

## CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ATENCIÓN POR TELEMEDICINA

### ANTECEDENTES

Este documento describe en qué consiste la atención médica mediante telemedicina en la plataforma Balance+, sus alcances y limitaciones, y obtiene tu consentimiento informado conforme a la Ley 21.541 sobre Telemedicina, el Decreto N° 6/2021 del MINSAL y la Norma General Técnica N° 237.

#### 1. ¿Qué es la telemedicina?

La telemedicina es la prestación de servicios de salud a distancia mediante tecnologías de información y comunicación (videollamada, mensajería clínica, intercambio de imágenes y datos). Permite que médicos y otros profesionales de la salud evalúen, diagnostiquen y traten pacientes sin que estén físicamente en el mismo lugar.

En Balance+, las consultas se realizan a través de videollamada con médicos habilitados, inscritos en el Registro Nacional de Prestadores del MINSAL.

#### 2. Modalidad de la consulta

- Las consultas se realizan mediante **videollamada de alta definición con audio y video bidireccional**.
- El médico tendrá acceso a tu ficha clínica dentro de la plataforma y podrá solicitar exámenes o imágenes complementarias que deberás adjuntar en tu portal médico.
- La duración habitual de cada consulta es de 10 a 15 minutos según el tipo de atención.
- Las consultas se pueden agendar con antelación o, según disponibilidad, de forma inmediata.
- Las videollamadas **no son grabadas** sin tu consentimiento adicional.

### 3. Ventajas y limitaciones de la telemedicina

La telemedicina presenta beneficios importantes: acceso desde cualquier lugar, ahorro de tiempo en traslados, continuidad del tratamiento y comunicación fluida con tu médico. Sin embargo, debes conocer sus limitaciones:

- El médico no puede realizar examen físico directo (palpación, auscultación, toma de presión en consulta). Si el examen físico es indispensable, el médico derivará a atención presencial.
- Problemas técnicos como mala conexión de internet, falla de cámara o micrófono pueden interrumpir la consulta. En ese caso, el médico contactará por teléfono o reagendará.
- Ante una emergencia médica, debes llamar al 131 (SAMU) o acudir al servicio de urgencias más cercano. La telemedicina no reemplaza la atención de urgencias presencial.
- Algunas patologías requieren obligatoriamente atención presencial. Si este es tu caso, el médico te lo indicará durante la consulta.

### 4. Tu rol y responsabilidades

1. Debes conectarte desde un lugar privado, con buena iluminación y conexión estable a internet.
2. Proporciona información veraz y completa sobre tu estado de salud, antecedentes médicos, alergias y medicamentos actuales.
3. Si tienes exámenes o imágenes recientes, compártelos a través de la plataforma.
4. Ante cualquier duda sobre el diagnóstico o tratamiento, pregunta a tu médico durante la consulta.
5. Si tus síntomas empeoran tras la consulta, comunícate de inmediato con el equipo médico a través de la mensajería de la Plataforma o llama al 131.

## 5. Ficha clínica y confidencialidad

Toda la información generada en la consulta queda registrada en tu ficha clínica electrónica, conservada por al menos 15 años conforme al Decreto N° 41/2012 del MINSAL. Tu información es confidencial y sólo acceden a ella los profesionales de salud que participan en tu atención, conforme a lo indicado en nuestra Política de Privacidad.

## 6. Consentimiento para atención de telemedicina

**Al aceptar este documento, confirmas que:**

1. Has leído y comprendido en qué consiste la atención por telemedicina, sus ventajas y limitaciones.
2. Autorizas al equipo médico de Balance+ a realizar consultas, diagnósticos y seguimiento a través de medios digitales.
3. Comprendes que ante una emergencia debes llamar al 131 o acudir a urgencias presenciales.
4. Entregarás información veraz y completa a los profesionales que te atiendan.
5. Entiendes que el médico puede derivarte a atención presencial si lo estima necesario.

**Puedes revocar este consentimiento en cualquier momento** comunicándote con nosotros en [CORREO DE CONTACTO] o a través de la sección “Contacto y Ayuda” en nuestro sitio web. La revocación no afectará las atenciones ya realizadas.

## 6. ¿Cómo gestionar o rechazar las cookies?

Tienes varias opciones para controlar el uso de cookies:

1. **Panel de preferencias de la plataforma:** al ingresar por primera vez, verás un banner de cookies donde puedes aceptar o rechazar cada categoría. Puedes cambiar tus preferencias en cualquier momento desde el menú "Privacidad y Cookies" en tu perfil médico.
2. **Configuración del navegador:** la mayoría de los navegadores permiten bloquear o eliminar cookies desde sus ajustes (normalmente en "Configuración > Privacidad"). Consulta la ayuda de tu navegador para instrucciones específicas.
3. **Herramientas de exclusión de terceros:** algunos proveedores analíticos ofrecen complementos de exclusión voluntaria. Consúltalos directamente en sus sitios.

Si rechazas las cookies no estrictamente necesarias, algunas funciones de la Plataforma (como recordar preferencias o análisis de uso) podrían no estar disponibles.

## 7. Base legal del tratamiento

Para las cookies estrictamente necesarias, la base legal es la ejecución del contrato y el interés legítimo (arts. 12-13 Ley 21.719). Para el resto de las categorías, la base legal es el consentimiento (art. 12 c) y arts. 16/16 bis para datos sensibles), que puedes retirar en cualquier momento sin que ello afecte la licitud del tratamiento previo.

## 8. Actualizaciones a esta Política de Cookies

Podemos actualizar esta Política de Cookies cuando incorporem nuevas tecnologías o servicios. Las modificaciones relevantes te serán notificadas con al menos 10 días hábiles de antelación mediante aviso en la plataforma o correo electrónico.

## 8. Contacto del Delegado de Protección de Datos (DPO)

Si tienes preguntas sobre el uso de cookies o deseas ejercer tus derechos en relación con los datos que recopilamos a través de ellas, escríbenos a [CORREO DE CONTACTO] o contáctate con nuestro DPO en [DATOS DEL DPO/DELEGADO].