

## RECOMENDACIONES A LOS PACIENTES PARA ATENCIÓN DE TELEMEDICINA

- 1.** Las especialidades médicas que tienen como requisito una interconsulta, no podrán atender al paciente que no la tenga. El HOSCAR se reserva el derecho de suspender esta atención hasta que el paciente cuente con la interconsulta.
- 2.** Si la atención, se realizara a través de una aplicación móvil, esta debe estar descargada en su celular o tablet, antes de iniciar la atención. Debe contar con un dispositivo que posea audio y cámara.
- 3.** Debe asegurarse que su dispositivo cuente con suficiente batería y conexión adecuada a internet.
- 4.** Idealmente debe realizar una prueba de conexión previa y del sistema que se utilizará para la teleconsulta.
- 5.** El profesional esperará 10 minutos a que el paciente se conecte, pasado este tiempo se considera imposible realizar la atención, por lo que se dará por perdida su hora.



**6.** Debe estar en un lugar apto para la teleconsulta, que sea silencioso y con buena iluminación.

**7.** Debe asegurarse que el profesional que lo atienda tenga su número de teléfono actualizado para que por esta vía pueda completar y mejorar su consulta, en caso de que la conexión se interrumpa o la señal sea débil.

**8.** Debe cerciorarse que el profesional tenga sus datos de contacto tales como: correo electrónico y chat para poder recibir indicaciones escritas por mensaje de texto o email.

**9.** Debe escribir al profesional que lo atienda una lista de sus principales molestias y preguntas.

**10.** Tenga consigo la lista de enfermedades, condiciones de salud, y medicamentos que toma en la actualidad.



**11.** Debe contar con los resultados de exámenes e informes de imágenes, "epicrisis" en el caso de haber estado hospitalizado. En el caso de consulta Dermatológica debe enviar fotos de las lesiones en la piel. Se encuentra prohibido enviar fotos de mamas y genitales. Estos documentos se deben enviar en formato digital (PDF o foto) al correo electrónico institucional del profesional, cuando éste se lo indique".

**12.** Disponga de papel y lápiz o bien una libreta para anotar las indicaciones y recomendaciones que reciba durante su atención. Para evaluación nutricional el paciente debe contar con huincha de medir y pesa.

**13.** Debe estar acompañado de un adulto responsable en el caso de pacientes que sean menores de 18 años, y según corresponda como adultos mayores u otras personas que requieran apoyo en la comprensión de la información (problemas de la visión, o audición baja, escolaridad, entre otros).

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE TELEMEDICINA:**

La modalidad de atención de telemedicina será gestionada por el Hospital de Carabineros, con el objetivo de que los prestadores individuales de salud (médicos cirujanos, especialistas, Psicólogos, Nutricionistas, Fonoaudiólogos y otros profesionales de la salud), puedan entregar una orientación médica respecto a un problema de salud.

El medio de comunicación entre el paciente y el médico es una plataforma de videollamada, para lo cual el paciente debe contar con una conexión de internet banda ancha y un dispositivo (teléfono inteligente, tableta y/o computador) que permita establecer la comunicación a través de cámara y micrófono.

Considerando lo anterior, se declara por parte de Hospital de Carabineros que existen limitaciones en esta opción, como realizar examen físico, indicar recetas retenidas, verificar y/o emitir licencia médica. La atención de telemedicina excluye las urgencias o emergencias médicas, donde aconsejamos ser evaluados por un médico de manera presencial.

Esta modalidad no reemplaza ni suple en un 100% a la atención médica presencial, siendo solo una forma complementaria de la oferta existente de acceso a servicios de salud. Todos los prestadores de servicios son médicos cirujanos y profesionales de la salud acreditados en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud de la Superintendencia del ramo, que ofrecen sus servicios en el ejercicio libre de su profesión.

Cualquier información, recomendación, indicación, orientación diagnóstica, prescripción o tratamiento emanada o recibida, es atribuible exclusivamente a dicho profesional y nace de la información que usted proporciona al prestador en una relación directa médico paciente, profesional de la salud paciente. Si en el producto de esta atención se requiere de una atención presencial le será informado por el profesional.

Toda la información relacionada con sus datos personales sobre los estados de salud física o psíquica, tal como su historial de tratamientos médicos es información de carácter sensible y será tratada como tal. Para un uso correcto de esta información usted acepta la creación remota de su ficha clínica en caso de ser paciente nuevo y/o la posibilidad de acceso a sus antecedentes previos en caso de existir; con el objeto de llevar un registro médico de su atención.

Usted debe aceptar la recepción y/o envío de documentos, resultados de exámenes, audios, videos, imágenes de ser necesarias, a través de medios digitales como por ejemplo correo electrónico.

El Hospital de Carabineros no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida al usuario causado por fallas en el sistema, en el servidor o en Internet que impida o restrinja en cualquier forma la prestación o la provisión de los servicios. No garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido del sitio y/o de la provisión de los servicios de video llamada.

El sistema puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet, o por cualquier otra circunstancia ajena; en estos casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible sin que por eso pueda imputársele algún tipo de responsabilidad al Hospital de Carabineros. Se Prohíbe al paciente grabar la interacción durante la llamada, sin consentimiento previo y expreso (verbal o escrito) del médico.

Atendido lo dispuesto en el artículo 2, en relación con los artículos 10 y 12 de la Ley N° 20.584, si durante el transcurso de la ejecución de la prestación remota el profesional de la salud estimare, de acuerdo a su criterio clínico y los antecedentes del paciente, que se requiere una atención presencial, y se suspende la consulta remota por esta circunstancia, se entenderá cumplido el otorgamiento de la prestación remota completamente. De tal suspensión se dejará constancia fundada en la Ficha Clínica.

El médico o profesional de la salud lo atenderá desde una de las Consultas de del Hospital de Carabineros u otro lugar que cuenta con las condiciones ambientales de seguridad y privacidad necesarias. En caso de que la persona que requiera atención sea un menor de 18 años o por su condición de salud requiera actuar debidamente representado, deberá estar acompañado de una persona mayor de edad a cuyo cuidado se encuentre y/o su representante legal durante toda la atención clínica (salvo la excepción prevista para las Consultas de Telemedicina en las áreas de Salud Sexual y Reproductiva).

Para asegurar la calidad de la video llamada y una buena experiencia de atención del paciente, éste debe estar conectado a una conexión estable de internet. Se recomienda usar una conexión a una red WiFi, o también red móvil 4G. La velocidad mínima de conexión es de 400 kbps.

**Declaro haber leído y entendido los términos y condiciones descritos y responsablemente los acepto. Por lo que, en el acto de hacer click sobre el siguiente link de telemedicina, e ingresar a la teleconsulta, doy por hecho que acepto y entiendo los términos y condiciones aquí expuestos.**