

LOS DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS EN LAS ATENCIONES A DISTANCIA¹.

Artículo 11.- Principio general. En el desarrollo de las acciones o prestaciones remotas, se aplicará en todo lo que corresponda la ley N° 20.584 y su normativa complementaria.

Artículo 12.- Accesibilidad. Tratándose de pacientes que no dominen suficientemente las tecnologías de la información y comunicaciones, la acción o prestación podrá otorgarse de manera remota, en la medida que el paciente sea 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 los sistemas necesarios para la conexión.

Quien lo asista, quedará sujeto al deber de secreto, el que tendrá el carácter de indefinido.

Artículo 13.- Deber de información. Además de lo dispuesto en el párrafo 5 del Título II de la ley N° 20.584, en la entrega de atenciones o prestaciones digitales los prestadores deberán informar al paciente:

- a) Términos y condiciones generales de los servicios y tecnologías en que se apoya su atención.
- b) Políticas de privacidad y seguridad de la información.
- c) Denominación y descripción del tipo de acción o prestación de que se trate.
- d) Condiciones técnicas con que debe contar el día de la atención.

El paciente o la persona bajo cuyo cuidado se encuentra debe consentir respecto de las circunstancias señaladas en este artículo.

¹ Fuente de la información Ministerio de Salud de Chile, para mas consulta dirigirse a:
<https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2021/01/201208-Reglamento-Salud-Digital-para-consulta-p%C3%BAblica.docx>

Artículo 14.- Identificación y autenticación del prestador. Para los efectos del artículo 9° de la ley N° 20.584, los prestadores institucionales e individuales deberán resguardar que los sistemas y aplicaciones utilizados muestren el nombre y apellidos del prestador individual y su función; prestador institucional al que pertenece, si corresponde; y correo electrónico o teléfono al que le podrán dirigir comunicaciones.

La información anterior debe desplegarse en letra legible, idioma castellano y de fácil comprensión.

Artículo 15.- Acceso a la ficha clínica y su portabilidad. Para los efectos del artículo 13 de la ley N° 20.584, se entenderá que el personal que participa directamente en la atención de salud del paciente incluye a aquellos profesionales y técnicos que, dentro de la atención a distancia a que se refiere este reglamento, realicen acciones de promoción, protección, recuperación de la salud y cuidado de fin de vida del paciente. Cada uno de ellos podrá acceder a los datos personales contenidos en la ficha clínica, que sean necesarios para la ejecución de las acciones para las cuales se encuentran habilitados por la normativa que les rija.

Los prestadores tendrán el deber de comunicar los datos de la ficha clínica para garantizar la continuidad de la atención de salud, cuando ésta sea requerida por otro prestador de salud, en la medida que el profesional que la requiere participe de manera directa y actual en la prestación de salud del paciente. Dicha comunicación deberá hacerse de forma segura y de la manera más expedita posible.

Las personas individualizadas en la letra a) y b) del artículo 13 de la ley 20.584 podrán requerir la entrega de todo o parte de la información contenida en la ficha clínica, íntegramente, en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, sea para portarlos o transmitirlos a otro prestador que se indique en la solicitud.

Las instituciones y personas indicadas precedentemente adoptarán las providencias necesarias para asegurar la reserva de la identidad del titular de las fichas clínicas a las que accedan, de los datos médicos, genéticos u otros de carácter sensible contenidos en ellas y para que toda esta información sea utilizada exclusivamente para los fines para los cuales fue requerida. El deber de confidencialidad o reserva se mantendrá vigente de manera indefinida.

Artículo 16.- Constancia y confidencialidad de la ficha clínica. Las acciones vinculadas a la atención de salud realizada a distancia apoyada en tecnologías de la información y comunicaciones otorgadas forman parte de la ficha clínica del paciente y se regirán por el párrafo 5° del Título II de la ley N° 20.584 y el decreto supremo N° 41, de 2012, del Ministerio de Salud.

El prestador que sea responsable de la realización de las acciones a que se refiere el inciso anterior, deberá dejar constancia en la ficha clínica de las acciones realizadas en los términos previstos en el artículo 12 de la ley 20.584 y el decreto supremo N° 41 de 2020. Adicionalmente, al término de la atención se deberá disponer para el paciente, por medio de una casilla o plataforma digital, una copia del informe y registro de la atención, que incluya la identificación del paciente, diagnóstico o hipótesis diagnóstica y las indicaciones dadas al paciente, la identificación del prestador individual que realizó la atención. A estos efectos, el paciente, o su representante, señalará una dirección de correo electrónica válida y vigente, en la cual recibir las notificaciones a que se dé lugar en el marco de las acciones vinculadas a la atención de salud realizada a distancia apoyada en tecnologías de la información y comunicaciones.

El prestador será responsable de la custodia y conservación de las fichas clínicas, con independencia que empleen medios propios o de terceros para su gestión.

Los terceros que proporcionen tecnologías y aplicaciones para la gestión de fichas clínicas serán considerados meros procesadores o mandatarios. El mandato deberá contener todas las instrucciones relativas a la gestión de los archivos y datos personales que permitan resguardar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.

Artículo 17.- Extensión de la protección. La gestión de la información a nivel nacional, regional o local, obtenido en el marco de las atenciones o prestaciones digitales, se realizará bajo los estándares de confidencialidad, reserva o secreto previstos en la normativa sanitaria y la ley N° 19.628.

Las aplicaciones, sistemas y servicios de comunicaciones que soporten los servicios de salud digital deberán garantizar la confidencialidad, respeto a la privacidad, y protección de los datos personales de los pacientes, según la normativa vigente.

Artículo 18.- Confidencialidad de los exámenes de laboratorio y receta médica. Los exámenes de laboratorio, imágenes y sus respectivos informes, además de las prescripciones farmacológicas son confidenciales, en los términos que prevé el Código Sanitario y las leyes 20.584 y 19.628. Sólo podrán ser comunicados a los sujetos habilitados por ley para acceder a ellos a través de sistemas de comunicaciones seguros.

La identidad de los pacientes deberá ser resguardada a través de mecanismos que permitan minimizar los riesgos de acceso indebido a los datos personales.

En todo caso, será responsabilidad del prestador la conservación y aseguramiento de la integridad, disponibilidad y confidencialidad de las muestras, imágenes y los respectivos informes, con independencia de que se realicen los análisis e informes a través de medios propios o de terceros.

Artículo 19.- Notificación Obligatoria. En aquellos casos que proceda realizar una notificación obligatoria, en los términos de lo previsto en los artículos 20 y siguientes del Código Sanitario y del Decreto N° 7 de 2019, la notificación se realizará a la a la autoridad sanitaria más próxima al domicilio del paciente del cual se informa.