



Universidad  
Andrés Bello

[activa.unab.cl](http://activa.unab.cl)  
¡CONOCE LA NUEVA  
PLATAFORMA DE  
UNAB ACTIVA!

TELESALUD  
**unab**  
**activa**

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

### PLATAFORMA TELEMÉDICA DE UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO Y MEDICAL SOLUTIONS SPA

El acceso y uso del sitio web y la plataforma de telemedicina [activa.unab.cl](http://activa.unab.cl) se rige por los términos y condiciones descritos a continuación, y por la legislación y normativa administrativa vigente en Chile, en particular 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, así como la Resolución MINSAL FONASA N° 204, de fecha 24 de marzo de 2020, y el Oficio Circular IP N° 7, de la Intendencia de Prestadores de Salud, de fecha 13 de abril de 2020.

En consecuencia, todas las visitas y transacciones que se realicen en este sitio, como asimismo sus efectos jurídicos, quedarán regidos por estas reglas y sometidas a la legislación nacional y normativa aplicable de conformidad con ella.

Este documento describe los términos, condiciones y el expreso consentimiento del paciente de utilizar esta plataforma, recibiendo la atención y/o orientación profesional en los términos que a continuación se describen; en adelante "Términos y Condiciones" aplicables al uso de los servicios ofrecidos y/o provistos por la Universidad Andrés Bello a través de la plataforma [activa.unab.cl](http://activa.unab.cl), en adelante la "Empresa Proveedora". Uso que incluye las herramientas provistas a través del mismo para la realización de video-llamada, chat o fono llamada a distancia e intercambio de información además de datos personales y sensibles los que consiente libremente en compartir para estos efectos; en adelante también referidos como "Servicios". Cualquier persona que desee usar el Sitio o los Servicios podrá hacerlo previa aceptación de los Términos y Condiciones acá descritos.

**CUALQUIER PERSONA QUE NO ACEPTÉ ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES, CONSENTIENDO LA ATENCIÓN DE TELEMEDICINA, LOS CUALES TIENEN UN CARÁCTER OBLIGATORIO Y VINCULANTE, DEBERÁ ABSTENERSE DE UTILIZAR EL SITIO Y/O LOS SERVICIOS.**

Usted debe leer, entender, consentir informadamente y aceptar todas las condiciones establecidas en los "Términos y Condiciones", previo a su inscripción como Usuario de la Plataforma de Telesalud [activa.unab.cl](http://activa.unab.cl).

#### 1.- Alcance.

Los presentes Términos y Condiciones son de aplicación para todos los Servicios provistos a través del Sitio y/o Plataforma de Telemedicina [activa.unab.cl](http://activa.unab.cl).

#### 2.- Registro y Seguridad.

Para tener acceso a los Servicios en línea que brinda la Universidad Andrés Bello y la Plataforma de Telemedicina Medical Solutions SPA, usted deberá registrarse como usuario en [activa.unab.cl](http://activa.unab.cl) y crear su cuenta personal e transferible, en el caso de personas con discapacidad su cuenta podrá ser creada por la persona que esté a cargo de su cuidado. Al momento de su creación se deberá suministrar toda la información personal básica del titular de la cuenta, que sea requerida para estos efectos. Usted se obliga a no crear más de una cuenta de usuario. Asimismo, usted se obliga a proveer información correcta, verídica y actualizada de su persona, o de aquella que tenga a su cuidado, al momento de registrarse o registrarla y al momento de hacer cualquier actualización de su ficha de información personal. El usuario declara que los antecedentes personales clínicos, mórbidos y demás datos que proporcione son verdaderos, y en ellos se fundamenta la atención que recibe. Por ello, en caso de proveer información falsa o incorrecta nos reservamos el derecho de suspender, temporal o definitivamente, su cuenta y negarle el acceso al uso de los Servicios. Adicionalmente, y en caso de que se entregue información falsa o imprecisa acerca de sus antecedentes personales, clínicos, mórbidos, y especialmente, si entrega sintomatología falsa o inexacta relativa al motivo de la consulta, usted declara comprender que el médico, personal de salud o estudiante que debidamente supervisado por un profesional de la salud, que presten el servicio contratado quedarán desde ese momento liberados de toda responsabilidad penal, civil, infraccional o administrativa.

Sin perjuicio de que los Servicios se emanen de convenios con distintas entidades sociales o empresas para ser utilizados por dependientes o personas contratadas por ésta, cada uno de dichos dependientes o personas deberá registrarse como usuario individual en la plataforma de Telemedicina [activa.unab.cl](http://activa.unab.cl).

Al registrarse, el usuario accederá a su cuenta personal ("Cuenta") mediante el ingreso de su nombre de usuario (RUT) y la clave de seguridad, la cual podrá modificar regularmente ("Claves de Acceso"), siendo el usuario responsable de no compartirla, ya que ésta permite el acceso a datos personales y sensibles registrados en su ficha clínica.

El Usuario será responsable de mantener la confidencialidad de sus datos de ingreso. El Usuario o su cuidador, en el caso de personas dependientes o con discapacidad, será responsable de todos los usos de su cuenta o, tanto si están autorizados o no, y deberá notificar inmediatamente a [contacto@medismart.live](mailto:contacto@medismart.live) sobre cualquier uso sin autorización de su registro. Se entenderá que debe notificar inmediatamente, tan pronto se entere de la situación descrita.

El Usuario se compromete a usar personalmente su cuenta, y en el caso de personas dependientes o con discapacidad se compromete a utilizarlo únicamente su cuidador. Se encuentra prohibido ceder, vender, prestar o permitir por cualquier motivo el acceso a su cuenta a cualquier persona. El único responsable de toda la actividad que ocurra bajo su nombre será el usuario, y en el caso de personas dependientes o con discapacidad, su cuidador, así como del buen recaudo de sus claves de acceso. A su vez, declara aceptar que efectuará consultas a través del Servicio referidas a su propia salud y no respecto de terceros.

#### 3.- Condiciones Generales de Prestación de los Servicios.

##### 3.1.- Uso de la atención virtual por telemedicina.

NO UTILICE EL SITIO EN CASO DE EMERGENCIAS MÉDICAS, TAMPOCO EN CASO DE PRESENTAR EPISODIOS AGUDOS DE PROBLEMAS PSIQUIÁTRICOS. Si el titular u alguna de sus cargas de manera autónoma decidiera igualmente tomar contacto con algún profesional de la salud en la plataforma; el profesional derivará inmediatamente al paciente a un centro asistencial físico y se mantendrá en comunicación única y exclusivamente como acompañamiento consultivo, quedando como único responsable el paciente o tutor.

Si tiene una emergencia médica, usted debe dirigirse a un centro de atención médica de urgencia de inmediato.

El Sitio es operado por MEDICAL SOLUTIONS SPA en conjunto con Universidad Andrés Bello, para brindarle acceso electrónico mediante una plataforma telemática a distancia, a asesorías de orientación de salud por parte de estudiantes de carreras de la salud bajo la supervisión de profesionales de la salud, habilitados legalmente para el ejercicio profesional, cuya especialidad se encuentra debidamente registrada en la Superintendencia de Salud.

A través de la Plataforma se ofrecerá atención y/o orientación de Telesalud y Psicopedagogía al paciente.

La atención será realizada por un estudiante de una carrera de la salud de la Universidad Andrés Bello, debidamente supervisado por un profesional registrado ante la Superintendencia de Salud, mediante el presente instrumento, el paciente, su representante y/o cuidador autorizan esta modalidad de atención.

Durante la atención el paciente, su representante y/o cuidador podrá realizar consultas relativas a la profesión y especialidad que registra en la Superintendencia de Salud el profesional que supervise la atención del estudiante de la Universidad Andrés Bello, la cual se encuentra debidamente declarada y disponible para consulta al momento de reservar un cupo en la agenda disponible. Estas atenciones se encuentran disponibles de lunes a viernes de 8:30 a 18:00 horas, en un número finito de cupos de atención, dentro del periodo correspondiente al calendario académico de los estudiantes, el cual será informado a través de la plataforma.

La atención de telesalud, realizada a través de video-llamada, mensajería o llamada no reemplazará la atención presencial, toda vez que carece de la posibilidad de efectuar el examen físico, como también puede verse afectada por dificultades tecnológicas durante su uso o acceso a internet. Asimismo, las asesorías otorgadas por estudiantes de carreras de la salud de la Universidad Andrés Bello, debidamente supervisadas por profesionales de la salud, ofrecidas a través de la plataforma UNAB Activa no pretenden ni están en capacidad de sustituir sus chequeos regulares de salud con el médico o profesional de su elección.

De esta manera, al aceptar los presentes Términos y Condiciones, usted manifiesta estar en conocimiento de que una video-llamada o consulta a través de la Plataforma de Telesalud sólo tiene por objeto y le permite suplementar la oferta existente de acceso a servicios de salud, pero en caso alguno pretende reemplazar una atención presencial que pudiese estimar como necesaria una persona razonable, prudente y meticulosa en el cuidado de su salud.

La consulta de orientación médica y de salud por teleconsulta de [activa.unab.cl](http://activa.unab.cl) utiliza registro clínico electrónico telemático para registrar la historia, resultados e imágenes de exámenes, diagnósticos y antecedentes del usuario o paciente, similar a la que se usa actualmente en las consultas presenciales tradicionales. La principal diferencia está en que el examen físico se realiza en forma virtual permitiendo registrar imágenes a través de la cámara del computador o dispositivo móvil del Usuario o paciente, lo que en todo caso no reemplaza a un examen físico presencial, por lo que, en caso de estimarse necesario, el paciente se derivará a una consulta médica presencial. El paciente consiente expresamente lo anterior.

Junto a lo anterior, dicha asistencia está sometida a las siguientes consideraciones y restricciones de uso las que el usuario conoce, consiente y comprende en su totalidad antes de utilizar el servicio:

a) Accedo a compartir mi información por vía tecnológica con un estudiante de una carrera de la Salud de la Universidad Andrés Bello y de un profesional de la salud que lo supervise, quienes serán los receptores de las mismas.

b) Me obligo al inicio y durante toda la realización de la Teleconsulta a encontrarme en un lugar en donde se respete la privacidad.

c) Entiendo que la teleconsulta de forma alguna reemplazará la atención presencial y que podría ser incompleta, precisamente al carecer de la realización de examen físico.

d) La cuenta de usuario tiene el carácter de personal e intransferible, dado que contiene información personal y sensible, y no podrá ser utilizada por otra persona que no sea el titular.

e) Los menores de edad deben consultar con una cuenta individual, por lo que la responsabilidad del titular proveer y cargar la "cuenta de carga".

f) Los menores de edad o personas con discapacidad parcial o total deberán siempre atenderse con el representante legal o su cuidador en el caso de personas con discapacidad, en el caso de presentarse solo, el profesional deberá dejar constancia en el registro y procederá a dar fin a la teleconsulta.

g) La orientación por video-consulta, mensajería o llamada es una atención individual por lo que estará restringida al titular de la cuenta, esto impide que se realicen dos consultas en un turno.

h) Acepta y consiente informadamente que recibirá una teleconsulta con fines docentes y académicos, que durante la interacción su información clínica podrá o será usada con fines médicos y presenciada por otro usuario(s) debidamente identificado(s) y tutoriado(s) por un profesional de la Salud. Todo siempre bajo el resguardo de confidencialidad que la ley otorga a su ficha clínica.

##### 3.2.- Independencia del Criterio Profesional.

Cualquier información, recomendación, indicación, diagnóstico, prescripción o tratamiento emanada o recibido a través del Sitio proviene y es atribuible exclusivamente a los profesionales de la salud que supervisan la atención brindada por los estudiantes y nace de la información que usted provee al profesional en una relación directa profesional-paciente. No siendo responsable Universidad Andrés Bello y MEDICAL SOLUTIONS SPA por el erróneo diagnóstico u otro problema de similar naturaleza.

El usuario comprende, acepta y consiente informadamente que es posible que el motivo de su consulta no pueda ser evacuado con un análisis hecho a través de la mediación teleconsulta, por lo que es posible que el profesional interviniente le aconseje atender la misma presencialmente. En estos casos, Universidad Andrés Bello y MEDICAL SOLUTIONS SPA no cubrirá los gastos de la consulta que el Usuario tenga que hacer, así como tampoco gestionará una cita con un profesional de la salud, siendo exclusiva responsabilidad del Usuario contactar un profesional apto para atender su consulta.

##### 3.3.- Proveedores Disponibles.

Al solicitar asesoría profesional de la salud por teleconsulta, se le asignará a uno de los profesionales que realizan docencia en Universidad Andrés Bello, registrados por MEDICAL SOLUTIONS SPA y que se encuentre disponible para atenderlo. Aunque se afirme que los profesionales cumplen con los requisitos para proveer los servicios que ofrecen, al proceder a realizar la consulta u orientación, usted deberá aceptando recibirla específicamente con dicho profesional y por estudiantes dando inicio a una relación paciente-profesional directa con el mismo. Asimismo, usted deberá exigir de cada profesional la entrega de toda la información que sea necesaria y el debido ejercicio de todos los derechos que como paciente le correspondan de conformidad a la ley 20.584, que usted puede consultar en este enlace: <http://www.supersalud.gob.cl/consultas/667/w3-article-7959.html>

##### 3.4.- Acceso a Ficha con Datos Personales.

Sin perjuicio de los servicios específicos que son prestados por los profesionales a los usuarios, dentro de los servicios que provee directamente el Sitio al usuario, está el acceder a su Ficha clínica, en la cual los estudiantes de las carreras de la salud que le hayan provisto de sus servicios, y los profesionales de la salud que los hayan supervisado, anotarán o registrarán los datos o información correspondiente al estado de salud, historial médico, etc., del usuario, todo ello previo consentimiento de éste, datos que en todo caso se regirán por lo señalado en la sección de Políticas de Privacidad de estos Términos y Condiciones y en lo dispuesto por la Ley 20.584.-, sobre derechos y deberes de los pacientes en las atenciones de salud.

#### 4.- Contenido del Sitio.

Ningún contenido disponible en el Sitio deberá ser interpretado como una atención médica, exceptuando las informaciones provistas directamente y de forma individual por los profesionales en el libre ejercicio de sus profesiones al usuario.

#### 5.- Cargos por Servicios.

Los productos y servicios ofrecidos en este sitio, salvo que se señale una forma diferente para casos particulares u ofertas de determinados bienes o servicios, son de carácter gratuito.