

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

ANTECEDENTES

Balance+ es una plataforma de telemedicina que facilita el acceso a tratamientos médicos, operada por [RAZÓN SOCIAL], RUT [RUT], con domicilio en [DOMICILIO LEGAL], en adelante "Balance+" o el "Operador".

Al registrarte y usar la Plataforma, declaras haber leído y aceptado estos Términos y Condiciones de Uso, en adelante "los Términos". Si no estás de acuerdo, debes abstenerte de usar el servicio.

Estos Términos deben leerse junto a la Política de Privacidad, el Aviso de Tratamiento de Datos Ley 21.719, y los Consentimientos Informados disponibles en la Plataforma.

1. Descripción del servicio

Balance+ es una plataforma tecnológica de telemedicina orientada al acompañamiento médico y actúa como intermediario tecnológico u orquestador: conecta a los usuarios con médicos y farmacias, sin prestar directamente servicios de salud ni dispensar medicamentos.

- **Teleconsulta médica:** Una vez completado el formulario de evaluación inicial, el usuario es conectado con un médico habilitado de la red de proveedores de Balance+. La consulta se realiza mediante videollamada, conforme a la Ley 21.541, el Decreto N° 6/2021 y la Norma General Técnica N° 237 del MINSAL.
- **Prescripción médica:** La prescripción de medicamentos es una decisión exclusiva del médico tratante. Balance+ coordina la transmisión electrónica de la receta conforme al DS N° 11/2025 y las normas del Sistema Nacional de Receta Electrónica (SNRE). Los medicamentos sujetos a receta retenida se dispensarán sólo bajo cumplimiento de esa exigencia. El usuario será informado del carácter de uso fuera de indicación aprobada (*off-label*) que puede tener alguno de estos medicamentos, según corresponda.
- **Dispensación y entrega:** La dispensación es realizada exclusivamente por farmacias habilitadas por el ISP. La entrega se realiza a domicilio según los plazos y condiciones informados al momento de la prescripción.
- **Portal del paciente:** El usuario accede a un portal donde puede hacer seguimiento de sus atenciones, objetivos, registrar sus condiciones médicas y de salud, seguir el esquema de dosificación, revisar indicaciones médicas y comunicarse con el equipo de salud.

El servicio de telemedicina no es apropiado para situaciones de urgencia o emergencia médica. Ante una urgencia, el usuario debe acudir de inmediato a un establecimiento de salud presencial.

2. Requisito de mayoría de edad

El acceso y uso de la Plataforma está restringido a personas mayores de 18 años. Al registrarte, declaras y garantizas tener al menos esa edad. Si Balance+ detecta que un usuario es menor de edad, procederá a eliminar su cuenta y los datos asociados.

3. Registro y cuenta

Para acceder al servicio, el usuario debe crear una cuenta en Balance+ mediante correo electrónico y contraseña, o a través de inicio de sesión en una red social (Google, Facebook/Instagram, Apple). Al usar un servicio de inicio de sesión de una red social, el usuario autoriza a Balance+ a obtener la información del perfil que ese proveedor comparte conforme a sus propias políticas de privacidad. La información faltante será solicitada al usuario.

La reserva y uso del servicio debe realizarse a nombre del usuario que recibirá la atención. El usuario es responsable de mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso. Cualquier irregularidad o uso no autorizado de la cuenta debe ser notificado de inmediato a [CORREO DE CONTACTO].

El usuario puede solicitar la eliminación de su cuenta en cualquier momento. La eliminación no afecta la conservación de los datos de salud que deba mantenerse por exigencia legal (15 años, conforme al Decreto 41/2012 del MINSAL).

4. Flujo del servicio

El proceso de atención en Balance+ sigue los siguientes pasos:

- **Formulario de evaluación médica inicial:** el usuario responde una serie de preguntas sobre su estado de salud. El sistema aplica criterios de exclusión automáticos; si el usuario reporta condiciones que contraindiquen el tratamiento, no podrá continuar y se le indicará acudir a atención presencial.
- **Teleconsulta:** completado el formulario, el usuario se conecta con un médico mediante videollamada. La consulta será registrada en la ficha clínica conforme a la ley; Balance+ no graba la videollamada.
- **Prescripción:** si el médico lo estima pertinente, emite la receta médica correspondiente, la que será enviada al correo del usuario y estará disponible en el portal del paciente.
- **Dispensación y entrega:** la farmacia prepara y despacha el medicamento al domicilio indicado por el usuario.

- **Seguimiento:** el usuario registra su evolución en el portal y puede comunicarse con su equipo médico. Cualquier cambio relevante en el perfil de salud debe ser actualizado e informado al médico tratante.

La oferta de atención estará sujeta a la disponibilidad de médicos y a las capacidades técnicas de la plataforma tecnológica.

5. Roles y responsabilidades de los prestadores, proveedores y farmacias

Los médicos disponibles en la plataforma son profesionales independientes, habilitados y registrados en el Registro de Prestadores Acreditados de la Superintendencia de Salud. Las farmacias son establecimientos autorizados por el ISP. Balance+ no es empleador ni mandante de ninguno de ellos.

Balance+ no asume responsabilidad por las decisiones clínicas del médico tratante, por errores de dispensación imputables a la farmacia, ni por los daños derivados de información falsa o incompleta proporcionada por el usuario.

Lo anterior no limita las obligaciones y eventuales responsabilidades que la Ley 21.541 y el Código Sanitario puedan establecer para el coordinador u orquestador de servicios de salud a distancia.

6. Precios, pagos y reembolsos

Los precios de los servicios serán informados al usuario de forma clara antes de confirmar la contratación, conforme a la Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores (LPDC) y su Reglamento de Comercio Electrónico.

Balance+ habilitará distintos medios de pago electrónico. Al utilizar pasarelas de pagos gestionadas por terceros, el usuario queda sujeto a los términos de esos proveedores.

Balance+ entregará al usuario la documentación necesaria para gestionar reembolsos ante ISAPRE, FONASA, sistemas de previsión de salud o compañías de seguro, cuando el tratamiento sea susceptible de cobertura. Balance+ no garantiza la aprobación de dichos reembolsos ni tiene injerencia en las decisiones de las aseguradoras.

7. Derecho a retracto

De acuerdo al artículo 3 bis de la Ley N° 19.496 (LPDC), el usuario tiene derecho a retractarse de la contratación dentro de los diez (10) días siguientes a la celebración del contrato, sin necesidad de expresar causa.

El derecho a retracto no procede cuando la teleconsulta médica haya sido prestada en su totalidad, ni cuando el medicamento haya sido dispensado y entregado, por razones sanitarias de seguridad de la cadena de custodia farmacéutica.

Para ejercer este derecho, el usuario debe comunicarlo a [CORREO DE CONTACTO] indicando su nombre completo, RUT y número de transacción. Balance+ realizará las devoluciones que correspondan dentro del plazo legal.

8. Obligaciones del usuario

Al usar la plataforma, el usuario se compromete a:

- **Proporcionar información veraz, exacta y actualizada** en el formulario de evaluación y durante todo el uso del servicio, especialmente en lo relativo a su estado de salud y medicamentos en uso.
- **Actualizar su perfil médico** ante cualquier cambio relevante en su condición de salud.
- **Seguir las indicaciones médicas** del médico tratante y **comunicarle cualquier efecto adverso o síntoma preocupante.**
- **No ceder ni compartir su cuenta con terceros.**
- No usar la plataforma para fines distintos a los previstos en estos Términos y Condiciones.

El incumplimiento de estas obligaciones puede dar lugar a la suspensión o cancelación de la cuenta y, cuando corresponda, al ejercicio de acciones legales.

9. Cancelación de la atención

El usuario puede cancelar la atención agendada en cualquier momento previo a la hora de la consulta. Si la cancelación se produce por problemas de conectividad u otros atribuibles a Balance+ o al médico, el usuario tendrá derecho a la devolución íntegra del monto pagado.

10. Datos personales

Los datos personales del usuario serán tratados de conformidad con la Ley 21.719 (que reforma la Ley 19.628) y la Ley N° 20.584. Balance+ trata datos sensibles de salud bajo las condiciones reforzadas de los artículos 16 y 16 bis de la Ley 21.719.

Los datos de salud que forman parte de la ficha clínica deben conservarse por al menos 15 años, conforme al Decreto N° 41/2012 del MINSAL, incluso si el usuario solicita la eliminación de su cuenta.

El usuario puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad (derechos ARCOP) conforme al procedimiento disponible en la plataforma, o mediante solicitud escrita a [CORREO DE CONTACTO]. El plazo de respuesta es de 30 días corridos.

Para mayor información, consulta nuestra Política de Privacidad y el Aviso de Tratamiento de Datos Personales según la Ley 21.719, disponibles en la nuestro sitio web.

11. Propiedad intelectual

Todos los derechos de propiedad intelectual sobre la plataforma —incluyendo diseño, código fuente, marcas, logotipos y contenidos— son de titularidad de [RAZÓN SOCIAL] o de terceros que han otorgado las licencias correspondientes. El uso de la plataforma no otorga al usuario ningún derecho sobre dichos elementos. Queda prohibida su reproducción o explotación sin autorización escrita de [RAZÓN SOCIAL].

12. Limitación de responsabilidad

Balance+ no será responsable de interrupciones o fallas técnicas derivadas de causas de fuerza mayor, caso fortuito o actos de terceros. Tampoco responde por decisiones clínicas del médico tratante, errores de dispensación de la farmacia, ni daños derivados de información falsa o incompleta entregada por el usuario.

Nada en esta cláusula limita los derechos que la Ley N° 19.496 y la legislación sanitaria reconocen al usuario como consumidor o paciente.

13. Modificaciones

Balance+ podrá modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento por razones legales, reglamentarias o de mejora del servicio. Las modificaciones serán publicadas en la Plataforma con al menos diez (10) días hábiles de antelación a su entrada en vigor. Continuar usando la Plataforma tras el cambio implica la aceptación de las nuevas condiciones.

14. Ley aplicable y jurisdicción

Estos Términos se rigen por las leyes de la República de Chile. Para cualquier controversia, las partes se someten a los tribunales ordinarios de la ciudad de Santiago, sin perjuicio del derecho del usuario a recurrir ante el SERNAC o ante la Agencia de Protección de Datos Personales en materias de datos personales.

15. Contacto

Correo electrónico: [CORREO DE CONTACTO]

Domicilio: [DOMICILIO LEGAL]

Delegado de Protección de Datos (DPO): [DATOS DEL DPO/DELEGADO]