

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

El acceso, suscripción y uso de los servicios contenidos y/o derivados de la plataforma [www.santiagomedical.cl](http://www.santiagomedical.cl) ("Plataforma"), propiedad de Santiago Medical Institute SpA, supone la aceptación y deberán ser cumplidas por los usuarios de la Plataforma ("Usuario") de los siguientes términos y condiciones ("Términos y Condiciones"), los cuales son aplicables a la información, aplicaciones y/o servicios a los que se puede acceder dentro y/o a través de la Plataforma. Le recomendamos que la lectura de los Términos y Condiciones sea cuidadosa y revisarlos periódicamente, ya que estos podrán ser modificados si resulta pertinente y necesario, produciendo sus efectos desde el momento en que son introducidos al texto.

Todo enlaces a páginas externas a la Plataforma se regirán por sus propios términos y condiciones, y Santiago Medical Institute SpA no será responsable del contenido de dichas páginas.

Los Usuarios están de acuerdo y aprueban el derecho que se reserva Santiago Medical Institute SpA para, en cualquier momento, modificar y/o renovar los Términos y Condiciones, unilateralmente y sin previo aviso. En caso que algún Usuario no esté de acuerdo con la versión modificada y/o renovada de los Términos y Condiciones, tendrá derecho de requerir por escrito a Santiago Medical Institute SpA, dentro de los siguientes cinco hábiles a la fecha en que tuvo conocimiento de alguna modificación y/o renovación a los Términos y Condiciones, la cancelación y terminación de su cuenta en la Plataforma. Una vez vencido el plazo de cinco días señalado anteriormente, sin haberse realizado notificación por escrito a Santiago Medical Institute SpA, se entenderá la aceptación como tácita a la versión modificada de los Términos y Condiciones.

Los Términos y Condiciones sustituyen expresamente cualquier acuerdo previo, promesa y/o manifestación realizada por cualquier parte relacionada con Santiago Medical Institute SpA y/o la Plataforma frente a cualquier Usuario, presente o futuro. Asimismo, se estipula expresamente que Santiago Medical Institute SpA en cualquier momento, podrá dar por terminada unilateral e inmediatamente la relación contractual derivada de los Términos y Condiciones con cualquier Usuario, negando, en consecuencia, el uso de los servicios contenidos en la Plataforma.

### **SERVICIOS**

Santiago Medical Institute SpA es una sociedad por acciones constituida legalmente, con domicilio en Juan XXIII 6130 Piso 6, Vitacura, Santiago, cuyo objetivo principal es la creación, operación y explotación comercial de la Plataforma. La Plataforma tiene como único objetivo prestar servicios a través de los cuales cualquier individuo que tenga la necesidad de consultar a un médico ("Usuarios"), pueda realizarlo de manera eficiente utilizando la Plataforma. La Plataforma permite a sus Usuarios recibir una consulta médica con un doctor certificado, a través de [www.santiagomedical.cl](http://www.santiagomedical.cl) y sus canales asociados. Asimismo, una vez realizada una consulta médica a través de la Plataforma, los Usuarios, en caso de ser necesario, recibirán una receta médica válida expedida por el respectivo Proveedor.

Se estipula expresamente que los servicios derivados de la Plataforma tienen como único y exclusivo objetivo servir como un intermediario digital entre Usuarios y Médicos. En ningún momento, y bajo ninguna circunstancia, se entenderá que el fin u objetivo de la Plataforma es prestar servicios médicos. Dichos servicios médicos, en su caso, serán prestados de forma absolutamente independiente a la Plataforma y/o a Santiago Medical Institute SpA por los Médicos a los Usuarios.

Los Médicos únicamente utilizan la Plataforma para contactar, tener comunicación, y dar seguimiento a la condición de sus pacientes (Usuarios), sin embargo, cualquier y toda relación paciente-médico es exclusiva de Usuarios y Médicos, y totalmente independiente a la Plataforma y/o Santiago Medical Institute SpA. Bajo ninguna circunstancia se entenderá que los Médicos son empleados, afiliados, agentes, representantes, o de cualquier otra manera relacionados a Santiago Medical Institute SpA.

El Usuario de [www.santiagomedical.cl](http://www.santiagomedical.cl) en el diagnóstico médico, estará sujeto y regulado por la Ley N° 20.584, en su artículo N° 10:

“Toda persona tiene derecho a ser informada, en forma oportuna y comprensible, por parte del médico u otro profesional tratante, acerca del estado de su salud, del posible diagnóstico de su enfermedad, de las alternativas de tratamiento disponibles para su recuperación y de los riesgos que ello pueda representar, así como del pronóstico esperado, y del proceso previsible del postoperatorio cuando procediere, de acuerdo con su edad y condición personal y emocional.

Cuando la condición de la persona, a juicio de su médico tratante, no le permita recibir la información directamente o padezca de dificultades de entendimiento o se encuentre con alteración de conciencia, la información a que se refiere el inciso anterior será dada a su representante legal, o en su defecto, a la persona bajo cuyo cuidado se encuentre. Sin perjuicio de lo anterior, una vez que haya recuperado la conciencia y la capacidad de comprender, deberá ser informada en los términos indicados en el inciso precedente.

Tratándose de atenciones médicas de emergencia o urgencia, es decir, de aquellas en que la falta de intervención inmediata e impostergable implique un riesgo vital o secuela funcional grave para la persona y ella no esté en condiciones de recibir y comprender la información, ésta será proporcionada a su representante o a la persona a cuyo cuidado se encuentre, velando porque se limite a la situación descrita. Sin perjuicio de lo anterior, la persona deberá ser informada, de acuerdo con lo indicado en los incisos precedentes, cuando a juicio del médico tratante las condiciones en que se encuentre lo permitan, siempre que ello no ponga en riesgo su vida. La imposibilidad de entregar la información no podrá, en ningún caso, dilatar o posponer la atención de salud de emergencia o urgencia.

Los prestadores deberán adoptar las medidas necesarias para asegurar la adecuada confidencialidad durante la entrega de esta información, así como la existencia de lugares apropiados para ello”.

**Ficha Médica Histórica Electrónica**

El Usuario de [www.santiagomedical.cl](http://www.santiagomedical.cl) cuenta con su ficha Clínica Histórica electrónica la cual esta sujeta y regulada por la Ley N° 20.584 en su párrafo N° 5

La ficha clínica es el instrumento obligatorio en el que se registra el conjunto de antecedentes relativos a las diferentes áreas relacionadas con la salud de las personas, que tiene como finalidad la integración de la información necesaria en el proceso asistencial de cada paciente. Podrá configurarse de manera electrónica, en papel o en cualquier otro soporte, siempre que los registros sean completos y se asegure el oportuno acceso, conservación y confidencialidad de los datos, así como la autenticidad de su contenido y de los cambios efectuados en ella.

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 2° de la Ley N° 19.628.

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 la misma 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:

- a) al titular de la ficha clínica, a su representante legal;
- b) en caso de fallecimiento del titular, a sus herederos;
- c) a un tercero debidamente autorizado por el titular, mediante poder simple otorgado ante notario;
- d) a los tribunales de justicia, siempre que la información contenida en la ficha clínica se relacione con las causas que estuvieren conociendo;
- e) 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.

## **INFORMACIÓN FACILITADA POR EL USUARIO**

La Plataforma ofrece al Usuario servicios médicos de carácter “online”, con un profesional del área requerida y disponible para tales efectos. Al facilitar o introducir la información en el Sitio Web, el Usuario otorga a Santiago Medical Institute SpA el derecho permanente, no exclusivo, irrevocable, durante el tiempo máximo permitido por la legislación aplicable, pero no le impone obligación de, utilizar, copiar, modificar, mostrar, distribuir, descargar, almacenar, reproducir, transmitir, publicar, vender, revender, adaptar ni crear productos derivados en todo o en parte a partir de, la Información del Usuario, en ningún modo o manera.

Además de lo anterior, el Usuario deberá aportar información verídica y comprobable, la cual no deberá inducir a error. Para evitar lo antes descrito, Santiago Medical Institute SpA estará facultado para utilizar los medios pertinentes para verificar la información aportada por el Usuario. En caso de que se determine que la información aportada por el Usuario es falsa, o

induce a error, Santiago Medical Institute SpA estará facultado para eliminar de los registros a dicho Usuario, con el fundamento de aportar información falsa o inductiva a error.

El Usuario reconoce y acepta que [www.santiagomedical.cl](http://www.santiagomedical.cl) es un portal que brinda servicios médicos de carácter consultivo, ya sea vía streaming (u otro medio de Video Llamada válido), o vía mensajes directos al Médico respectivo.

Santiago Medical Institute SpA se reserva el derecho de, a su libre arbitrio, eliminar, retirar, negarse a reflejar o bloquear toda Información del Usuario que Santiago Medical Institute SpA considere como inaceptable o inapropiada.

El Usuario asume y acepta que Santiago Medical Institute SpA podrá conservar copia fiel de la Información del Usuario, y revelar dicha información a terceros si Santiago Medical Institute SpA lo estima pertinente en los siguientes casos:

- a) proteger la integridad del Sitio Web;
- b) proteger los derechos de [www.santiagomedical.cl](http://www.santiagomedical.cl)
- c) cumplir una orden judicial;
- d) cumplir cualquier trámite de índole legal o administrativa;
- e) hacer valer los derechos y acciones que asisten a [www.santiagomedical.cl](http://www.santiagomedical.cl);
- f) velar y proteger los derechos del paciente (Usuario);
- g) cuando en estricto rigor, y por urgencia médica, sea procedente revelar los antecedentes e historial médico del Usuario;
- h) satisfacer cualquier petición relativa a la infracción de derechos de terceros.

## PROHIBICIONES GENERALES

Al acceder a y utilizar el Sitio Web y sus servicios asociados, el Usuario se compromete a NO:

- a) incumplir todas las leyes, reglamentos y normas aplicables a nivel local, estatal, provincial, nacional (Chile), así como cualquier otra legislación aplicable cuando proceda;
- b) infringir los derechos de propiedad intelectual y de privacidad, entre otros, los derechos de patente, copyright, los derechos sobre la base de datos, las marcas registradas;
- c) enviar, transmitir material que:
  - a. sea ilegal, ofensivo, difamatorio, fraudulento, engañoso, que induzca a error, dañino, amenazador, hostil, obsceno o censurable;
  - b. infrinja las obligaciones contractuales o de confidencialidad del Usuario;
  - c. perjudique o interfiera en las aplicaciones normales del Sitio Web, como el envío o la transmisión de virus, o cualquier otro material de carácter inaceptable; y/o
  - d. vulnerar los derechos personales, de la forma que fuere, de los médicos o profesionales que prestan servicios a Salud en Línea;
- d) contravenir las medidas de seguridad del Sitio Web;
- e) utilizar cualquier aparato, procedimiento o mecanismo, para acceder al Sitio Web o el Contenido, sin el previo consentimiento por escrito en este sentido de parte Santiago Medical Institute SpA;

- f) acceder o intentar acceder a la cuenta de terceras personas;
- g) copiar, modificar, reproducir, eliminar, distribuir, descargar, almacenar, transmitir, vender, publicar, o crear productos derivados a partir del Contenido del Sitio Web.

Santiago Medical Institute SpA declara expresamente conservar, en el más amplio sentido, la propiedad de la información contenida en el Sitio y el Copyright sobre el material gráfico, los textos, los objetos digitales, las aplicaciones, los diseños y los links del Sitio Web, los que se encuentran protegidos por la Ley N° 17.336 sobre propiedad intelectual y por los tratados internacionales ratificados por Chile.

## **LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Santiago Medical Institute SpA no se hace responsable por daño alguno, causado, ya sea directa o indirectamente, al Usuario y/o Profesional de la salud o persona alguna, derivado del uso de la Plataforma y de los servicios relacionados con la misma.

Tampoco se hace responsable por pérdidas y/o daños, de cualquier naturaleza, derivadas del uso o dependencia de los servicios derivados y/o relacionados con la Plataforma, o su incapacidad para acceder a la Plataforma, ni por el retraso o falla en la misma.

Es responsabilidad del Usuario proveer la información completa, concreta, oportuna y real para que el Profesional de la salud pueda brindarle una consulta y emitir un diagnóstico y recomendación médica, según sea el caso específico.

El Profesional de la salud tiene responsabilidad civil profesional y está obligado a responder por los daños y/o perjuicios que haya causado, por errores u omisiones involuntarias, con motivo del desarrollo de su profesión médica.

En ningún caso Santiago Medical Institute SpA tendrá responsabilidad derivada de violación del secreto profesional por parte del Médico, ni de cualquier daño y/o perjuicio que sean consecuencia directa de una lesión o daño causado por el tratamiento a un Usuario, por parte de un Médico.

Asimismo, Santiago Medical Institute SpA así como cualquier parte relacionada y/o afiliada, incluyendo sin limitar, directores, apoderados, representantes, administradores, empleados, accionistas y/o agentes, presentes o anteriores, bajo ninguna circunstancia, serán responsables por daños y/o perjuicios que se pudieren causar a los Usuarios por la actuación negligente del Profesional de la salud.

Santiago Medical Institute SpA hará sus mejores esfuerzos por mantener un alto nivel descriptivo y de organización en el manejo de la información proporcionada por Usuarios y Proveedores a través de la Plataforma; sin embargo, Santiago Medical Institute SpA de ninguna manera garantiza la exactitud, veracidad y precisión de dicha información, lo cual es una obligación exclusiva de Usuarios y Médicos, en virtud de que la función de la Plataforma es servir exclusivamente como un intermediario entre Usuario y Médico. Asimismo, Santiago Medical Institute SpA de ninguna manera afirma o manifiesta que los servicios médicos

prestados por los Médicos de la Plataforma son mejores o mas eficientes que aquellos servicios médicos prestados por especialistas médicos que no utilizan la Plataforma.

Santiago Medical Institute SpA, así como cualquier persona relacionada y/o afiliada a Santiago Medical Institute SpA, incluyendo, sin limitar, directores, apoderados, representantes, administradores, empleados, accionistas y/o agentes, presentes o anteriores, no serán responsables de errores u omisiones en los contenidos de la Plataforma. Asimismo, no serán responsables, bajo ningún caso o circunstancia, por daños y/o perjuicios que se pudieren causar a Usuarios y/o Médicos derivado del uso de la Plataforma.

Santiago Medical Institute SpA no garantiza la calidad, idoneidad y/o disponibilidad de los servicios prestados por los Médicos, o de cualquier servicio solicitado a través del uso de la Plataforma. Los Usuarios de la Plataforma expresamente reconocen y aceptan que todos y cada uno de los riesgos derivados del uso de servicios relacionados con la Plataforma son exclusivamente del Usuario, liberando expresamente a Santiago Medical Institute SpA de cualquier y toda responsabilidad en este sentido.

Usuarios y Médicos, mediante su aceptación a los presentes términos y condiciones, se obligan expresamente a indemnizar (incluyendo el pago de honorarios de abogados) a Santiago Medical Institute SpA, así como a cualquier persona relacionada y/o afiliada a Santiago Medical Institute SpA, incluyendo, sin limitar, directores, apoderados, representantes, administradores, empleados, accionistas y/o agentes, presentes o anteriores, de cualquier responsabilidad que derive, o pudiere derivar, del uso de la Plataforma, o de cualquier servicio derivado de dicho uso, incluyendo de manera enunciativa, más no limitativa, cualesquiera contingencia legal, fiscal, laboral, administrativa, civil, penal, financiera, de salud o de cualquier otra índole, cualesquiera reclamación, demanda, juicio, acto, hecho u omisión que represente o pudiera representar una responsabilidad para Santiago Medical Institute SpA, o a cargo de personas relacionadas y/o afiliadas.

El Usuario expresamente manifiesta y acepta que es el único responsable y es de su elección utilizar la Plataforma para conectarse con un Médico. Santiago Medical Institute SpA expresa y recomienda a los Usuarios obtener información relacionada con la atención de su salud, así como sobre profesionales médicos que debe contratar, a través de medios diversos a la Plataforma. Santiago Medical Institute SpA no será responsable frente a Usuarios, Médicos, o cualquiera persona relacionada a éstos, por cualquier tipo de daño o reclamo derivado de deficiencias en los servicios médicos prestados por Proveedores, o por cualquier error, omisión y/o falsedad en la información proporcionada por Médicos a Usuarios, ya sea a través de la Plataforma, o cualquier otro medio.

## **PAGOS Y POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN Y/O REEMBOLSO**

El Usuario en este acto expresamente reconoce y acepta que el uso de servicios derivados de la Plataforma, consistentes en servicios prestados por Médicos a Usuarios (los cuales son independientes a Santiago Medical Institute SpA), generarán cargos a los Usuarios que utilicen dichos servicios ("Cargos"). Santiago Medical Institute SpA facilitará el pago de los cargos aplicables en nombre del Médico, como agente de cobro. El pago de los Cargos se considerará

como pago realizado directamente por el Usuario al Médico. Los cargos incluyen todos los impuestos aplicables cuando así lo prescriba la ley.

En la eventualidad que, por motivos de fuerza mayor no imputables a Santiago Medical Institute SpA, se deba cancelar una hora médica o un servicio, los cargos pagados por el Usuario no serán devueltos, pudiendo ser reagendada la hora médica de común acuerdo, pero siempre sujeta a la disponibilidad de horario de cada Médico o especialista del área respectiva.

Si, durante una consulta médica se interrumpe el servicio de video llamado, y siendo éste imputable a Santiago Medical Institute SpA, la hora médica será reagendada sin costo alguno para el Usuario en el horario que convengan las partes, de acuerdo a la disponibilidad tanto del profesional como del Usuario.

Si, durante una consulta médica online, se interrumpe el servicio, y es directamente imputable la falla al Usuario, no será reembolsado el cargo pagado por concepto de consulta médica, ni le será reagendada la hora perdida.

## **COOKIES**

Una cookie es un archivo de texto muy pequeño que un servidor Web puede guardar en el disco duro de un equipo para almacenar algún tipo de información sobre el usuario. La cookie identifica el equipo de forma única, y sólo puede ser leída por el sitio Web que lo envió al equipo.

Una cookie no es un archivo ejecutable ni un programa y por lo tanto no puede propagar o contener un virus u otro software malicioso.

La utilización de las cookies tiene como finalidad exclusiva recordar las preferencias del usuario (idioma, país, inicio de sesión, características de su navegador, información de uso de nuestra Web, etc.).

Santiago Medical Institute SpA, en este acto, notifica a Usuarios y Médicos que la Plataforma, así como todos los servicios relacionados con la misma, podrán utilizar cookies a efecto de mejorar los servicios prestados por [www.santiagomedical.cl](http://www.santiagomedical.cl). Mediante el registro y utilización de la Plataforma, Usuarios y Médicos otorgan su consentimiento a Santiago Medical Institute SpA en relación con la utilización de cookies.

La información de Usuarios y Médicos obtenida a través de cookies se utiliza para analizar tendencias, administrar la Plataforma, conocer la conducta del Usuario o Médicos, y recopilar información de carácter demográfico acerca de nuestra base de Usuarios y Proveedores en conjunto. Santiago Medical Institute SpA puede utilizar esta información en sus servicios de marketing y publicidad. Esta información puede utilizarse para reducir o eliminar la cantidad de mensajes enviados a nuestros clientes.

## **JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE**

Los Términos y Condiciones serán interpretados y ejecutados de acuerdo a las leyes de la República de Chile. El Usuario o visitante de [www.santiagomedical.cl](http://www.santiagomedical.cl) se somete incondicionalmente a la jurisdicción de los tribunales de la República de Chile para la resolución de cualquier duda, dificultad o controversia relacionada con todo o parte de los Términos y Condiciones. Para todos los efectos legales derivados de este instrumento, las partes fijan su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago.