

TERMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA APLICACIÓN “TELEMEDICO ECUADOR APP”

1. DESCRIPCIÓN.
2. VINCULACIÓN.
3. OBJETO.
4. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL ADMINISTRADOR Y EL PROVEEDOR DE LA APLICACIÓN.
5. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LA APLICACIÓN.

I Del Acceso y Descarga de la Aplicación.-

6. DESCARGA DE APLICACIÓN.
7. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS REQUERIDAS.
8. PRECIO DE DESCARGA.

II Del Registro en “Telemédico Ecuador App”

9. REGISTRO.
10. REQUISITOS DE REGISTRO.
11. PROCEDIMIENTO DE REGISTRO.
12. PERFIL DE USUARIO.
13. INFORMACIÓN QUE SE ALMACENARÁ.

III Del Uso de la Aplicación

14. COBERTURA Y ALCANCE.
15. INSTRUCTIVO.
16. FRECUENCIA.
17. AGENDAMIENTO DE CITA O ATENCIÓN DE URGENCIA.
18. OPERATIVIDAD DE LA VIDEO LLAMADA
19. HISTORIAL E INFORMACIÓN DISPONIBLE.

IV Del Sistema de Pago de la Prestación tecnológica y de la Sanitaria

20. HABILITACIÓN DE PAGO.
21. PRECIO DEL SERVICIO DE USO DE PLATAFORMA
22. PRECIO DEL SERVICIO SANITARIO
23. MEDIOS DE PAGO.
24. MOMENTO DE PAGO.

V Generalidades

25. DEVOLUCIÓN
26. MODIFICACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES.
27. PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.
28. PROPIEDAD INTELECTUAL.
29. DIVISIBILIDAD.
30. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN.

VI Servicio Sanitario Brindado por Intermediación de la Aplicación

31. RESPONSABILIDAD POR PRESTACIÓN DEL SERVICIO SANITARIO.
32. VINCULACIÓN DEL SERVICIO SANITARIO.
33. ESPECIALIDADES SANITARIAS DISPONIBLES.
34. INFORMACIÓN SANITARIA QUE SE DEBE PROPORCIONAR.
35. CONSENTIMIENTO INFORMADO.
36. DOCUMENTACIÓN SANITARIA GENERADA.

TERMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA APLICACIÓN “TELEMEDICO ECUADOR APP”

** Los presentes Términos y Condiciones están direccionados a los usuarios de la plataforma tecnológica que se registren bajo la entrada de PACIENTE únicamente. Por lo que de requeriré una vinculación bajo la entrada de médico, se deberá contactar con QUIRON-SALUD CIA LTDA.

1. **DESCRIPCIÓN.-** TELEMEDICO ECUADOR APP es una plataforma tecnológica para la intermediación entre usuarios y prestadores de servicio en general, que permite que los profesionales de salud, debidamente calificados, oferten y brinden sus servicios de Atención de Consulta Médica a los usuarios que los demanden en calidad de pacientes, a través de una video llamada. Es un canal facilitador de ventas de servicios de consulta médica que permite la prestación virtual del mismo, por lo que el aplicativo electrónico funge exclusivamente como una plataforma de intermediación entre los profesionales de la salud y los pacientes.

La aplicación permite que el paciente, que requiera la atención de consulta médica en una especialidad determinada, seleccione al profesional de la salud de su preferencia para recibir una consulta virtual, agendada o de urgencia, misma que se lleva a acabo en tiempo real mediante la intermediación de la plataforma tecnológica.

El uso de la aplicación facilita la plataforma para que el profesional de la salud, prestador del servicio médico, gestione y almacene, con completa seguridad e integridad digital, documentos clínicos indispensables como historias clínicas, consentimientos informados, recetas, prescripciones, certificados, pedidos de exámenes de laboratorio e imagen y demás instrumentos que se generen con motivo de la atención virtual sanitaria.

Adicionalmente, la aplicación faculta, tanto al usuario médico como al usuario paciente, la gestión de un perfil personal en el que podrá contar con información necesaria y estadísticas de los servicios sanitarios intermediados.

2. **VINCULACIÓN.-** Con la Aceptación y Registro que el usuario realice bajo la entrada de PACIENTE, adquiere el derecho de uso de la plataforma tecnológica denominada “TELEMEDICO ECUADOR APP”, con la exclusiva finalidad de destinarla como canal de intermediación para la adquisición de un servicio sanitario ofertado por un tercero ajeno a la aplicación. Por lo que CONCIENTE que QUIRON-SALUD CIA LTDA., no se hará responsable por el mal uso que se le pueda dar a la plataforma.

Consecuentemente, en el presente documento encontrará toda la información atinente a los Términos y Condiciones referentes a la vinculación, acceso, registro, uso, pago y documentos médicos que se desarrollarán durante la implementación de la plataforma tecnológica para la intermediación de servicios sanitarios.

Estos Términos y Condiciones cumplen a cabalidad con el respeto a los derechos legales del consumidor por medios electrónicos. Sin embargo, es importante que comprenda que al haber descargado y ejecutado la aplicación usted también ha aceptado voluntariamente vincularse a estos Términos y Condiciones, por lo que RECONOCE que ha leído y aceptado estos Términos y Condiciones de Uso y se compromete a cumplirlos a cabalidad. Asimismo, RECONOCE y ACEPTA

que el uso del Servicio Sanitario que intermedie por este canal facilitador estará sujeto a las Condiciones de Uso que se encuentren en vigor en la normativa que regula la materia.

Le recomendamos que guarde una copia de estos Términos y Condiciones para referencia futura.

3. **OBJETO.-** Los presentes Términos y Condiciones regulan el acceso, registro y uso de la aplicación denominada “TELEMEDICO ECUADOR APP”, en su única y exclusiva finalidad para la prestación de plataforma tecnológica de intermediación entre usuarios y prestadores de servicio sanitarios, a través de la intermediación y canalización de Atenciones de Consulta Médicas por video llamadas.

4. **INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL ADMINISTRADOR Y EL PROVEEDOR DE LA APLICACIÓN.-** QUIRON-SALUD CIA. LTDA. (QUIRON) es una persona jurídica debidamente constituida bajo las leyes de la República del Ecuador, inscrita, registrada y reconocida como tal por los organismos de control, que cuenta con las capacidades suficientes para prestar los servicios de plataforma tecnológica para la intermediación entre usuarios y prestadores de servicio en general, a quien le pertenece y administra el desarrollo tecnológico que comporta la plataforma tecnológica de intermediación que permite que los profesionales de salud, debidamente calificados, oferten y brinden sus servicios de Atención de Consulta Médica a los usuarios que los demanden en calidad de pacientes, a través de una video llamada.

Por otra parte, IDEAS CREATIVAS representada por el Sr. David Francisco Silva Villagómez con CC: 1720148434; cuyo objeto social, principalmente, es la actividad de producción y desarrollo de software, quien es el encargado de desarrollar y brindar el soporte técnico a la plataforma informática “TELEMEDICO ECUADOR APP”, mediante un convenio con QUIRON-SALUD CIA. LTDA.

5. **INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LA APLICACIÓN.-** El uso de la aplicación se permite única y exclusivamente como un canal adicional para que el usuario PACIENTE adquiera servicios sanitarios de Atención de Consulta Médica, en diferentes especialidades, brindados por los profesionales de la salud registrados como usuarios MÉDICO en la plataforma tecnológica, y se lo facultará en función de las regulaciones, alcances, limitaciones y condiciones contempladas en los presentes Términos y Condiciones. La aplicación permite dos entradas diferentes: una destinada a la oferta de servicios y la otra destinada a la demanda de estos, llamadas como canal MÉDICO y canal PACIENTE, respectivamente.

I DEL ACCESO Y DESCARGA DE LA APLICACIÓN

6. **DESCARGA DE APLICACIÓN.-** Para descargar la aplicación y/o revisar las características técnicas y de uso de la aplicación, el usuario deberá acceder a la tienda en línea, ya sea de la plataforma ANDROID correspondiente a PLAY STORE o IOS correspondiente a APPLE STORE.

7. **ESPECIFICACIONES TÉCNICAS REQUERIDAS.-** Para un correcto funcionamiento y uso de la aplicación, se requiere cualquier dispositivo electrónico, PC, tabletas, teléfonos inteligentes etc., con sistema operativo ANDROID, IOS, MICROSOFT, MACINTOSH etc.

Asimismo, será necesario que el equipo electrónico empleado para la descarga y uso de la aplicación cuente con conectividad a internet en ambos momentos, y funcione con un Sistema Operativo ANDROID versión 6.0 en adelante más memoria de 512 MG, o con Sistema Operativo IOS más memoria de 512 MG, o cualquier explorador de internet, con una velocidad de conexión de 500

kbps/500 kbps en adelante, sin importar el ancho de la banda. Durante la descarga y el uso de la plataforma se estima un consumo que oscilará entre 40 a 100 MB.

Se prevé realizar actualizaciones periódicas, al menos anualmente en función de las necesidades que se generen durante el uso de la aplicación. Las actualizaciones se notificarán a los usuarios registrados bajo el canal de PACIENTES a través de correos electrónicos y avisos en la misma aplicación por medio de notificaciones tipo “PUSH”.

8. **PRECIO DE DESCARGA.-** La descarga y registro de la aplicación “TELEMEDICO ECUADOR APP” NO poseen precio alguno para el usuario PACIENTE y no crea contraprestación con la Administradora o el Proveedor. El uso de la aplicación, vinculado con intermediación de la prestación del servicio sanitario, tendrá el precio referido en la sección IV Del Sistema de Pago de la Prestación Sanitaria.

II DEL REGISTRO EN “TELEMEDICO ECUADOR APP”

9. **REGISTRO.-** Una vez descargada la aplicación en el equipo electrónico determinado, el usuario PACIENTE deberá realizar el registro y generar su nombre de usuario y claves para poder usar la aplicación y adquirir el servicio sanitario de Atención de Consulta Médica.
10. **REQUISITOS DE REGISTRO.-** Para generar un usuario en el sistema es necesario que el Usuario PACIENTE este dentro del territorio ecuatoriano; sea mayor de edad al momento del registro; posea un medio de pago electrónico, sea tarjeta de crédito o de débito; mantenga un número de identificación, sea esta cédula de identidad o pasaporte; y, proporcione al sistema los nombres completos, fecha de nacimiento, forma de pago electrónica, correo electrónico, teléfono domicilio, teléfono celular, datos médicos relevantes, enfermedades, cirugías, alergias, medicamento que toma regularmente, entre otra información relevante para el uso de la aplicación.

Para el caso de PACIENTES menores de edad, deberán crear un usuario específico con asistencia de quien detente su patria potestad o su representante legal, quien deberá registrar el medio de pago electrónico y proporcionar su consentimiento para que su representado reciba la Atención de Consulta Médica al inicio de la video llamada.

11. **PROCEDIMIENTO DE REGISTRO.-** Una vez Descargada y Abierta la aplicación se desplegará una pantalla que solicitará el ingreso de los datos e información mencionada, misma que serán validados por el Administrador de la plataforma y obligatoriamente proporcionada por el usuario PACIENTE. La clave deberá ser libremente generada por el usuario, quien podrá personalizarla o modificarla en la administración de su perfil.

Completados todos los pasos y entregada la información solicitada en la pantalla de registro se creará y activará el usuario específico de PACIENTE, el cual tendrá una vigencia permanente mientras la plataforma tecnológica se encuentre disponible para su uso.

12. **PERFIL DE USUARIO PACIENTE.-** Con la validación del registro que realizó el PACIENTE el sistema automáticamente creará un perfil de usuario específico para los datos registrados, cuyo usuario y manejo será personal e intransferible y estará sujeto a la responsabilidad exclusiva del PACIENTE en función de la veracidad de la información proporcionada.

La información registrada dentro del perfil, así como los datos entregados, podrán ser modificados en cualquier momento por el usuario. Asimismo, el usuario podrá borrar completamente su perfil e información relacionada, la cual será eliminada completamente de las bases de la aplicación, este derecho no aplicará para la información sanitaria generada.

El perfil de usuario creado permitirá al PACIENTE conocer sobre datos y estadísticas que el sistema generará en función de las consultas médicas realizadas, médicos favoritos, citas agendadas, calificación de los médicos y de la aplicación, receta, pedidos de exámenes, de laboratorio, de imagen, certificados, factura, entre otros. No se expondrá cierta información sanitaria como la historia clínica del usuario, a menos que el paciente la solicite formalmente y previo justificativo.

- 13. INFORMACIÓN QUE SE ALMACENARÁ.-** Durante la fase de registro, manejo y uso de la plataforma el sistema almacenará toda la información que el usuario entregue y que la intermediación del servicio sanitario genere. En tal sentido, el sistema registrará información general del PACIENTE, sus datos personales y su información médica.

El usuario DECLARA que la entrega y generación de todo tipo de datos e información ha sido efectuada de una manera CONSCIENTE Y VOLUNTARIA por su parte. Por lo que ACEPTA que la aplicación almacene y gestione la misma dentro del uso y divulgación relacionada con su propia operatividad para prever cualquier acontecimiento adverso con medicamentos por alergias o contraindicaciones; así como generar estadísticas de uso y satisfacción.

Adicionalmente, FACULTA a la aplicación para que genere y registre información que constate la prestación del servicio sanitario y el correcto funcionamiento de la aplicación durante la intermediación del servicio, por lo que los datos generales y la historia clínica, signos síntomas, diagnósticos presuntivos, podrán ser revisados por el MEDICO como recordatorio de la próxima consulta, así como algunos minutos de audio de la video llamada y algunas capturas de pantalla con la imagen del usuario y del médico, con fecha y hora, serán grabados como medidas de seguridad e identidad y serán reproducidos en casos determinados y justificados por la ADMINISTRACIÓN.

En cumplimiento de la normativa para la protección de datos personales, la aplicación cuenta con todas las seguridades necesarias para garantizar la protección el información bajo su responsabilidad, como son: sistema de seguridad de TOKEN de seguridad y encriptado, endpoints seguros. Adicional, sistema de seguridad proporcionado por PROVEEDOR DIGITAL OCEAN con autenticación vía TOKEN.

III DEL USO DE LA APLICACIÓN

- 14. COBERTURA Y ALCANCE.-** La cobertura geográfica que tendrá la aplicación para su descarga, registro y uso será a nivel nacional incluido Galápagos, excepto en aquellos lugares que por sus características geográficas o técnicas no cuenten con el servicio de internet o no permita una conexión estable bajo las condiciones técnicas mencionadas en la sección I del acceso y descarga de la aplicación.

El alcance del uso de la aplicación se restringe a la prestación que el ADMINISTRADOR realiza a favor de los usuarios en la intermediación de servicios, tanto para que el usuario MÉDICO oferte su atención medica como para que el usuario PACIENTE adquiera la misma, concretando su prestación

a través de la plataforma tecnológica que la canaliza mediante una video llamada y registra la información que se genera en el proceso.

15. **INSTRUCTIVO.-** El uso de la aplicación es amigable e intuitiva, el usuario PACIENTE únicamente deberá conocer la especialización que requiera y seleccionar al profesional de la salud que le brindará la atención de consulta médica, de entre los perfiles de facultativos registrados en el sistema bajo la entrada de MÉDICO y agendar una cita virtual a su conveniencia; o, de considerarlo necesario, solicitar una atención médica de urgencia con el facultativo registrado para el efecto. Deberá también proporcionar la información que el MÉDICO le requiera durante la consulta. El usuario podrá visualizar un instructivo tutorial para el uso de la aplicación, en sus dos módulos, que estará cargado en el link proporcionado en los canales de atención al cliente y la página web: telemedico.com.ec

16. **FRECUENCIA.-** El usuario PACIENTE podrá demandar y adquirir todas las atenciones médicas que requiera a través de la intermediación de la plataforma electrónica “TELEMEDICO ECUADOR APP”, sin límites diarios o mensuales en el uso de la aplicación. El usuario PACIENTE siempre deberá tener en cuenta que el uso de la aplicación genera costos por la video llamada y un costo diferente por la adquisición del servicio sanitario, según se describen en la sección IV Del Sistema de Pago de la Prestación Sanitaria.

Sin embargo de lo señalado, por cuestiones técnicas de la aplicación y de la capacidad de administración de citas del sistema, en global, entre todos los usuarios habilitados, se estima que se podrán intermediar al rededor 400 atenciones médicas diarias a nivel nacional, sin embargo de acuerdo a la demanda se podría y por decisión del ADMINISTRADOR, esta capacidad podría ser ampliada.

17. **AGENDAMIENTO DE CITA O ATENCIÓN DE URGENCIA.-** El usuario PACIENTE, en función de su necesidad y mediante la aplicación electrónica, deberá seleccionar la especialidad médica y profesional de la salud de entre todos los que ofertan sus servicios registrados en la aplicación como MÉDICOS. Para el efecto se desplegará una pantalla con información sobre los días y horarios habilitados para determinado especialista, para que el paciente seleccione la que más se acomode a sus intereses. Una vez seleccionada la especialidad, profesional y agendado el día y hora en el que se brindará la atención, el usuario PACIENTE recibirá un recordatorio, generado automáticamente por el sistema, a su mail y notificaciones tipo mensajes PUSH a su teléfono celular proporcionado. En el día y hora de la cita el sistema habilitará la video llamada y enlazará al usuario PACIENTE con el usuario MÉDICO, para que se lleve a cabo la intermediación del servicio sanitario. El PACIENTE deberá entregar su consentimiento informado del procedimiento sanitario, a través de la aplicación, y mantener disponible el medio de pago designado.

Es posible que la cita previamente agendada sea cancelada, previo a su realización, por motivos de agenda del MÉDICO seleccionado. En este escenario, el sistema notificará al PACIENTE de la cancelación y desplegará el de profesionales de la salud y los horarios disponibles, dentro de la misma especialidad para que sea seleccionada una nueva cita. De no existir otro profesional en la especialidad seleccionada el sistema reintegrará completamente el pago realizado.

Una vez agendada una cita NO podrá ser cancelada por el usuario. En caso de que, por circunstancias imputables al PACIENTE, éste no se enlace mediante la aplicación para la video llamada o que no conteste la llamada del médico durante tres ocasiones consecutivas, podrá en su perfil de usuario agendar nueva cita siguiendo el mismo procedimiento realizado y la llamada previa será cobrada en su totalidad. En este evento, el usuario deberá pagar por la realización de la nueva video llamada y CONSCIENTE que el valor correspondiente a la disponibilidad de

enlace facilitado por la plataforma y el valor referente al honorario del MÉDICO no serán reembolsados toda vez que la imposibilidad de intermediar y brindar el servicio no es imputable ni a la aplicación ni al profesional de la salud, respectivamente.

El usuario NO podrá cancelar una cita ya agendada con un médico. Estará disponible el proceso de reagendamento en fecha y hora por un límite de tres ocasiones.

En el evento de que la cita no se pueda llevar a cabo por razones imputables al MÉDICO el PACIENTE o la ADMINISTRACIÓN podrá reagendar la cita, en un nuevo día y hora recibirá un descuento del ciento por ciento (100%) en su nueva cita. Si por motivos de mala recepción o mala calidad de la video llamada por algún problema técnico de la plataforma, siempre y cuando el usuario tenga una correcta señal de internet, no se concreta la video conferencia, se procederá a re agendar la cita o la atención que el paciente necesita. De ya no requerirla el sistema gestionará el reintegro total del pago realizado. Siempre que el fallo sea demostrable que fue incurrido por la aplicación y la plataforma.

A más de la cita agendada, el sistema faculta al usuario PACIENTE para que, en caso de considerarlo necesario, solicite una atención de urgencia. Es decir, sin necesidad de hacer una cita previa ni seleccionar la especialidad o al facultativo de la salud. Esta atribución es facultativa del usuario en función de su percepción de condición de salud.

La atención de urgencias estará disponible en la plataforma las 24 horas los 7 días de la semana, en lo posible será directa y no habrá un tiempo de esperar mínimo, sin embargo, si por razones de demanda elevada no se podría generar el enlace inmediato, el PACIENTE podrá decidir si espera o elige otro canal de atención. Si por alguna situación médica extraordinaria y debidamente documentada a la ADMINISTRACIÓN, el MÉDICO debiese suspender la atención de urgencia, se explicará la causa por que la suspende al paciente y el sistema gestionará el reintegro completo del valor pagado.

- 18. OPERATIVIDAD DE LA VIDEO LLAMADA.-** La aplicación no generará un triage previo, por lo que es de entera RESPONSABILIDAD de los usuarios el seleccionar y validar la especialidad y el tipo de atención que se usará (entre cita o urgencia). Una vez generado el enlace que habilita la video llamada, entre le PACIENTE y el MÉDICO, permanecerá disponible por un tiempo de atención para el desarrollo ordinario de la consulta médica que no será superior a veinte (20) minutos en cualquier especialidad y en cualquier tipo seleccionado.

Con esta operatividad que proporciona la plataforma, única y exclusivamente se podrá intermediar el servicio sanitario de Atención en Consulta Médica, denominado TELECONSULTA. Pudiéndose, posteriormente y a discreción del ADMINISTRADOR, ampliar la operatividad para soportar la intermediación del servicio sanitario de TELEVIGILANCIA.

En caso de una urgencia durante este tiempo el facultativo de la salud definirá si puede atender al usuario por video conferencia o se le realiza consejería medica con instrucciones de primeros auxilios para que acuda directamente al hospital o sala de urgencias más cercano.

Si de la prestación medica se desprendiese la necesidad de prolongar el tiempo de atención, superior a la establecida por la aplicación, en la pantalla de atención se visualizará un cronometro con el tiempo restante, el PACIENTE podrá solicitar una nueva atención, en ese mismo momento y, de estar disponible el MÉDICO, se cargara otro cobro de manera automática.

Durante la video llamada en la que se brinda la atención sanitaria, si el cuadro ameritase una valoración médica personal, cualquiera de los usuarios podrá poner y acordar acudir físicamente al consultorio del médico tratante, prescindiendo del uso de la plataforma para intermediar el servicio. En este caso el médico especialista decidirá libremente el valor de la consulta presencial, mismo que bajo ningún concepto estará incluido dentro del costo de la videollamada ni será responsabilidad de la plataforma TELEMEDICO ECUADOR.

La aplicación permitirá el fin de la video llamada, y consecuentemente de la intermediación del servicio de consulta, cuando a criterio del MÉDICO se presente alguna de las siguientes situaciones: 1.- dependiendo de la valoración por el especialista en tiempo real se necesarió tomar otro canal de contacto con el PACIENTE. 2.- dependiendo de los criterios de gravedad que presente el PACIENTE al momento de acceder a la video llamada. 3.- necesidad de constatar algún hallazgo físico que sea relevante para el tratamiento final. 4.- necesidad de algún procedimiento inminente o urgente o emergente.

Adicionalmente, la aplicación permite el fin de la video llamada, por decisión unilateral del PACIENTE cuando: 1.- si ya se activó la video llamada, se podrá excusar de continuar con la video consulta, y desconectar la misma. 2.- Si no se inició la video consulta no deberá realizar la video llamada y tampoco deberá contestar la video llamada, ya que, si no se conecta con el médico, éste buscará conectarse con el paciente por tres ocasiones, en caso de ser una consulta agendada; y si el paciente no ha contestado a estas tres llamadas en un tiempo máximo de 5 minutos, se dará por entendido que el paciente no desea la video consulta y en todos estos casos anteriormente mencionados, no se procederá a ningún tipo de reembolso.

- 19. HISTORIAL E INFORMACIÓN DISPONIBLE.-** Antes, durante y después de la video llamada, que intermedia la prestación del servicio sanitario, el sistema permite que se genere y se registre información que será de utilidad para la correcta atención médica por parte del profesional de la salud. Asimismo, el sistema generará un historial con los datos de la consulta, la valoración del servicio, la satisfacción del usuario, entre otra información con finalidad estadística.

Por ser información personal y médica del usuario PACIENTE permite que el dueño del perfil de usuario pueda acceder, rectificar, cancelar y oponerse a la información registrada. Adicionalmente, el sistema organiza y almacena esta información dentro del perfil del usuario, quien podrá encontrar información referente a sus datos personales, a sus datos médicos, a sus consultas, a sus médicos favoritos, a su satisfacción con el servicio de la plataforma y el servicio médico, a sus agendas, entre mas información de interés como certificados, recetas y prescripciones (mismos que estarán disponibles para su descarga por el lapso de diez días, luego de lo cual serán eliminados de forma permanente).

IV DEL SISTEMA DE PAGO DE LA PRESTACIÓN TECNOLÓGICA Y SANITARIA

- 20. HABILITACIÓN DE PAGO.-** La aplicación habilita el registro del medio de pago, tanto por la prestación para el uso de la plataforma tecnológica como para el pago de la prestación sanitaria intermediada a través de “TELEMEDICO ECUADOR APP”. De tal manera que es indispensable para el registro y uso del sistema que el usuario PACIENTE cargue la información de un medio de pago electrónico. Consecuentemente, el usuario ACEPTA entregar la información del medio que habilita para el pago de los usos de la aplicación, así como que CONSCIENTE que cada vez que agende una cita o demande una atención de urgencia, la aplicación realice el cargo o débito en el medio de pago entregado.

- 21. PRECIO DEL SERVICIO DE USO DE PLATAFORMA.-** La aplicación diferenciará entre el precio del uso de cada servicio que adquiere el usuario PACIENTE. De tal manera que, por la prestación de plataforma tecnológica de intermediación entre usuarios y prestadores de servicio sanitarios, a través de la intermediación y canalización de Atenciones de Consulta Médicas por video llamadas, el PACIENTE pagará el valor de QUINCE DÓLARES AMERICANOS (USD. 15,00) , por cada video llamada que la aplicación agende, genere y habilite.
- 22. PRECIO DEL SERVICIO SANITARIO.-** La aplicación diferenciará entre el precio del uso de cada servicio que adquiere el usuario PACIENTE. De tal manera que, por la prestación sanitaria intermediada de Atención de Consulta Médica, brindada por el usuario MÉDICO, el PACIENTE pagará el valor de VEINTE DÓLARES AMERICANOS (USD. 20,00) , por cada atención médica que solicite.
- 23. MEDIOS DE PAGO.** La aplicación habilita exclusivamente medios de pago electrónicos. Vía tarjeta de crédito o de débito, mediante el uso de la plataforma de pago electrónico PAYMENTEZ, apegándose a las políticas de seguridad del canal de pago.

En tal sentido, el usuario PACIENTE podrá seleccionar e introducir cualquier tarjeta de crédito o de débito emitida o respaldada por cualquier institución del sistema financiero, que se encuentre legalmente vigente y mantenga cupo o saldo disponible para pagar por los valores de los servicios recibidos.

- 24. MOMENTO DE PAGO.-** El PACIENTE CONCIENTE que la plataforma tecnológica realice el cargo o débito al momento de agendar la cita o demandar la atención de emergencia. Es decir, el pago será la contraprestación previa al uso y goce de los servicios descritos en los numerales anteriores.

Una vez realizado el pago, el sistema de la aplicación generará la factura que sirva tributariamente como sustento del gasto efectuado por el PACIENTE, y legalmente como sustento del uso a entrega satisfacción de los servicios demandados.

V GENERALIDADES

- 25. DEVOLUCIÓN.** En aplicación de los derechos del consumidor por canales electrónicos, el usuario PACIENTE será libre de desinstalar o dejar de usar la aplicación en cualquier momento que desee, sin que ello implique obligación alguna para el usuario, ni para la empresa ADMINISTRADORA.

Adicionalmente, en caso de que desee aplicar el derecho de devolución, tanto del servicio de plataforma tecnológica como del servicio sanitario, el PACIENTE recibirá una notificación electrónica con los pasos, requisitos y justificativos que debe reunir y aportar para hacer valer su derecho.

- 26. MODIFICACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES.** La ADMINISTRADORA se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento cuando factores internos y/o externos incidan en ellos,

los presentes Términos y Condiciones de Uso, así como cualquier otra condición generales o particulares que resulten de la prestación del Servicio de la plataforma tecnológica.

El PACIENTE será oportunamente notificado de este cambio, a través de los medios de contacto registrados, y podrá comunicar a “TELEMEDICO ECUADOR APP”, a través de sus canales electrónicos de Servicio al Cliente, que no acepta cualquier eventual modificación de los presentes Términos y Condiciones de Uso.

- 27. PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.** Los datos de carácter personal y privados que los usuarios ingresen al momento del registro para el uso de la aplicación, serán almacenados en los servidores de las empresa PROVEEDORA y de la ADMINISTRADORA, como registro de sus usuarios.

Tanto el Proveedor como el Administrador de la aplicación asumen la obligación de proteger los datos personales a los que accedan con de la descarga, registro y uso de la aplicación. Como consecuencia de esta obligación legal, entre otras, adoptará las medidas de seguridad de tipo lógico, administrativo y físico, acorde a la criticidad de la información personal a la que accede, para garantizar que este tipo de información no será usada, comercializada, cedida, transferida y/o no será sometida a cualquier otro tratamiento contrario a la finalidad comprendida en lo dispuesto en el objeto de los presentes Términos y Condiciones.

El manejo que se hará de la información médica sensible, como el registro de consentimientos informados e historias clínicas, se regirá por las normativas de la materia y serán protegidos de acuerdo con las obligaciones que estas imponen al encargado de la información. En tal sentido, el usuario PACIENTE no podrá eliminar su contenido ni acceder directamente a el, sin una solicitud previa, y serán almacenados por un periodo de 5 años como documentos activos y posteriormente pasarán a un repositorio electrónico pasivo.

- 28. PROPIEDAD INTELECTUAL.** El usuario no podrá utilizar la marca, nombre comercial, lema, imagen o cualquier otro derecho de propiedad industrial o intelectual del Proveedor o de la Administradora, sus matrices, filiales, subsidiarias y/o compañías relacionadas de estas o aquellas a título propio, para su beneficio particular.

Todos los derechos respecto de los Productos, plataformas informáticas, programas, desarrollos, nombres comerciales o desarrollo de los Materiales Promocionales producidos como resultado de la prestación del servicio contratado, serán de propiedad de exclusiva del Proveedor.

- 29. DIVISIBILIDAD.** Si cualquiera de estos Términos y Condiciones queda determinado, por una autoridad competente, como no válido, ilegal o inexigible en cualquier grado, dicho Término, Condición o disposición en ese sentido se separará de los demás Términos, Condiciones y Disposiciones, los que seguirán siendo válidos independientemente de los separados.

- 30. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN.** Los presentes Términos y Condiciones, así como la relación entre el Proveedor y el Usuario, se regirán bajo la legislación de la República del Ecuador. Toda controversia o diferencia que surja sobre el sentido o alcance de las disposiciones de los Términos y Condiciones o en caso de incumplimiento, las partes dejan expresa constancia de que

renuncian domicilio y aceptan que toda diferencia o inconvenientes, a requerimiento de cualquiera de las partes, sea resuelta con la asistencia de un mediador calificado del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito.

En caso de no alcanzar una solución por la imposibilidad de una mediación, someten a un procedimiento arbitral en el Centro, Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana de Quito. Así mismo, las partes están de acuerdo que el arbitraje sea conducido bajo lo dispuesto por la Ley de Arbitraje y Mediación, el Reglamento del Centro mencionado y las siguientes reglas: i) El arbitraje será en derecho y será confidencial, ii) el tribunal estará compuesto por un árbitro que será elegido mediante sorteo por el Director del Centro antes mencionado, iii) la Parte sobre la cual falle en contra el tribunal, deberá asumir todos los costos del proceso arbitral y de mediación que se hayan realizado.

VI SERVICIO SANITARIO BRINDADO POR INTERMEDIACIÓN DE LA APLICACIÓN

31. RESPONSABILIDAD POR PRESTACIÓN DEL SERVICIO SANITARIO.- Los presentes Términos y Condiciones rigen para la prestación de plataforma tecnológica de intermediación entre usuarios y prestadores de servicio sanitarios, a través de la intermediación y canalización de Atenciones de Consulta Médicas por video llamadas. En tal sentido, ni TELEMEDICO ECUADOR APP” ni la ADMINISTRADORA se RESPONSABILIZAN por la calidad en la prestación del servicio sanitario intermediado. Siendo esta de EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD de los usuarios registrados bajo la entrada de MÉDICO.

32. VINCULACIÓN DEL SERVICIO SANITARIO.- Como consecuencia del objeto y vinculación de los presentes Términos y Condiciones, solamente se genera la vinculación entre el usuario PACIENTE y TELEMEDICO ECUADOR APP” o la ADMINISTRADORA, en referencia al acceso, registro y uso de la plataforma tecnológica de intermediación de servicios.

Por lo que el PACIENTE NO genera una vinculación de carácter sanitario o por la prestación de su servicio ni con TELEMEDICO ECUADOR APP” ni con la empresa ADMINISTRADORA. Quedando exclusivamente vinculados, por los servicios sanitarios, entre los oferentes y demandantes registrados.

33. ESPECIALIDADES SANITARIAS DISPONIBLES. La plataforma tecnológica permitirá, dentro de los servicios médicos que soporta, la intermediación para ofertar y contratar las Atenciones en Consultas Médicas en las especialidades: Emergenciología, cardiología, neurología, gastroenterología, neumología, nefrología, sexología, psiquiatría, pediatría, dermatología, nutrición, oncología, deportología, endocrinología, reumatología, cirugía general, cirugía vascular, traumatología, traumatología de columna, proctología, urología, ginecología, ginecología en fertilidad, entre otras cuya oferta se habilitará según la demanda de los PACIENTES.

34. INFORMACIÓN SANITARIA QUE SE DEBE PROPORCIONAR.- A más de la información personal que debe ser VOLUNTARIAMENTE proporcionada por el usuario PACIENTE al momento de su registro (información individual, datos de contacto, pago, entre otros), el usuario antes, durante y después de la video llamada deberá VOLUNTARIAMENTE proporcionar toda la información médica que el sistema y el profesional de la salud así lo soliciten, incluyendo, pero no limitándose, a nombres completos, número de cédula, fecha de nacimiento, tipo de sangre, enfermedades previas, medicación que toma, cirugías previas, exámenes clínicos o de laboratorio previos, todo los datos o pormenores que sean relevantes para la consulta.

En tal virtud, el usuario PACIENTE se OBLIGA, con el uso de la plataforma de intermediación, a brindar toda la información médica y de antecedentes que el sistema o el MÉDICO requiera al momento de la consulta virtual.

35. CONSENTIMIENTO INFORMADO.- En cumplimiento de la normativa sanitaria que regula la materia, el usuario PACIENTE deberá otorgar, sin excepción alguna, su consentimiento informado previos sobre el tratamiento médico a recibir en la video llamada de consulta medica. Si no se otorgase VOLUNTARIAMENTE este consentimiento, a través de la ACEPTACIÓN digital en la plataforma tecnológica, la generación de la video llamada para la prestación del servicio sanitario no se generará y el usuario no podrá recibir la prestación. Por ello, una vez que el PACIENTE agende la cita o solicite la atención de urgencia, el sistema generará el consentimiento informado que será desplegado para conocimiento del usuario y su subsecuente aceptación electrónica.

36. DOCUMENTACIÓN SANITARIA GENERADA.- En cumplimiento de la normativa sanitaria que regula la materia, durante la video llamada la aplicación faculta al MÉDICO, a través de una firma electrónica que singulariza al profesional, para que genere toda la documentación sanitaria necesaria que garantice la calidad en la prestación del servicio sanitario. De esta manera mediante su uso se generarán: 1.- historia clínica, 2.- pedidos de imagen y laboratorio, 3.- certificados médicos de reposo o limitación de actividad física, 4.- recetas médicas, 5.- a petición del paciente y previa autorización de la ADMINISTRACIÓN el resumen de la atención médica. (historia clínica).

Adicionalmente El PACIENTE deberá entregar su consentimiento informado del procedimiento sanitario, a través de la aplicación, y mantener disponible el medio de pago designado.

En aplicación de la legislación que regula el comercio electrónico, todos estos documentos que sean suscritos digitalmente por el MÉDICO, tiene el mismo valor legal y ante terceros que los documentos físicos con firmas físicas.

Consentimiento del paciente

Habiendo proporcionado la información requerida en la fase de registro de Telemédico y al presionar el botón ACEPTAR, manifiesto mi aceptación a los términos y condiciones que me han sido presentados y acceder a la etapa de uso de la aplicación

Como ejercer el derecho a devolución

En virtud del artículo 45 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, el usuario que no quedare satisfecho con el servicio recibido por parte de Telemédico podrá ejercer su derecho de devolución de los valores pagados, para lo cual deberá seguir los siguientes pasos:

1. Acudir a las oficinas de Telemédico, cuya información deberá solicitarse en la página web, llevando consigo la solicitud de devolución por escrito, dirigida a la ADMINISTRACIÓN DE LA APLICACIÓN.
2. En la solicitud deberá constar necesariamente: antecedentes (fecha en que la cita fue agendada y fecha en que se realizó a video llamada), nombre del médico por quien fue atendido, pormenorización de todo lo tratado en la video llamada, razón por la cual existió insatisfacción con el servicio prestado, forma en que desea que se realice la devolución, firmas del solicitante (en caso de que el paciente haya sido menor de edad la solicitud debe ser presentada a nombre de su representante legal).
3. La solicitud deberá tener adjunto necesariamente una copia de cédula del usuario (y del representante legal en caso de que el paciente haya sido menor de edad) y un número telefónico de contacto.
4. Una vez presentada la solicitud, el peticionario deberá esperar dos días hábiles para que un funcionario de Telemédico tome contacto con el para agendar una cita en la que se presentará de forma oral la queja previo a la devolución de lo pagado.