Cumplir con la normatividad nacional vigente, de manera responsable, respetuosa diligente, actuando siempre de buena fe;
13. Cumplir con las normas que se establezcan en los presentes "TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA MEDISMART" y aquellas que se agreguen en el momento que los mismos sean actualizados.
14. Garantizar que en caso que no esté actuando en nombre propio o como representante legal del paciente, cuenta con las autorizaciones y poderes suficientes para representarlo.

9. INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES O PROHIBICIONES DE LA PLATAFORMA MEDISMART.

En caso de que cualquier USUARIO incumpla con alguna de las obligaciones que se derivan del uso de la PLATAFORMA MediSmart o incurra en alguna de las prohibiciones especiales, la EMPRESA podrá optar por llevar a cabo una o varias de las siguientes acciones:

1. Cancelar la cuenta de servicio al USUARIO dentro de la PLATAFORMA MediSmart y como consecuencia de ello prohibir el uso de la PLATAFORMA WEB de manera definitiva;
2. Borrar de manera definitiva y permanente todo tipo de información ingresada a la PLATAFORMA que contraría las normas establecidas en los presentes términos y condiciones;
3. Iniciar las acciones de tipo civil, penal y administrativo que correspondan cuando a criterio de la EMPRESA la infracción de los términos y condiciones previstos en este documento así lo amerite.

10. DERECHOS DE LA EMPRESA.

La EMPRESA tiene los siguientes derechos:

1. Modificar la PLATAFORMA MediSmart según considere apropiado para el correcto desarrollo de la prestación del servicio y de su plan de negocios;
2. Las demás que prevea la ley.

11. COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

La EMPRESA cuenta con las más altas medidas de seguridad y de almacenamiento para garantizar un uso adecuado y confidencial de los datos personales recopilados a través de la PLATAFORMA. Con el fin de garantizar una prestación adecuada de los servicios, la EMPRESA a su discreción, podrá compartir los datos personales e historia clínica que considere necesarios.

Con el uso que los USUARIOS hacen de la PLATAFORMA MediSmart, autorizan a la EMPRESA para utilizar los datos almacenados en sus bases de datos con el fin de que sean tratados con los procedimientos y fines que se consignan en la Política de Tratamiento Personales de MediSmart.

La EMPRESA desplegará todos los medios que se encuentren a su alcance y que se deriven de las obligaciones previstas en la ley para procurar proteger los datos personales y demás información almacenada en sus bases de datos.

12. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA LA UTILIZACIÓN DE LA PLATAFORMA

Para acceder a la PLATAFORMA MediSmart, se requiere contar con las dos últimas versiones de los navegadores web: Chrome, Internet Explorer, Mozilla Firefox y Edge para Windows y Safari para Mac. Igualmente las cookies y JavaScript deben estar activados en el navegador.

13. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

La EMPRESA se reserva todos los derechos de propiedad intelectual que se derivan de la PLATAFORMA MediSmart, la estructura de las bases de datos, diseño de página y demás que han sido creadas y de las que se desarrollen para su uso o explotación. Lo anterior, sin perjuicio del

respeto que hará la EMPRESA de los derechos de propiedad intelectual que correspondan a terceros.

En caso de que la EMPRESA transfiera de manera definitiva la titularidad de los derechos que le corresponden sobre la explotación de la PLATAFORMA MediSmart, junto con dicha transferencia se entienden cedidos todos los derechos y obligaciones que sobre ella recaen y que se derivan del uso que hacen los USUARIOS de esta PLATAFORMA.

14. LEY APLICABLE A LA PLATAFORMA MEDISMART

LA EMPRESA se encuentra ubicada en el municipio de Medellín, en el departamento de Antioquia, en la República de Colombia y todo servicio ofrecido a través de la PLATAFORMA MediSmart se considera prestado en el territorio colombiano. Así las cosas, la legislación aplicable debido al origen de la EMPRESA y el lugar donde se entiende prestado el servicio, es la República de Colombia. Dado lo anterior, cualquier conflicto entre la EMPRESA y cualquiera de los usuarios de la PLATAFORMA MediSmart, será resuelto ante la jurisdicción colombiana.

En caso de que cualquier aparte de los términos y condiciones del presente documento llegare a ser declarado nulo, inexistente y/o inaplicable por un organismo judicial y/o administrativo, la EMPRESA y USUARIO procurarán dar aplicación a los apartes restantes del presente documento atendiendo a las normas supletivas que resulten aplicables y finalmente a la equidad, toda vez que las intenciones son dar efectivo cumplimiento a la prestación del servicio.

15. MODIFICACIONES A LA PLATAFORMA Y A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.

La EMPRESA se reserva el derecho a modificar total o parcialmente la PLATAFORMA MediSmart en cualquier momento pudiendo eliminar o agregar servicios de pago o gratuitos sin que para ello deba solicitar ningún tipo de autorización del USUARIO.

16. ADVERTENCIAS Y ACLARACIONES SOBRE LOS SERVICIOS PRESTADOS

VIDEO CONSULTA – TELEMEDICINA INTERACTIVA: A través del servicio de Video Consulta y/o Telemedicina interactiva por medio de diferentes medios tecnológicos y en tiempo real se presta el servicio de salud a distancia en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación a través de profesionales de la salud. Para efectos de lo anterior, con el uso de la plataforma y su registro por parte de los USUARIOS, se ratifica la aceptación de estos términos y condiciones y se manifiesta que conoce los riesgos, beneficios, responsabilidades y alcance del servicio a ser adquirido en el futuro, entre otros, que conoce lo siguiente:

Beneficios

1. Mejora del acceso a la atención, al permitir que un paciente permanezca en un sitio remoto mientras recibe atención profesional de un proveedor de atención médica.
2. Evaluación y gestión médica y sanitaria más eficientes.
3. Los pacientes pueden ser diagnosticados y tratados antes, lo que puede contribuir a mejorar la prevención de enfermedades y bajar los costos de atención.
4. El usuario mayor de edad puede acceder y gestionar las consultas de sus familiares a cargo evitando traslados innecesarios.

5. Es posible generar prescripciones médicas a través de los medios tecnológicos.

Limitaciones, riesgos o dificultades

1. A pesar de los esfuerzos razonables de protección, la transmisión de la información médica podría verse alterada o distorsionada por fallas técnicas que podrían ocasionar retrasos en la evaluación o por la dificultad de que entraña no poder contar con la información en medios físicos.

2. La transmisión de mi información médica podría ser interrumpida por una persona no autorizada; y/o el almacenamiento electrónico de mi información médica podría ser accedido por personas no autorizadas.

3. Los servicios basados en video consulta pueden no ser tan completos como los servicios presenciales. Por lo anterior, el USUARIO entiende que si el proveedor de telemedicina/telesalud recomienda atención con otro tipo de servicios (por ejemplo, servicios presenciales) y/o me deriva a otro proveedor, es su responsabilidad como paciente garantizar que las instrucciones recibidas son seguidas en tiempo y forma.

4. En algunos casos, la información transmitida puede no ser suficiente (por ejemplo, mala resolución de las imágenes) para permitir la toma de decisiones apropiadas por parte del proveedor de servicios de salud.

5. En casos excepcionales, los protocolos de seguridad pueden fallar, lo que provoca una posible violación de la privacidad de la información médica personal.

6. En algunos casos, la falta de acceso a registros o información médica completa y/o precisa puede dar como resultado reacciones adversas a medicamentos, reacciones alérgicas u otros errores de juicio.

7. La evaluación y el tratamiento médicos podrían demorarse debido a deficiencias o fallas en el equipamiento.

Derechos del USUARIO y particularidades

1. El servicio de salud es prestado por LA EMPRESA, a través de un profesional de la salud por medio de video llamada o a través de consultas por mensajes de datos complementarios.

2. Los USUARIOS aceptan y conocen que los servicios que podrían ser adquiridos por medio de la PLATAFORMA no pueden estar asociados a: (i) atención de urgencias, ni (ii) descompensaciones agudas que debido a las limitaciones de los medios electrónicos no pueden ser correctamente abordados.