



## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE miDoc

¡Bienvenido a MIDOC!

Con la lectura del presente documento, expreso tener conocimiento de los servicios brindados y los alcances de miDoc dentro del Marco de la Ley de Telesalud N° 30421 y su Reglamento, y acepto los términos y condiciones informados.

### NUESTROS SERVICIOS

He tomado conocimiento que el servicio de miDoc está orientado a manejar problemas de salud de baja complejidad y está dirigido a mayores de edad.

El servicio de **Teleconsulta con Médico General** consiste en una consulta médica por videollamada con un médico general. Como resultado de la consulta, el paciente recibe un diagnóstico y tratamiento con receta médica. Adicionalmente y a criterio del médico, se podrá solicitar exámenes de laboratorios adicionales.

Como resultado de la atención se puede generar **Descanso médico** por máximo dos (2) días, y depende netamente del criterio del médico durante la atención.

Es importante mencionar que la prescripción de tratamiento antibiótico por esta vía de atención depende del criterio del médico.

### CAPACIDAD RESOLUTIVA DE LOS SERVICIOS

Se me ha informado que por este canal podré manejar **problemas de salud de baja complejidad** tales como:

**Respiratorio:**

- Infecciones respiratorias agudas no complejas de origen viral como resfrío común o afecciones de amígdalas o faringe sin sospecha de infección bacteriana.
- Cuadros respiratorios agudos tipo alérgico, como rinitis.
- Triage, orientación y tratamiento sintomático para casos sospechosos y confirmados de infección por COVID-19.
- Manejo de descarte de COVID-19 según criterios de evaluación médica.
- No se manejan cuadros de asma, ni problemas crónicos respiratorios. Otros cuadros respiratorios identificados recibirán orientación de salud.

### **Digestivo:**

- Problemas agudos de digestión o dispepsia.
- Cuadro de náuseas y/o vómitos de inicio reciente.
- Cuadros de diarrea aguda sin signos de deshidratación o con deshidratación leve.
- Cuadros de estreñimiento agudo.
- Sospecha y evaluación de parasitosis intestinal.
- No se manejan dolores abdominales de origen agudo. Otros cuadros digestivos recibirán orientación de salud.

### **Genitourinario:**

- Molestias urinarias generales, tales como ardor o dolor al orinar que pueda identificarse como infecciones urinarias sin sospecha de complejidad.
- No se manejan infecciones urinarias a repetición. Otros síntomas urinarios recibirán orientación de salud.

### **Locomotor:**

- Contracturas musculares.
- Golpes o traumatismos leves.
- Dolores de aparición muscular de cuello, espalda o lumbar sin aparente complejidad.
- Otras sospechas diagnósticas recibirán orientación de salud.

### **Dermatológico:**

- Lesiones superficiales de piel que puedan apreciarse claramente a través de la videollamada.
- Otras lesiones identificadas como complejas sólo recibirán orientación de salud.

### **Oftalmología y Otorrinolaringología:**

- Todo problema de salud referente a molestias oculares y/o molestias en los oídos sólo recibirán orientación de salud.

### **Otros:**

- Sensación de alza térmica o fiebre sin signos de alarma. Malestar general.
- Dolor de cabeza o cuadros de cefalea tipo migraña, sin signos de complejidad o compromiso neurológico.
- Otras condiciones a criterio del médico.

## **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Dejo constancia de que he sido informado que el tratamiento médico otorgado se efectuará según la información que declare como paciente del servicio y lo que resulte del examen realizado a través de una video llamada.

He sido informado que existen factores ajenos al accionar del médico, como el incumplimiento de la prescripción médica y/o de las recomendaciones higiénico-dietéticas, que podrían afectar la efectividad del tratamiento. Asimismo, tengo conocimiento que el servicio médico es una obligación de medios y no de resultados, lo que significa que el médico utilizará todos sus conocimiento y aplicación correcta de los protocolos vigentes en salud, sin embargo, existe la probabilidad que este no funcione, motivo por el cual solo podemos garantizar la aplicación correcta de los protocolos vigentes de salud al caso concreto, así como la experiencia de nuestros profesionales de la salud.

Tengo conocimiento que debo comunicarme previamente a mi atención si padezco de alergias de cualquier tipo.

Mediante este consentimiento, acepto que, si el médico que realiza la consulta cree conveniente que, para mayor detalle de los síntomas, debo continuar mi atención médica de una manera presencial, debo hacerlo en beneficio de mi salud. Para ello, se me comunicará sobre la necesidad de buscar atención médica en un centro médico o Establecimiento de Salud con mayor nivel de atención.

## **TARIFA Y MEDIOS DE PAGOS**

Se me ha informado que el precio por la consulta médica es de 14.90 soles. El pago debe realizarse de forma previa a la atención médica, a través de los siguientes medios: Agente BCP, Yape ó link de pago para el abono con uso de Tarjeta de Débito o Tarjeta de Crédito (se aceptan todo tipo de tarjetas). De tener algún problema con el pago puedo comunicarme con miDoc a través de Whatsapp 973 948 566.

Estoy de acuerdo que de acceder al servicio de Teleconsulta Médica de miDoc, se me expida como comprobante de pago una Boleta Electrónica a nombre de Doctor + SAC, de acuerdo con ley; siempre que tenga un monto o pago asociado distinto a S/.0.00, y que la elección del tipo de comprobante electrónico se realiza previo al pago de la cita y no es modificable.

El comprobante electrónico será enviado al correo electrónico registrado o al teléfono registrado (via whatsapp) hasta 24 horas después de realizada y completada la Teleconsulta.

De no haber recibido el comprobante electrónico debe revisar la bandeja de spam (bandeja de correo no deseado), o comunicarse con el asesor que atiende en el Whatsapp de miDoc: 973 948 566.

## **GENERACIÓN DEL SERVICIO Y REPROGRAMACIÓN**

Se me ha informado que el servicio de **Teleconsulta con Médico General** se programará posterior a que haya cancelado el monto del servicio.

Al aceptar este documento, expreso que tengo conocimiento que toda cita, tras realizar el pago correspondiente, ya se encuentra confirmada. El tiempo de tolerancia para acudir a la cita programada es de 10 minutos. En caso no llegara a conectarme, perderé el derecho de atención.

Tengo el derecho de reprogramar la hora y fecha de mi atención, siempre que lo comunique al Whatsapp oficial de MIDOC antes del inicio de la atención.

Tomo conocimiento que el agendamiento debe ser realizado a nombre de la persona que va a pasar la Teleconsulta. Las citas son personales e intransferibles.

## **POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE DATOS PERSONALES**

La presente política de privacidad de datos personales (en adelante, la “Política de Privacidad”), tiene por finalidad informar que miDoc de titularidad de Doctor + S.A..C (en adelante, “Doctor+”), identificada con RUC N° 20251011461, con domicilio en Calle Victor Alzamora N° 460, surquillo, provincia y departamento de Lima, realizará el tratamiento de los datos personales que recopila mediante el canal de Whatsapp +51 973948566 (en adelante “Whatsapp Oficial”) o mediante la interacción con una tablet o laptop conectado al sitio web ([www.midoc.pe](http://www.midoc.pe)) que administra (en adelante “Sitio Web”).

Para estos efectos, haremos referencia al “Titular”, como aquella persona cuyos datos serán recopilados y tratados de acuerdo a los términos establecidos en la presente Política de Privacidad. Únicamente serán tratados los datos personales para los cuales se ha obtenido el debido consentimiento, salvo aquellos datos personales necesarios para que miDoc de titularidad de Doctor + pueda atender las solicitudes y consultas realizadas por el Titular.

## Marco normativo

Esta Política de Privacidad se encuentra regulada por la legislación peruana y, en particular, por las siguientes normas:

- Ley No. 29733, Ley de Protección de Datos Personales (en adelante, la “Ley”)
- Decreto Supremo No. 003-2013-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley No. 29733 (en adelante, el “Reglamento”)
- Directiva de Seguridad de la Información, aprobada por la Resolución Directoral No. 019-2013-JUS/DGPDP

## Plazo de conservación

Los datos personales proporcionados por el Titular se conservarán en tanto sean necesarios para cumplir con la finalidad para la cual fueron recopilados y/o mientras el Titular no revoque su consentimiento conforme a lo regulado por la Ley y normativa aplicable.

## Banco de datos personales

Los datos personales proporcionados se almacenarán en el Banco de Datos de “Usuarios” de titularidad de Doctor+ S.A.C., inscrito en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales con el código N° 00724 a cargo de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, en cumplimiento de la Ley y el Reglamento.

## Finalidad

Dependiendo de cómo se interactúe con el Sitio Web o con el Whatsapp Oficial, miDoc de titularidad de Doctor+ tratará sus datos para fines de evaluación y retroalimentación del servicio experiencia del usuario.

En caso el Titular no proporcione sus datos, miDoc no podrá realizar las finalidades antes descritas.

Adicionalmente, con su autorización, miDoc podrá utilizar los datos personales para las siguientes finalidades:

- Realizar encuestas de satisfacción para mejorar la calidad de los servicios que ofrecemos.
- Enviar comunicaciones referidas a nuevos servicios y promociones.
- Transferir sus datos personales, a nivel nacional, con la finalidad de cumplir con las dos finalidades adicionales antes mencionadas, a las empresas vinculadas y asociadas de miDoc (Doctor+) listados en nuestro portal web.

En el supuesto que no acepte el tratamiento adicional de sus datos personales, esto no afectará el acceso y uso del servicio contratado.

### Medidas de Seguridad

miDoc, de titularidad de Doctor+ adopta las medidas de seguridad necesarias para garantizar la protección de la información del Titular a fin de evitar su alteración, pérdida, tratamiento y/o acceso no autorizado, tomando en consideración la naturaleza de la información y los riesgos a los que se encuentran expuestos. Para proteger los datos personales del Titular, cumplimos estrictamente con lo establecido en la Ley, su Reglamento y su Directiva de Seguridad de la Información, descritas en el numeral 1 del presente documento.

### Ejercicio de Derechos ARCO

El titular tiene el derecho de acceder a sus datos personales en posesión de Doctor+ S.A.C. a través del ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, oposición, cancelación, revocación y demás derechos consagrados en la Ley y su Reglamento.

### ¿Cómo puede ejercerlos?

Mediante una solicitud que puede ser presentada en cualquiera de nuestros establecimientos a nivel nacional.

Sin perjuicio de lo anterior, Doctor+ podrá conservar determinada información del Titular que solicita la baja, para cumplir con cualquiera de las siguientes finalidades:

- Si existe una obligación legal o contractual de conservarlos;
- Si es necesario para el ejercicio regular de nuestros derechos en procedimientos judiciales, administrativos o de arbitraje.
- A causa de un mandato por parte de Autoridad competente.

La duración de dicha conservación no será superior al plazo de prescripción legal de dichas responsabilidades.

De considerar que no ha sido atendido en el ejercicio de sus derechos, el Titular puede presentar una reclamación ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, dirigiéndose a la Mesa de Partes del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos: Calle Scipion Llona 350, Miraflores, Lima, Perú.

#### Modificaciones de la Política de Privacidad

Doctor+ revisará y actualizará la información de protección de datos personales de manera periódica o cuando se produzcan modificaciones en la legislación o en alguno de los procedimientos de tratamiento de su información personal. Cualquier modificación o actualización será inmediatamente publicada en el Sitio Web, indicando la fecha de la última actualización, contenido y fecha.

Esta información de protección de datos fue revisada y actualizada por última vez el 29 de febrero de 2024.

### **CONSENTIMIENTO DE USO DE HISTORIA CLÍNICA**

Autorizo, a miDoc a compartir al establecimiento de salud vinculado a SANNA/DOCTOR MAS mi Historia Clínica o parte de esta (Exámenes auxiliares). Cabe precisar, que tengo el derecho de revocar esta autorización.

### **HORARIOS DEL SERVICIO**

Horario: Lunes a Domingos de 8:00 a 23:00. Los horarios pueden variar por feriados, consultas que podrán ser resueltas desde el Whatsapp oficial de miDoc.



## RECLAMOS

De encontrarme disconforme con la atención de MIDOC en alguno de sus distintos servicios, tengo el derecho de presentar mi reclamo en el Libro de Reclamaciones de **DOCTOR +** que se encuentra en la página web siguiente: <https://www.sanna.pe/libro-de-reclamaciones/>

## Finalidades adicionales

### TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES PARA USOS ADICIONALES

Su consentimiento habilita a Doctor + S.A.C., identificada con RUC N° 20251011461, a efectuar el tratamiento de sus datos personales, de manera directa o a través de diversos [encargados](#), para las siguientes finalidades:

- Enviar información y publicidad referida a nuestros productos y servicios.
- Enviar información acerca de la posibilidad de participar en estudios, investigaciones de mercado y encuestas.
- Transferir la información sobre sus datos personales a nuestras empresas vinculadas y socios comerciales (“Empresas Vinculadas”) cuya identidad y ubicación se encuentra disponible en [Transparencia](#) con fines estadísticos y de investigación.

La negativa en el tratamiento de los datos personales no impedirá la adquisición de los productos y servicios ofrecidos por nuestra empresa. La política de privacidad rige las demás condiciones del tratamiento de sus datos personales, los cuales serán almacenados en el banco de datos denominado “Usuarios”, el cual se encuentra registrado ante la Autoridad de Protección de Datos Personales bajo el número de registro RNPDP-PJP N° 00724. Doctor+ S.A.C. conservará y tratará sus datos personales mientras no revoque su consentimiento.

En cualquier momento, usted podrá acceder a cualquier información sobre los datos personales materia de tratamiento, rectificarla, cancelarla, revocarla u oponerse a su uso, dirigiéndote a nuestra sede principal ubicada en Víctor Alzamora 460, Surquillo.