



Términos y condiciones de los servicios de intermediación técnica de consultas Médicas online

Estos Términos y Condiciones rigen los servicios de consulta Médica online a los Pacientes que el usuario solicite elegir del staff de los Profesionales de la Salud que integran nuestra plataforma Online.

Al aceptar estos Términos y Condiciones, los Pacientes confirman que son conscientes: (i) de que los servicios médicos de consulta online se prestan por medios electrónicos de comunicación, (ii) de las diferencias entre las consultas médicas online y consultas médicas físicas y los riesgos asociados con la falta de interacción presencial con un Profesional de la Salud.

Estos Términos y Condiciones de los servicios están disponibles en www.docdigitaltelesalud.com de manera que permite revisar y dar conformidad al documento para brindar el servicio.

El Profesional de la Salud elegido llevará a cabo actividades médicas y le brindará servicios médicos de forma remota, por teléfono, videollamada u otra herramienta requerida para realizar (la "consulta online").

KMC Corporación Digital SAC, es propietaria de la Plataforma que brinda el servicio Online; con domicilio en Avenida Gran Chimú 967 Oficina 202-202 A Urb. Zárate, en el Distrito San Juan de Lurigancho, provincia y departamento de Lima, Perú, con nombre de la marca: "DocDigital Telesalud y solo se proporcionará los servicios auxiliares necesarios para que puedan comunicarse con el Profesional de la Salud para la reserva, la concesión y la administración de la consulta médica online, como parte de los servicios que presta DocDigital Telesalud. El paciente o usuario reconoce que DocDigital Telesalud es el proveedor de servicios de gestión y que no interviene en la prestación de servicios médicos o de atención médica u otros servicios profesionales en la gestión.

DocDigital Telesalud puede solicitarle, en nombre del Profesional de la Salud, información adicional sobre su persona y sus condiciones de salud antes de la consulta médica online. Esto ayudará a los Profesionales de la Salud a prepararse para la consulta online y le ahorrará tiempo. DocDigital Telesalud solo usará dicha información para transmitirla al Profesional de la Salud.

1. Definiciones

1. Usted como Usuario o denominado el **Paciente**- se refiere a una persona física con plena capacidad legal que utiliza servicios de telemedicina vía Online.

Consulta en línea o Consulta, preconsulta, atención y diagnóstico relacionados con la salud, realizado por el Profesional de la Salud al Paciente por medios electrónicos de comunicación a distancia como de forma remota por teléfono, videollamada u otra herramienta requerida para realizar (la "consulta online").

Dichos servicios se cobrarán de acuerdo con lo estipulado por el ejecutivo comercial, que es el único responsable de determinar los montos a cobrar y los cargos. Los mismos que estarán expresados en el tarifario según tipo de consulta.

2. **Ejecutivo comercial:** Persona que gestiona la consulta online entre el paciente y el profesional de la salud.
3. **Plataforma:** Sitio web de propiedad de KMC Corporación Digital SAC, a través de la plataforma DocDigital Telesalud que se utiliza para etiquetar, administrar, medir, permitir, reservar y realizar consultas médicas online.
4. **Unidad de tiempo individual** - Duración estándar de la consulta online será según lo especificado en la disposición III.2) de estos Términos y Condiciones.
5. **DocDigital Telesalud - KMC Corporación Digital SAC**, con domicilio para todos sus efectos será en Avenida gran Chimú 967 Oficina 202-202 A Urb. Zárate, en el distrito San Juan de Lurigancho, provincia y departamento de Lima, Perú y de manera online a través de la plataforma www.docdigitaltelesalud.com
6. **Profesional de la Salud** - Es un Profesional autorizado con licenciatura y/o especialidad que integra la plataforma virtual con un grupo de profesionales de la Salud que realiza servicios de asistencia médica, u otros servicios relacionados con la salud a través de la Plataforma Virtual.

7. **Tarifas:** - Tiene el significado establecido en la disposición III.3 de estos Términos y Condiciones.
8. **Pasarela de pago:** Sitio web donde se realiza el pago de la consulta online.

2. Disposiciones generales

- a. Al reservar una Consulta Médica online, el Paciente está celebrando un contrato vinculante directamente con el Profesional de la Salud. DocDigital Telesalud no es parte del contrato celebrado entre el Profesional de la Salud y el Paciente.
- b. Los servicios de consulta médica online dependen de la disponibilidad individual de los Profesionales de la salud y / o ejecutivo comercial.
- c. Si no es posible una conexión con un Profesional o ejecutivo comercial y /o si surgen dificultades antes o durante la consulta o si se demora demasiado la conexión, el Paciente debe buscar inmediatamente la asistencia de un centro de salud o llamar al 106.
- d. **Los servicios de consulta médica online NO podrán ser utilizados por los Pacientes en el caso de:**
 - i. Requieran tratamiento en un hospital,
 - ii. Sufran síntomas de Emergencia, Urgencia o graves que puedan indicar una amenaza inminente para su vida o salud (por ejemplo: pacientes inconscientes, pacientes con reacciones alérgicas graves, pacientes con sangrado incontrolado), con trombosis aguda grave, o que hayan sufrido o padecen alguno de los siguientes síntomas:
 - dolor de pecho repentino y agudo,
 - arritmias,
 - repentina falta de aire,
 - repentino dolor agudo de estómago,
 - vómitos persistentes,
 - envenenamiento por drogas, productos químicos o gases,
 - quemaduras graves,
 - insolación,
 - sensación de frío,
 - fracturas, caídas de altura,
 - accidentes de tráfico,

- descargas eléctricas,
- ahogamiento,
- parto y puerperio.

3. Reservas y Tarifas

- a. Puedes reservar una consulta online a través del sitio web www.docdigitalTelesalud.com.
 - i. Proporcionar tus datos personales que permitan al ejecutivo comercial identificarse y contactarse para la reserva de la cita;
 - ii. Pagar la tarifa de la consulta online tal y como se lo ha indicado el ejecutivo comercial en el sitio web, pago link u otro medio de pago.
- b. La unidad de tiempo individual predeterminada es como máximo 30 minutos o puede variar en caso de la especialidad. Si la consulta online requiere más tiempo, el profesional puede añadir tiempo a la Consulta online para poder atender el problema médico del Paciente. No se realizan cargos adicionales por el tiempo adicional añadido a la unidad de tiempo individual.
- c. Los Profesionales de la salud realizan las Consultas online a cambio de honorarios. Las Tarifas de las Consultas online se encuentran estipuladas y se muestran en la pasarela de pagos antes de realizar la reserva. En caso, el paciente desee adquirir un plan de especialidad, el precio será comunicado por el ejecutivo comercial.

Los Pacientes deben pagar la Consulta online siguiendo instrucciones indicadas en la pasarela de pago. En el caso de que el Paciente no pague la Tarifa de acuerdo con las instrucciones no se le brindará el servicio.

- d. Las Tarifas incluyen todos los impuestos y gravámenes relevantes, a menos que se indique otra cosa en la pasarela de pagos. Aparte de las Tarifas, no hay ningún otro costo de transacción.
- e. El Profesional y/o el ejecutivo comercial se compromete a no cambiar la Tarifa entre la fecha de la reserva y la fecha de la Consulta Médica online.

- f. DocDigital Telesalud será responsable de cobrar las Tarifas y procesar el pago de éstas. En todo momento DocDigital Telesalud tomará la posesión o control de las Tarifas o prestará los servicios de pago.

4. Retrasos, cancelaciones, casos de no-presentarse, reembolsos

- a. El Profesional llega tarde a la Consulta online: El profesional debe estar conectado previamente 5-10 minutos antes de la hora acordada, de lo contrario, el ejecutivo comercial podría facilitar a otro profesional para la cita o reprogramar nueva fecha de la consulta online sin costo adicional en caso el paciente esté de acuerdo de no ser éste el caso, se cancela la cita y se deberá reembolsar al Paciente las Tarifas que ya había pagado.
- b. El Profesional cancela la Consulta online o no se presenta: El profesional de la Salud, se reserva el derecho de cancelar la Consulta online informando al ejecutivo comercial con 24hrs de anticipación. En caso de cancelación por parte del Profesional, la Consulta online se reprogramará en un intervalo de tiempo adecuado que se acordará entre paciente, profesional de la Salud y ejecutivo comercial además de facilitar la opción de buscar a otro profesional en la hora acordada. Si no hay un intervalo de tiempo alternativo adecuado disponible, la Consulta Médica online se cancelará y el Paciente tendrá derecho a recibir un reembolso completo de las Tarifas (si ya pagó). Si el Profesional no asiste a la Consulta online sin informarle al ejecutivo comercial por adelantado de la cancelación y / u ofrecer un intervalo de tiempo alternativo adecuado, el Paciente tendrá derecho a un reembolso completo de las Tarifas que ya había pagado. Por ende, el costo del 10% de los gastos administrativos se traslada al Profesional por su incumplimiento de reserva de cita.
- c. El Paciente llega tarde a la Consulta online: si el Paciente llega tarde a la Consulta online, el Paciente está obligado a informar al ejecutivo comercial con la mayor antelación posible (24hrs de anticipación) a la hora acordada. El ejecutivo comercial puede, pero no están obligados a, reprogramar la Consulta online e, independientemente de si, la Consulta online se realiza, reprograma o cancela, se reservan el derecho de retener las Tarifas ya pagadas en su totalidad, y/o cobrarle al y facturarle al

Paciente cualquier Tarifa que corresponda adeudado por la Consulta online. El paciente tiene el derecho de ingresar hasta antes de que se cumpla el tiempo estipulado de la consulta online.

- d. El Paciente desea cancelar la Consulta online: Si el Paciente no puede asistir en la Consulta online, debe cancelarla con la mayor antelación posible de 24hrs, de acuerdo con la política de reembolso y cancelación de la cita. El Paciente deberá comunicar al ejecutivo comercial para cancelar la Consulta online. El Paciente tendrá derecho a un reembolso de las Tarifas descontando el 10 % de los gastos administrativos de gestión incurridos por el uso de la pasarela de pagos u costos de procesamiento de las Tarifas y reembolsos.
- e. El Paciente no se presenta en la Consulta online: Si el Paciente no asiste a la Consulta online programada sin notificar la cancelación a tiempo de acuerdo con estas disposiciones, el ejecutivo comercial se reserva el derecho de retener las Tarifas ya pagadas en su totalidad.
- f. Cualquier reembolso será gestionado exclusivamente por el ejecutivo comercial como único responsable que se encargará del procesamiento de los reembolsos. El Paciente tendrá que recurrir directamente a éste para gestionar el trámite de devolución vía online.
- g. DocDigital Telesalud recomienda a los Pacientes que lean detenidamente la información sobre cancelaciones y reembolsos, antes de realizar la reserva de la cita.

5. Los derechos y obligaciones de los Pacientes

- a. Los Pacientes deben proporcionar al ejecutivo comercial los datos personales necesarios para crear y mantener los registros de salud de los Pacientes (si corresponde), así como los datos de contacto: nombre y apellido, DNI, dirección de correo electrónico y número de teléfono celular y/o fijo.
- b. La provisión de algunos de los servicios de consulta online puede depender de que el paciente proporcione datos adicionales. El ejecutivo comercial informará a los pacientes sobre la información adicional que necesite.
- c. El ejecutivo comercial utiliza la dirección de correo electrónico y el teléfono del paciente para identificarse al igual que para

comunicarse con él / ella. El Paciente debe informar al ejecutivo comercial en caso de un cambio en la dirección de correo electrónico o número de teléfono o a través del formulario del sitio web.

- d. Los Pacientes no deben usar los servicios de consulta online para fines contrarios a la ley, ni publicar ningún contenido de odio, vulgar, abusivo, racista u otro, o que pueda infringir directa o indirectamente los derechos e intereses de terceros (incluidos, entre otros, los derechos de autor, marcas registradas o cualquier otro derecho de propiedad intelectual).
- e. Las consultas online las realizan los profesionales de la Salud, para el beneficio exclusivo del Paciente. Los Pacientes están prohibidos de grabar las consultas online o distribuir ningún material relacionado con ellas.
- f. El Paciente deberá indemnizar y eximir de responsabilidad a DocDigital Telesalud y a los profesionales de la salud de cualquier pérdida, daño, reclamo, acción, demanda o costo de cualquier naturaleza que surja directa o indirectamente de un incumplimiento por parte del Paciente de estos términos y condiciones.
- g. En caso de incumplimiento de estos Términos y condiciones, DocDigital Telesalud se reserva el derecho de cancelar o suspender en cualquier momento la cuenta del Paciente y de su derecho a acceder a la Plataforma y recibir los servicios de consulta online, previa notificación.

6. Derechos y obligaciones del Profesional

- a. El Profesional prestará los servicios de consulta online con la debida diligencia.
- b. El Profesional realiza el registro médico o de salud necesario (si corresponde) y lo mantiene durante el periodo de tiempo exigido por la ley.
- c. El Profesional de la Salud y DocDigital Telesalud se reservan el derecho de suspender el acceso de los Pacientes a las consultas online, en especial para realizar trabajos técnicos y actualizaciones.
- d. El Profesional de la Salud será el único responsable de la receta y de los registros médicos creados a raíz de las consultas online y de los datos personales incluidos en el mismo, de conformidad con las leyes y regulaciones vigentes.

- e. El Profesional de la salud antes de iniciar la videoconsulta tiene la obligación de grabar la consulta online para que quede evidencia del servicio y ante cualquier problema a futuro se tenga un sustento médico de la atención.

7. Comunicación

- a. Al realizar una reserva, autorizas a DocDigital Telesalud a enviarte:
 - i. un posible mensaje de texto o mail antes de la fecha de la consulta online,
 - ii. una invitación para completar un "pre-registro" que se envía en nombre de DocDigital Telesalud y en el que podrá dar más detalles sobre el paciente y el motivo de su cita.
 - iii. un posible correo electrónico o llamada que se le enviará después de la consulta online invitando a dar su opinión sobre la visita, y
 - iv. cualquier otra comunicación relacionada con estos términos y condiciones, la consulta online o los servicios.
- b. DocDigital Telesalud queda exenta de toda responsabilidad por el contenido de cualquier comunicación entre los Pacientes y los Profesionales de la salud dentro y fuera de la Plataforma virtual.

8. Responsabilidad

- a. El Profesional de la Salud es el único responsable de los servicios de consulta online y del diagnóstico y las recomendaciones ofrecidas a los Pacientes.
- b. DocDigital Telesalud es responsable únicamente de proporcionar servicios de gestión para facilitar la consulta online y otorgar el derecho de acceder a la Plataforma. Los servicios proporcionados por DocDigital Telesalud incluyen: (i) servicios de reservación de consultas online, (ii) servicios de comunicación audiovisual, (iii) servicios de administración de pagos. En todos los casos, DocDigital Telesalud será considerada como "proveedor de servicios intermediarios" en los servicios de consulta online, por lo tanto, se aplicarán las exenciones y exclusiones de responsabilidad relevantes establecidas con respecto a los proveedores de servicios intermedios según la ley

vigente (a menos que se indique lo contrario en los presentes Términos y Condiciones).

- c. El Profesional y DocDigital Telesalud quedan eximidos de cualquier responsabilidad si el paciente ha proporcionado información o datos incompletos, falsos, engañosos o incorrectos al ejecutivo comercial y/o al profesional de la Salud.
- d. El Paciente acepta que DocDigital Telesalud es únicamente un proveedor de servicios de gestión y no interviene en la provisión de servicios de atención médica. DocDigital Telesalud únicamente facilita la organización de la consulta online y, por lo tanto, no se hace responsable de pérdidas, costos, demandas, acciones, reclamos, quejas o daños de cualquier naturaleza que surjan directa o indirectamente de Pacientes o terceros en relación con (i) cualquier recomendación, análisis o diagnóstico dado o tratamiento médico por el Profesional de la Salud durante una consulta online, (ii) la negligencia, Impericia o imprudencia. Como tampoco será que el usuario falte a la verdad, mienta, tenga intenciones de causar perjuicio material, social, psicológico, legal, moral o de cualquier índole a la empresa o al profesional de la salud, o asistente de DocDigital Telesalud.

Términos y condiciones de uso de los servicios de telemedicina

Estos Términos y Condiciones rigen los servicios de telemedicina que se le proporcionan ("Usted" como usuario y/o "Paciente"), por profesionales de la salud ("Profesionales").

Al utilizar los servicios que usted declara ser consciente y de acuerdo con este instrumento: (i) que el servicio de telemedicina de DocDigital Telesalud consiste en la intermediación entre usted y los profesionales de la salud, a través de medios electrónicos de comunicación para la prestación de servicios en línea (prestados exclusivamente por profesionales sanitarios), y (en sí mismo) (ii) de las diferencias entre la telemedicina y las consultas presenciales realizadas, ya sea personal, o a través de la anamnesis, declarando el conocimiento de los posibles riesgos asociados con la falta de interacción cara a cara con el Profesional.

Estos Términos y Condiciones del Servicio están disponibles de forma gratuita en el enlace <https://www.docdigitaltelesalud.com/>.

Los servicios prestados por el Profesional de la Salud se realizarán a través de la herramienta proporcionada por DocDigital Telesalud que permite la actividad médica y otros medios de salud a través de la plataforma virtual. Sin embargo, la realización de la atención será llevada a cabo por el profesional de la Salud, a su absoluta discreción y ejercicio técnico de su profesión, siendo el único y exclusivo responsable del cumplimiento de las normas éticas y jurídicas de su profesión y del mantenimiento de la confidencialidad en la protección del paciente.

DocDigital Telesalud le proporcionará sólo los servicios de asistencia necesarios, es decir, los medios para permitir su comunicación con el Profesional de la Salud basados en la programación, organización, administración y eventual recopilación de datos para su consulta en línea, como parte de los servicios ya prestados por DocDigital Telesalud.

Usted reconoce que DocDigital Telesalud es sólo el proveedor de servicios de gestión y esto no implica la prestación de atención médica o cualquier servicio profesional médico de naturaleza similar.

DocDigital Telesalud puede exigir, en nombre del Profesional de la salud, que proporcione datos adicionales sobre su estado de salud antes de las consultas remotas. Esto ayudará a los profesionales de la Salud a prepararse para la atención y le ahorrará tiempo. DocDigital Telesalud utilizará esta información únicamente para transmitir al Profesional de la Salud y será responsable de mantener estos datos en seguridad y confidencialidad.

I. Definiciones

1. Usted o el Paciente- se refiere a una persona física con plena capacidad legal que utiliza servicios de telemedicina, consulta online, preconsulta, atención y diagnóstico relacionados con la salud, realizado por el Profesional al Paciente por medios electrónicos de comunicación a distancia como de forma remota por teléfono, videollamada u otra herramienta requerida para realizar (la "consulta online"). Dichos servicios se cobrarán de acuerdo con lo estipulado por el ejecutivo comercial, que es el único responsable de determinar los montos a cobrar y los cargos.
2. Ejecutivo comercial - Persona que gestiona la consulta online entre el paciente y profesional de la salud.
3. Plataforma - Sitio web de propiedad de KMC Corporación Digital SAC, a través de la plataforma DocDigital Telesalud que se utiliza

para etiquetar, administrar, medir, permitir, reservar y realizar consultas médicas online.

4. Unidad de tiempo individual - Duración estándar de la consulta en línea según lo especificado en la disposición III.2) de estos Términos y Condiciones.
5. DocDigital Telesalud - KMC Corporación Digital SAC, con domicilio en Avenida gran Chimú 967 Oficina 202-202 "A", de la Urb. Zárate, en el distrito San Juan de Lurigancho, provincia y departamento de Lima, Perú.
6. Profesional de la Salud - Profesional autorizado con licencia o un grupo de profesionales (clínica) que realiza servicios de asistencia médica, médicos u otros servicios relacionados con la salud a través de la Plataforma Virtual.
7. Tarifas: - Tiene el significado establecido en la disposición III.3 de estos Términos y Condiciones.
8. **Pasarela de pago:** Sitio web donde se realiza el pago de la consulta online.

II. Disposiciones generales

Al programar la consulta en línea, usted formará una relación contractual exclusiva con el profesional de la salud. DocDigital Telesalud no es la parte del contrato celebrado entre el Profesional y el Paciente.

La disponibilidad del servicio de consulta en línea depende de la disponibilidad del Profesional y/o paciente, según lo indicado por la gestión del ejecutivo comercial en la Plataforma.

Si la conexión con un Profesional no es posible, si surge alguna dificultad antes o durante la consulta en línea o si el establecimiento de la conexión toma demasiado tiempo, el Paciente debe solicitar asistencia inmediata a un centro médico o llamar a una ambulancia, llamar al 106.

El servicio de consulta en línea no debe ser utilizado por pacientes que:

- a. Están en un entorno clínico que requiera hospitalización, en particular, siguiendo las directrices del Ministerio de Salud (incluido las directrices con respecto a COVID-19).
- b. Necesitan tratamiento hospitalario,
- c. Sufren síntomas graves que pueden indicar una situación de vida o muerte (por ejemplo: pacientes inconscientes, pacientes con reacciones alérgicas graves, pacientes con sangrado), o que sufren o

han sufrido cualquiera de los siguientes:

- dolor torácico repentino y agudo,
- Arritmia,
- dificultad repentina para respirar,
- Dolor en el estómago agudo y repentino,
- Vómitos persistentes,
- Intoxicación por drogas, gases o venenos,
- Quemaduras extensas,
- Olas de calor,
- Fiebre alta persistente,
- Fracturas, caídas de lugares altos,
- Accidentes de tránsito,
- descargas eléctricas,
- Inundación y ahogamiento, o
- Parto y puerperio

d. Los servicios de consulta en línea sólo son elegibles en Chile y en Perú. El acceso a los servicios de consulta en línea por parte de otros países puede ser ilegal y está expresamente prohibido.

III. Programación y Precios.

Puede programar la consulta en línea en la plataforma. Para hacer el horario, necesita:

- a. Proporcionar datos personales que le permiten al profesional de la salud identificarlo y ponerse en contacto con usted;
- b. Pagar los montos presentados en la pasarela de pagos.
- c. Si el Profesional de la Salud en la Plataforma no proporciona información diferente, la unidad de tiempo individual estándar es de 30 (treinta) minutos. Si la consulta en línea requiere más tiempo, el profesional de la Salud puede extender la duración al tiempo requerido por la condición médica del paciente. No se realizarán cargos por la prórroga de la duración de la unidad de tiempo individual a menos que el Profesional de la Salud haya establecido expresamente, y la duración de la consulta está estipulada cuando se realiza la reserva de citas.

Las consultas en línea son realizadas por Profesionales de la Salud a través de la plataforma Virtual. Las Tarifas de las Consultas online se encuentran estipuladas y se muestran en la plataforma antes de realizar la reserva. En caso, el paciente desee adquirir un plan de especialidad, el precio será comunicado por el ejecutivo comercial.

Los Pacientes deben pagar la Consulta online siguiendo instrucciones indicadas en la pasarela de pagos. En el caso de que el Paciente no pagará la Tarifa de acuerdo con las instrucciones indicadas en la pasarela de pago:

1. Las Tarifas incluyen todos los impuestos y gravámenes relevantes, a menos que se indique otra cosa en la pasarela de pagos. Aparte de las Tarifas, no hay ningún otro coste de transacción.
2. El Profesional de la Salud y/o ejecutivo comercial se compromete a no cambiar la Tarifa entre la fecha de la reserva y la fecha de la Consulta online.
3. DocDigital Telesalud será responsable de cobrar las Tarifas y procesar el pago de éstas.
4. En todo momento DocDigital Telesalud tomará la posesión o control de las Tarifas o prestará los servicios de pago.

IV. Retrasos, cancelaciones, casos de no-presentarse, reembolsos

El Profesional de la Salud llega tarde a la Consulta: El profesional de la Salud debe estar conectado previamente 5-10 minutos antes de la hora acordada, de lo contrario, el ejecutivo comercial podría facilitar a otro profesional de la Salud para la cita o reprogramar nueva fecha de la consulta online sin costo adicional en caso el paciente esté de acuerdo, de no ser éste el caso, se cancela la cita y se deberá reembolsar al Paciente las Tarifas que ya había pagado.

El Profesional cancela la Consulta o no se presenta: El profesional de la Salud se reserva el derecho de cancelar la Consulta online informándole al ejecutivo comercial con 24hrs de anticipación. En caso de cancelación por parte del Profesional de la Salud, la Consulta online se reprogramará en un intervalo de tiempo adecuado que se acordará entre paciente, profesional y ejecutivo comercial además de facilitar la opción de buscar a otro profesional de la Salud en la hora acordada. Si no hay un intervalo de tiempo alternativo adecuado disponible, la Consulta online se cancelará y el Paciente tendrá derecho a recibir un reembolso completo de las Tarifas (si ya pagó). Si el Profesional no asiste a la Consulta online sin informarle al ejecutivo comercial por adelantado de la cancelación y / u ofrecer un intervalo de tiempo alternativo adecuado, el Paciente tendrá derecho a un reembolso completo de las Tarifas que ya había pagado. Por ende, el costo de del 10% de los gastos administrativos se traslada al Profesional por su incumplimiento de reserva de cita.

El Paciente llega tarde a la Consulta: si el Paciente llega tarde a la Consulta online, el Paciente está obligado a informar al ejecutivo comercial con la

mayor antelación posible (24hrs de anticipación) a la hora acordada cuando es previsible y se respeta el horario acordado. El ejecutivo comercial puede, pero no están obligados a reprogramar la Consulta online e, independientemente de si la Consulta online se realiza, reprograma o cancela, se reservan el derecho de retener las Tarifas ya pagadas en su totalidad. El paciente tiene el derecho de ingresar hasta antes de que se cumpla el tiempo estipulado de la consulta online.

El Paciente desea cancelar la Consulta: Si el Paciente no puede asistir en la Consulta online, debe cancelar la Consulta online con la mayor antelación posible de 24hrs de anticipación, de acuerdo con la política de reembolso y cancelación de la cita. El Paciente deberá utilizar la Plataforma virtual o el proceso específico que el ejecutivo comercial indique al Paciente para cancelar la Consulta online. El Paciente tendrá derecho a un reembolso de las Tarifas descontando el 10 % de los gastos administrativos incurridos por el uso de la plataforma u costos de procesamiento de las Tarifas y reembolsos.

El Paciente no se presenta en la Consulta: Si el Paciente no asiste a la Consulta online programada sin notificar la cancelación a tiempo de acuerdo con estas disposiciones, el ejecutivo comercial se reserva el derecho de retener las Tarifas ya pagadas en su totalidad.

Cualquier reembolso será gestionado por el ejecutivo comercial como único responsable. El Paciente tendrá que recurrir directamente al ejecutivo comercial para gestionar el trámite de devolución.

DocDigital Telesalud recomienda a los Pacientes que lean detenidamente la información sobre cancelaciones y reembolsos correspondiente en la Plataforma virtual, antes de realizar la reserva.

V. Derechos y obligaciones de los Pacientes.

Los Pacientes deben proporcionar al ejecutivo comercial los datos personales necesarios para crear y mantener los registros de salud de los Pacientes (si corresponde), así como los datos de contacto: nombre y apellido, DNI, dirección de correo electrónico, número de teléfono celular y/o fijo.

La prestación de algunos de los servicios de consulta en línea puede depender y requerir que el Paciente proporcione datos adicionales. El ejecutivo comercial notificará al Paciente los datos adicionales.

El ejecutivo comercial utiliza la dirección de correo electrónico y el teléfono del paciente para identificarse al igual que para comunicarse con él / ella. El Paciente debe informar al ejecutivo comercial en caso de un cambio en la dirección de correo electrónico o número de teléfono o a través del formulario del sitio web.

Los Pacientes no deben usar los servicios de consulta online para fines contrarios a la ley, ni publicar ningún contenido de odio, vulgar, abusivo, racista u otro, o que pueda infringir directa o indirectamente los derechos e intereses de terceros (incluidos, entre otros, los derechos de autor, marcas registradas o cualquier otro derecho de propiedad intelectual).

Las consultas en línea se llevarán a cabo exclusivamente para el beneficio del Paciente. Los pacientes no pueden registrar o distribuir individualmente ningún material relacionado con ellos.

El Paciente deberá indemnizar y eximir de responsabilidad a DocDigital Telesalud y a los profesionales de la salud de cualquier pérdida, daño, reclamo, acción, demanda o costo de cualquier naturaleza que surja directa o indirectamente de un incumplimiento por parte del paciente de éstos Términos y Condiciones.

En caso de incumplimiento de estos Términos y condiciones, DocDigital Telesalud se reserva el derecho de cancelar o suspender en cualquier momento la cuenta del Paciente y de su derecho a acceder a la Plataforma y recibir los servicios de consulta online, previa notificación.

VI. Derechos y obligaciones del Profesional.

1. El Profesional prestará los servicios de consulta online con la debida diligencia.
2. El Profesional realiza el registro médico o de salud necesario (si corresponde) y lo mantiene durante el periodo de tiempo exigido por la ley.
3. El Profesional de la Salud y DocDigital Telesalud se reservan el derecho de suspender el acceso de los Pacientes a las consultas online, en especial para realizar trabajos técnicos y actualizaciones.
4. El Profesional de la Salud será el único responsable de la receta y de los registros médicos creados a raíz de las consultas online y de los datos personales incluidos en el mismo, de conformidad con las leyes y regulaciones vigentes.

VII. Comunicaciones

Al realizar una reserva, autorizas a DocDigital Telesalud a enviarte:

- a. un posible mensaje de texto o mail antes de la fecha de su consulta online,
- b. una invitación para completar un "pre-registro" que se envía en nombre de DocDigital Telesalud y en el que podrás dar más detalles sobre ti y el motivo de su visita,
- c. un posible correo electrónico o llamada que te enviaríamos después de la consulta online invitando a dar su opinión sobre la visita, y
- d. cualquier otra comunicación relacionada con estos términos y condiciones, la consulta online o los Servicios.

DocDigital Telesalud queda exenta de toda responsabilidad por el contenido de cualquier comunicación entre los Pacientes y los Profesionales de la Salud, dentro y fuera de la Plataforma Virtual.

VIII. Responsabilidad

El Profesional de la Salud, es el único responsable del servicio prestado, ya sea consulta en línea, tele orientación, preconsulta, diagnóstico, emisión de recetas y certificados, o cualquier recomendación proporcionada a los pacientes.

DocDigital Telesalud es responsable únicamente de la intermediación entre el paciente y el Profesional de la salud y de la prestación de servicios de asistencia técnica para facilitar la consulta en línea y de proporcionarle el acceso correcto por medio de la Plataforma. Estos servicios pueden incluir (dependiendo de la solución elegida por el Profesional para la consulta de vez en cuando): servicios de reserva de consulta, y / o servicios de comunicación por video, y / o servicios de redirección al proveedor de servicios de pago del Profesional de la Salud. En todo caso, DocDigital Telesalud debe considerarse un mero "proveedor de servicios intermedios" en el contexto de los servicios de telemedicina y consulta en línea, por lo tanto, las exenciones y exclusiones pertinentes establecidas con respecto a los proveedores intermediarios que se aplicarán los servicios en virtud de la legislación aplicable (a menos que se disponga lo contrario en estos Términos y Condiciones).

La responsabilidad del Profesional y la de DocDigital Telesalud quedará excluida en su totalidad si el Paciente ha proporcionado datos o información incompletos, falsos, engañosos o incorrectos al Consultor.

Usted reconoce que DocDigital Telesalud es sólo un proveedor de servicios de asistencia técnica y no participa en la prestación de servicios de salud.

DocDigital Telesalud sólo facilita la organización de la consulta en línea y por lo tanto no se hace responsable de las pérdidas, costos, demandas, acciones, reclamaciones o daños y cualquier naturaleza que surjan directa o indirectamente a pacientes o terceros en relación con (i) cualquier recomendación, análisis o diagnóstico dado por el profesional de la salud durante la consulta en línea, (ii) negligencia, imprudencia o falta de pericia del profesional de la salud al realizar la consulta en línea o cualquier información errónea o engañosa proporcionada por ellos (iii) cualquier acto u omisión por parte del Profesional, y/o (iv) cualquier pago relacionado con consultas en línea, reembolsos y otros.

DocDigital Telesalud no será responsable de las interrupciones o suspensiones que afecten a las consultas en línea o cualquier otro mal funcionamiento de la Plataforma virtual que pueda ser causado por el equipo del paciente, la infraestructura de Internet del paciente o profesional.

La responsabilidad de DocDigital Telesalud por daños consecuentes o indirectos debe excluirse por completo.

IX. Requisitos técnicos

Para recibir el servicio de consulta en línea utilizando la solución de DocDigital Telesalud, el Paciente debe cumplir con los siguientes requisitos técnicos:

- a. El paciente debe tener acceso a un dispositivo con acceso a Internet con sistema operativo Microsoft Windows, Mac OS, iOS o Android con una velocidad de conexión de al menos 1 Mbps.
- b. La versión actual de Chrome u otro navegador de Internet similar debe estar instalado en el dispositivo con todas las aplicaciones necesarias para conectar al paciente a la plataforma de consulta en línea,
- c. Se debe instalar y habilitar un micrófono y una cámara en el dispositivo;
- d. La última versión de JavaScript debe estar habilitada en el dispositivo.

La resolución de pantalla mínima recomendada cuando se utilizan los servicios a través de un navegador web es de 1024 x 768 píxeles.

X. Quejas

En caso de cualquier queja relacionada con los aspectos técnicos de la consulta en línea proporcionados por DocDigital Telesalud, los Pacientes en primera instancia pueden ponerse en contacto a los números telefónicos o por correo electrónico a consultas@docdigitaltelesalud.com y en segunda instancia en el libro de reclamaciones.

DocDigital Telesalud responderá a cualquier queja dentro de los 30 días posteriores a la recepción de la misma.

En el caso de cualquier otra queja o cuestión relacionada con las consultas en línea, los pacientes deben ponerse en contacto directamente con el ejecutivo comercial.

XI. Disposiciones finales

Estos Términos y Condiciones permanecerán en vigor indefinidamente hasta la rescisión del contrato por cualquiera de las partes que lo notifique a la otra parte.

DocDigital Telesalud puede actualizar estos Términos y condiciones sin previo aviso.

Si alguna disposición de estos Términos y Condiciones es o deja de ser válida, las disposiciones restantes permanecerán en vigor y son totalmente vinculantes. La disposición no válida debe sustituirse por una disposición legal pertinente.

DocDigital Telesalud no será responsable de las interrupciones o suspensiones que afecten a los servicios de consulta online o cualquier otro mal funcionamiento de la Plataforma que pueda deberse al equipo del Paciente, o a la infraestructura de Internet del Paciente y/o del Profesional de salud.

XII. Requisitos técnicos

Para recibir los servicios de consulta online, el Paciente debe cumplir con los siguientes requisitos técnicos:

- a. Tener acceso a un dispositivo con acceso a Internet con sistema operativo Microsoft Windows, Mac OS, iOS o Android y un mínimo de 1 Mbps de velocidad de conexión de banda ancha,
- b. Debe tener la versión actual de Chrome u otro navegador de Internet similar instalado en el dispositivo con todas las aplicaciones necesarias para conectar al Paciente a la plataforma de consulta online.
- c. Tener habilitada la versión más reciente de JavaScript en el dispositivo,
- d. Debe tener el micrófono y la cámara instalada y encendida en el dispositivo.
- e. La resolución de pantalla mínima recomendada en caso de utilizar los servicios a través de un navegador web es de 1024x768 píxeles.

XIII. Reclamaciones

- a. Para quejas relacionadas con los aspectos técnicos de las consultas online proporcionados por DocDigital Telesalud, los Pacientes pueden contactar a DocDigital Telesalud por correo electrónico en primera instancia al consultas@docdigitaltelesalud.com y en segunda instancia en el libro de reclamaciones.
- b. DocDigital Telesalud responderá a cualquier queja dentro de los 30 días posteriores a su recepción.
- c. Para cualquier otra queja o cuestión relacionada con las Consulta online, los Pacientes deben dirigirse al ejecutivo comercial.

XIV. Disposiciones Finales

Estos términos y condiciones permanecerán vigentes indefinidamente hasta que una de las partes los rescinda previa notificación a la otra parte. DocDigital Telesalud puede actualizar estos Términos y Condiciones periódicamente sin previo aviso.

- a. Si alguna disposición de estos Términos y Condiciones es o deja de ser válida, las disposiciones restantes seguirán siendo vinculantes. La disposición inválida será sustituida por una disposición legal vigente.
- b. Estos términos y condiciones se regirán por las leyes de Perú.

Política de privacidad de usuarios

Autoriza de manera libre, previa expresa, informada e inequívoca de conformidad con la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, que los datos personales incluyendo los relacionados a la salud y los datos sensibles (registro de la atención e información complementaria) que se encuentren en la historia clínica, sean accedidos por el profesional de la salud de quien brinda una atención. Los fines de uso de los datos personales y sensibles son para las atenciones de las prestaciones de servicios de salud y para la realización de actos médicos y administrativos que sean necesarios para la continuidad de la atención del servicio. El acceso a los datos personales y sensibles son los estrictamente pertinentes y necesarios para el cumplimiento de los fines expuestos.

La IPRESS podrá tratar y almacenar los datos personales en el marco del cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley N° 26842, Ley General de la Salud, y en las contempladas en otras normativas legales vigentes. Excepto las limitaciones de consentimiento que refiere la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento.

Con qué finalidad tratamos sus datos personales

En DocDigital Telesalud tratamos la información que nos facilitan las personas interesadas con el fin de prestarle los servicios de intermediación online entre Ud. y los profesionales médicos y/o centros médicos públicos y privados nacionales e internacionales incluidos en el directorio de la plataforma Virtual; que también pueden ser usuarios de la Plataforma Virtual que DocDigital Telesalud ofrece a los profesionales.

En el caso del directorio, los servicios consisten en el acceso a la información sobre los profesionales y centros a realizar preguntas y consultas a través de la plataforma y otros medios de comunicación.

En el caso de la plataforma Virtual, los profesionales introducen información de los pacientes. En este caso DocDigital Telesalud es un proveedor de servicios para los profesionales o centros, y encargado del tratamiento de datos. El profesional de la Salud o ejecutivo comercial son los responsables del tratamiento de datos. El responsable del tratamiento de los datos es el paciente y/o solicitante en el momento que acepta los términos y condiciones al agendar la cita. En ningún caso DocDigital Telesalud será responsable de la omisión por parte de un profesional o centro de su obligación de cumplimiento de la reglamentación vigente.

Los servicios de DocDigital Telesalud incluyen el envío de recordatorios de citas a través de SMS o correo electrónico, esto puede realizarse en nombre de DocDigital Telesalud, ejecutivo comercial o centro.

También se realizan envíos de otras comunicaciones, como campañas promocionales. Estos envíos siempre se realizarán en nombre de DocDigital Telesalud, y bajo las instrucciones de éstos.

DocDigital Telesalud también puede enviarle comunicaciones para solicitarle sus opiniones después de la cita con el profesional de la Salud o centro médico, ya sea esta cita reservada por el usuario mediante la plataforma de DocDigital Telesalud o introducida por el ejecutivo comercial en la plataforma de DocDigital Telesalud. Estas comunicaciones se harán en nombre de DocDigital Telesalud y enviarán al usuario a través de una encuesta de satisfacción.

Por cuánto tiempo conservaremos sus datos personales

Los datos personales proporcionados se conservarán mientras el usuario permanezca activo en la plataforma y durante los plazos necesarios para dar cumplimiento a las obligaciones legales.

La legitimación para el tratamiento de sus datos personales

La base legal para el tratamiento de sus datos de acuerdo al consentimiento del interesado.

Destinatarios a quién se comunicarán sus datos personales

Los datos personales se comunicarán a los médicos, profesionales, sanitarios, centros médicos, marketing, finanzas, Legal, y soporte de sistemas, que son los encargados del tratamiento que dan soporte a DocDigital Telesalud en alojamiento de datos, gestión de bases de datos, comunicaciones, así como a los terceros necesarios para dar cumplimiento a las obligaciones legales.

Cuáles son sus derechos cuando nos facilita sus datos personales

Las personas interesadas tienen derecho a acceder a sus datos personales, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos personales ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.

En determinadas circunstancias, los interesados podrán solicitar la limitación del tratamiento de sus datos personales, en cuyo caso únicamente los conservaremos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

En determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular, los interesados podrán oponerse al tratamiento de sus datos personales. En este caso, DocDigital Telesalud dejará de tratar los datos, salvo por motivos legítimos imperiosos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.

Podrá ejercitar materialmente sus derechos de la siguiente forma: dirigiéndose a KMC Corporación Digital SAC, con domicilio en Avenida Gran Chimú N° 967 Oficina 202-202 A Urb. Zárate, en el distrito San Juan de Lurigancho, provincia y departamento de Lima, Perú, con nombre de la marca: “DocDigital Telesalud o bien enviando un correo electrónico a consultas@docdigitaltelesalud.com, identificándose debidamente e indicando de forma expresa el concreto derecho que se quiere ejercer.

Si ha otorgado su consentimiento para alguna finalidad concreta, tiene derecho a retirar el consentimiento otorgado en cualquier momento, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.

En caso de que sienta vulnerados sus derechos en lo concerniente a la protección de sus datos personales, especialmente cuando no haya obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos, puede presentar su caso en el libro de reclamaciones de la página web.

Más información sobre el tratamiento de sus datos personales

Cuando precisemos obtener información por su parte, siempre le solicitaremos que nos la proporcione voluntariamente prestando su consentimiento de forma expresa a través de los medios habilitados para ello.

El tratamiento de los datos personales recabados a través de los formularios de datos personales del sitio web u otras vías, quedará incorporado al Registro de Actividades de Tratamiento del cual es responsable DocDigital Telesalud.

DocDigital Telesalud trata los datos personales de forma confidencial y adopta las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar el nivel de seguridad adecuado al tratamiento, en cumplimiento de la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento.

No obstante, no puede garantizar la absoluta invulnerabilidad de los sistemas, por tanto, no asume ninguna responsabilidad por los daños y perjuicios derivados de alteraciones que terceros puedan causar en los sistemas informáticos, documentos electrónicos o ficheros del usuario.

Si opta por abandonar nuestra plataforma Virtual a través de enlaces a sitios web no pertenecientes a nuestra entidad, DocDigital Telesalud no se hará responsable de las políticas de privacidad de dichos sitios web ni de las cookies que éstos puedan almacenar en el ordenador del usuario.

Nuestra política con respecto al envío de nuestros propios correos electrónicos se centra en remitir únicamente comunicaciones que usted haya solicitado recibir. Si prefiere no recibir estos mensajes por correo electrónico le ofreceremos a través de los mismos la posibilidad de ejercer su derecho de supresión y renuncia a la recepción de estos mensajes, en conformidad con lo dispuesto en la ley 28493, que regula el uso del correo electrónico comercial no solicitado (SPAM).

Información adicional sobre protección de datos personales para profesionales registrados en la plataforma

En cumplimiento de lo establecido en la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento y en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos, así como cualquier otra normativa aplicable en materia de Protección de Datos personales, les facilitamos la siguiente información complementaria:

Quién es el responsable del tratamiento de sus datos personales:

Identidad: KMC Corporación Digital SAC (En adelante DocDigital Telesalud)

Dirección Postal: Avenida Gran Chimú N° 967 Oficina 202-202 A Urb. Zárate, en el distrito San Juan de Lurigancho, provincia y departamento de Lima, Perú.

Correo electrónico: consultas@docdigitaltelesalud.com

