

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELEMEDICINA.

El acceso y utilización del SERVICIO DE TELEMEDICINA descrito a continuación se rige por los siguientes Términos, Condiciones y Restricciones de uso de sitio web de Centro Médico de Cozumel, S.A. de C.V. en adelante "COSTAMED", que se encuentran en la página web <https://www.costamed.com.mx/servicios/telemedicina>, en adelante e indistintamente "EL SITIO".

### ANTECEDENTES

La Telemedicina es la prestación de servicios clínicos a distancia por parte de profesionales de la salud; a través del uso de la tecnología y la comunicación para el intercambio de información válida para el diagnóstico, tratamiento, la prevención de enfermedades, investigación y evaluación. En consideración a lo anterior COSTAMED ha puesto a disposición del público, de forma transitoria, un servicio de atención de paciente por medio de plataforma electrónica, conforme a los términos, condiciones y restricciones señaladas en este documento y en "EL SITIO". El presente instrumento cumple además con las exigencias de información y contar con el consentimiento del paciente para ser atendido a distancia y por medios electrónicos, se entienda materializado en la conexión o contacto telemático o remoto. Este documento explica cómo funciona la telemedicina, cómo se reserva la hora o citas, los aspectos de privacidad, la posibilidad de fallas tecnológicas (Incluida una eventual falla de confidencialidad), políticas de prescripción o recetas, derivaciones, etc.

**1.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.-** En Costamed no consideramos la geografía o la distancia como un impedimento para poder brindarles a nuestros pacientes servicios médicos de calidad, es por ello que en todos nuestros hospitales contamos con el programa de "Telemedicina" el cual rompe con la limitante geográfica, conectando a los pacientes con diversos especialistas a lo largo del mundo. La Telemedicina apoyada en el uso de las telecomunicaciones y la innovación de las nuevas tecnologías realiza un enlace de teleconferencia entre dos o más especialistas para favorecer la salud del paciente, y así brindar atención clínica de salud a distancia. El empleo de la telemedicina va desde realizar teleconsultas programadas (pacientes externos y hospitalizados), integración multidisciplinaria de diagnósticos, interconsultar, el manejo y tratamiento de sub especialistas, dirigir protocolos quirúrgicos o epidemiológicos, apoyo en cirugías; la Telemedicina permite realizar todas estas interacciones tanto en tiempo real (en su mayoría) o diferido por parte de los médicos especialistas que se encuentran en un lugar distinto, cuidando de nunca perder la calidez y excelencia en su trato. El funcionamiento de este programa se da en conjunto: Dirigida por un médico especialista quien se apoya presencialmente en otro médico previamente capacitado para realizar las exploraciones físicas específicas requeridas. A su vez, el médico presencial conduce el interrogatorio clínico, así como explica los procesos correspondientes, generando al término el expediente clínico del paciente. Es este expediente se comparte con el médico especialista a distancia para unificar criterios y realizar el diagnóstico, tratamiento y valoración que se empleará en la subsecuencia del paciente. COSTAMED, a través de su sitio web pone a disposición de sus pacientes, el servicio de TELEMEDICINA para consultas clínicas de baja complejidad, en modalidad online, con profesionales de la salud. La prestación será realizada por un profesional de la salud conforme a las reglas de su profesión. Si bien la atención de cada paciente debe estar basada en un examen personal y conocimiento del historial del paciente, la actual situación sanitaria y/o los avances de la tecnología en salud permiten, en los casos en que el profesional de salud y/o el paciente no puedan estar presentes físicamente en tiempo seguro y aceptable o que dicha interrelación presencial no sea segura, brindar los servicios de manera remota o por telemedicina. Al requerir este servicio el paciente declara estar en conocimiento y prestar su consentimiento para la atención profesional en esta modalidad. La consulta de telemedicina o atención médica online, en adelante e indistintamente "la atención", será entregada por un médico u otro profesional de la salud, enfocado en atención primaria y orientaciones en salud de baja complejidad a un usuario, en adelante "el paciente". En esta modalidad, el profesional atenderá al paciente mediante video llamada, consiguiendo a través de esta plataforma segura, los antecedentes que sean requeridos para dar curso a la atención. El paciente reconoce que las orientaciones y otras acciones entregadas a través de este medio tiene las limitaciones propias de una consulta remota, y que, por esa razón, es posible que la situación particular por la que consulta pueda tener que ser derivada a una consulta en modalidad presencial. Es deber esencial del paciente identificarse debidamente y proveer al profesional de la salud de todos los datos, información y acciones que le sean requeridos y que puedan proveerse en esta modalidad remota o a distancia. Todos los médicos u otro profesional de la salud, ofrecen sus servicios en el libre ejercicio de sus profesiones. Cualquier información, recomendación, indicación, diagnóstico, prescripción o tratamiento emanada o recibido a través de la consulta de telemedicina proviene y es atribuible exclusivamente a dicho profesional y nace de la información que usted provee al profesional en una relación directa profesional-paciente.

**2.- ENTREGA DE DOCUMENTOS.-** Junto con la atención de salud recibida por el profesional, este puede entregar algunos documentos para complementar la consulta realizada, tales como: Receta médica: si la situación de salud del paciente lo requiere, recibirá vía correo electrónico, la receta médica necesaria para completar el tratamiento indicado. Receta retenida: las recetas retenidas emitidas por medios físicos se dejarán en el área de recepción y/o atención al paciente de COSTAMED para ser retiradas por el mismo paciente o algún familiar que pueda acudir a COSTAMED. Orden para la realización de un examen o procedimiento: de ser necesario, el médico u otro profesional de la salud puede solicitar la realización de exámenes para un mejor diagnóstico, o procedimiento.

### 3.- LIMITACIONES Y EXCLUSIONES ( RESTRICCIONES )

a) La consulta de telemedicina no incluye dentro de sus prestaciones de salud exámenes complementarios médicos, procedimientos y/o tratamientos de enfermería, curaciones avanzadas, manejo de sondas, estoma y cualquier otra prestación de carácter presencial.  
b) La consulta de telemedicina excluye atenciones de urgencias. En estos casos, debe acudir inmediatamente a un establecimiento de salud que pueda otorgar este servicio.  
c) La consulta de telemedicina, no reemplaza ni sustituye la atención presencial o la relación con su médico tratante, de atención primaria ya existente o la realización de chequeos preventivos de salud.  
d) En caso de ser menor de edad deberá estar acompañado en todo momento por su padre o tutor de no ser así, se negará la atención.  
Si durante el transcurso del servicio de TELEMEDICINA el profesional de la salud estimará, de acuerdo con su criterio clínico y de acuerdo a los antecedentes del paciente que se requiere una atención presencial y se suspende la atención por telemedicina por esta circunstancia, se entenderá que el servicio de telemedicina fue realizado de manera exitosa. El servicio de telemedicina no es atención de urgencia ni de 24 horas y en consecuencia su disponibilidad será la que determine COSTAMED y/o el profesional de la salud de acuerdo con las condiciones usuales de atención electiva. En caso de pérdida de señal de internet por parte del Usuario y/o COSTAMED, o tener algún evento de fuerza mayor ajeno, la consulta será suspendida y re programada.

**4.- PRECIO DEL SERVICIO.-** Para acceder al servicio, el pago deberá realizarse por adelantado una vez realizado el agendamiento de la consulta. Puede preguntar por los precios del servicio y de los métodos de pago a nuestro teléfono 800 900 1133. Si por alguna causa, no puede asistir a su cita o requiere una re-programación, puede comunicarse al 800 900 1133 para pedir soporte y se le otorgue otra fecha y hora de cita. Sólo podrá realizar una re-programación de la cita original, en caso de que no pueda acudir a la segunda cita, el servicio se cancelará, sin posibilidad de generar un reembolso.

**5.- PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ATENCIÓN POR TELEMEDICINA.-** a) El paciente podrá comunicarse directamente a la recepción del hospital para agendar su cita, preguntar por los horarios y fechas disponibles (a disponibilidad del médico especialista solicitado). b) Una vez el paciente se contacte con recepción, se notificará al departamento de telemedicina para comunicarse posteriormente con el médico especialista coordinando disponibilidad de horario y así notificar al paciente del horario disponible. c) El paciente tendrá 24 horas para confirmar si puede acudir en el horario acordado con el médico especialista, de lo contrario se notificará al médico especialista que el paciente no aceptó la consulta. El profesional atenderá la consulta a través de una video llamada, junto con un médico general u otro médico especialista de manera presencial para apoyar a la atención del paciente, ya sea la exploración física, llenado de documentos que requiera el paciente o solicite el médico especialista, entre otros y en el caso correspondiente, se enviará al paciente los documentos necesarios: recetas, ordenes de exámenes, certificados médicos, entre otros. El médico especialista podrá esperar al paciente 15 minutos. Si antes de ese tiempo el paciente no se realiza la conexión, puede que no se concrete la atención. De igual forma el paciente puede esperar al médico por un tiempo máximo de 15 minutos, de no ser atendido podrá solicitar reagendar la cita o la devolución de su pago. En ciertas ocasiones debido a la naturaleza del servicio, puede retrasarse la consulta debido a problemas con la conexión, por mal clima, falla del servicio de internet o cualquier otro inconveniente ajeno a la unidad.

**6.- REGISTRO Y SEGURIDAD.-** Al acceder al sitio y al servicio de telemedicina, usted garantiza que tiene por lo menos dieciocho años o que posee el derecho legal y la capacidad para actuar por un menor de edad que será el paciente de la consulta, de acuerdo con las presentes Condiciones de Uso. Para acceder al servicio de telemedicina, usted deberá registrarse bajo su propio nombre y deberá usar este servicio de conformidad con las Condiciones de Uso, además de cumplir con las obligaciones del presente documento. Usted acepta plenamente, con exactitud y veracidad, realizar su cita de telemedicina con datos verdaderos y fidedignos, incluyendo su nombre completo, fecha de nacimiento, dirección, número de teléfono fijo o móvil y correo electrónico. Usted se compromete a notificar inmediatamente a COSTAMED cualquier irregularidad, uso no autorizado o mal uso de esta o de cualquier problema de seguridad, que usted detecte en el uso de sus datos.

**7.- PREVENCIÓN DE FRAUDE Y SEGURIDAD.-** COSTAMED puede contactar a los pacientes con el fin de verificar la información personal entregada para recibir el Servicio de Telemedicina, de manera que esta corresponda a una solicitud de atención real y personal y no a otros propósitos. A falta de antecedentes que permitan corroborar la información entregada dentro de un plazo máximo de 48 horas, COSTAMED podrá dejar sin efecto la reserva de hora médica, sin perjuicio de las acciones legales que pudiesen ser adoptadas en caso de fraude u otro uso malicioso, abusivo o negligente de este medio, como recurso dispuesto por nuestra institución exclusivamente para apoyar el cuidado y atención de la salud de nuestros pacientes.

**8.- INFORMACIÓN PERSONAL DE LOS PACIENTES.-** Toda la información del paciente que se relacione con la identidad y con las condiciones físicas y mentales presentes, pasadas o futuras como asimismo su historia de tratamientos médicos es considerada información de carácter personal, privada y/o sensible y debe ser tratada como tal. Al usar el Servicio de Telemedicina, el médico y otros profesionales de la salud podrán acceder a la Ficha Médica Electrónica del paciente existente en COSTAMED, donde el o los profesionales de salud que otorguen la Consulta de Telemedicina, registrarán los datos o información correspondiente al motivo de consulta, estado de salud, historial médico y otros antecedentes del paciente, todo ello previo consentimiento de éste, datos que en todo caso se registrarán por lo señalado a continuación, y supletoriamente por lo dispuesto en los Términos y Condiciones y Restricciones de "EL SITIO".

**9.- RESERVA DE DERECHOS.-** COSTAMED se reserva el derecho de no otorgar el Servicio de Telemedicina por mal uso real o potencial de este servicio, ni en caso de fuerza mayor o caso fortuito, catástrofe u ocurrencia en el momento de solicitar la atención de algún acto terrorista u otro similar. Del mismo modo, la Atención solo se podrá realizar en la medida que las capacidades técnicas lo permitan, incluyendo, entre otros, la disponibilidad de un ancho de banda adecuado y de un número de médicos o profesionales de la salud que permitan atender las solicitudes de consultas vías remota. COSTAMED no se responsabiliza de los errores y omisiones propias del paciente o representante legal, o por el hecho o causa fortuita, por actos u omisiones de terceros.

**10.- FALLAS EN EL SISTEMA.-** COSTAMED no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida al paciente causados por fallas en el sistema, en el servidor o en Internet que impida o restrinja en cualquier forma la prestación o provisión del Servicio de Telemedicina. En caso de perder el internet el medico externo o tener algún evento de fuerza mayor ajeno a COSTAMED, la consulta será suspendida y re programada.

**11.- DEVOLUCIÓN.-** En caso de que COSTAMED no cumpliera con prestación del servicio, ya sea por no proveer el médico de la especialidad solicitada, o por problemas técnicos atribuibles a COSTAMED, el paciente podrá pedir la devolución de lo pagado por la atención de telemedicina, si no se le entrega una solución alternativa al problema generado.

### ACEPTACIÓN

Será condición para el acceso al Servicio de Telemedicina que usted declare que ha leído y comprendido toda la información contenida en el presente documento y que, en caso necesario, ha podido hacer y resolver las preguntas que ha considerado relevantes a nuestros colaboradores; y que por lo tanto manifiesta de manera libre su voluntad de aceptar la atención de telemedicina, así como el uso y tratamiento de sus datos personales conforme se prevé en ese documento.