

## Protocolo de manejo de la información clínica y confidencialidad de los datos en la atención por telemedicina.

MARZO 2023

**Objetivo:** Entregar conocimiento respecto a sus derechos en cuanto a la confidencialidad de sus datos y manejo de la información y las medidas tomadas por Medismart para el cumplimiento de la normativa ministerial

De conformidad en lo establecido a la ley N.º 20.584 acerca de derechos y deberes de los pacientes y la ley 19.628 de protección de datos de carácter personal, Medismart.live responde a:

Artículo 15.- **Acceso a la ficha clínica y su portabilidad:** 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.

\*Dato de carácter o datos personales: los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables.

Las personas individualizadas en el 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.

Al término de la atención, el prestador, por medio de una casilla o plataforma digital u otro medio acordado con el paciente o la persona bajo cuyo cuidado se encuentre, **debe hacer entrega de un documento que contenga una copia del informe y registro de la atención, que incluya la identificación del paciente, diagnóstico o hipótesis diagnóstica, las indicaciones dadas al paciente, y la identificación del prestador individual que realizó la atención.**

Para estos efectos, el paciente o la persona bajo cuyo cuidado se encuentre, **señalará una dirección de correo electrónica válida y vigente** o, en su defecto, acordará con el prestador algún otro medio para recibir las notificaciones a que se dé lugar en el marco de las acciones vinculadas a la atención de salud realizada a distancia por medio o apoyada en TIC, de lo cual deberá dejarse constancia en la ficha clínica.

**Será responsabilidad del paciente o la persona bajo cuyo cuidado se encuentre, entregar de manera oportuna la información de contacto y correo electrónico al cual se le podrá remitir la información,** en caso de que esta información cambie.

### **Constancia y confidencialidad de la ficha clínica**

Artículo 16.- 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 ley N. 20.584.

- Las fichas clínicas deberán gestionarse en una forma centralizada **que asegure el acceso controlado a las mismas de solo aquellas personas que pueden tomar conocimiento de sus registros** y consignar nuevos datos en ella y que asegure la confidencialidad de su información. **Este sistema debe llevar registro de las fechas y personas que han accedido a las fichas.**
- Respetar y proteger la vida privada y la honra de la persona durante su atención de salud. **En especial, se deberá asegurar estos derechos en relación con la toma de fotografías, grabaciones o filmaciones, cualquiera que sea su fin o uso.** En todo caso, para la toma de fotografías, grabaciones o filmaciones para usos o fines periodísticos o publicitarios se requerirá autorización escrita del paciente o de su representante legal.
- 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.º 19.628.

**\*Dato sensible: aquellos datos personales que se refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, tales como “los hábitos personales, el origen racial, las ideologías y opiniones políticas, las creencias o convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos y la vida sexual.**

No pueden ser objeto de tratamiento de los datos sensibles salvo que:

- La ley lo autorice
- Exista consentimiento del titular
- Sean datos necesarios para la determinación u otorgamiento de beneficios de salud que correspondan a sus titulares.
- Los terceros que no estén directamente relacionados con la atención de salud de las personas **no tendrán acceso a la información contenida en la ficha clínica.**
- Las recetas médicas y análisis o exámenes de laboratorios clínicos y servicios relacionados con la salud son reservados. Sólo podrá revelarse su contenido o darse una copia de ellos con el consentimiento expreso del paciente, otorgado por escrito. Quién divulgar su contenido indebidamente, será castigado en la forma y con las sanciones establecidas en el libro décimo.

- El prestador 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.
- La ficha clínica permanecerá por un período de al menos quince años en poder del prestador, quien será responsable de la reserva de su contenido.

Sin perjuicio de lo anterior, la información contenida en la ficha, copia de esta o parte de ella, será entregada, total o parcialmente, a solicitud expresa de las personas y organismos que se indican a continuación, en los casos, forma y condiciones que se señalan:

- Al titular de la ficha clínica, a su representante legal o, en caso de fallecimiento del titular, a sus herederos.
- A un tercero debidamente autorizado por el titular, mediante poder simple otorgado ante notario.
- A los tribunales de justicia, siempre que la información contenida en la ficha clínica se relacione con las causas que estuvieren conociendo.
- A los fiscales del Ministerio Público y a los abogados, previa autorización del juez competente, cuando la información se vincule directamente con las investigaciones o defensas que tengan a su cargo.
- Al Instituto de Salud Pública, en el ejercicio de sus facultades.

Las instituciones y personas indicadas precedentemente adoptarán las providencias necesarias para asegurar la reserva de la identidad del titular 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.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read "Lorena V.", with a horizontal line underneath the name.

Atte. Dra. Lorena Valenzuela

Dirección médica