

1. NORMATIVA DE SERVICIO

Dr. en Línea

CONDICIONES GENERALES Y ACEPTACIÓN

1. El uso de esta Plataforma y de las herramientas provistas a través de esta está orientado a la realización de videollamadas, a través de Internet, con un profesional de la salud. Esta página establece las Condiciones Generales que regulan, a criterio de IHSA el uso de los contenidos y Servicios que integran la prestación "Dr. En Línea" (en adelante, la "Plataforma") disponible en www.emergencias.com.ar (en adelante, el "Sitio Web"). La COMPAÑÍA entiende y hará saber a sus Afiliados que al hacer uso de la Plataforma ACEPTA PLENAMENTE SUS CONDICIONES GENERALES, SIN CONDICIONAMIENTO Y SIN RESERVA ALGUNA, VALIENDO ÉSTO PARA LAS CONDICIONES GENERALES COMO SUS SUCESIVAS MODIFICACIONES.

LA COMPAÑÍA entiende y hará saber a sus Afiliados, que deberán cumplir con todas las disposiciones contenidas en las Condiciones Generales de la Plataforma, bajo las leyes aplicables, estatutos, reglamentos y regulaciones concernientes a la Plataforma. IHSA, como titular de la Plataforma, se reserva el derecho de revisar las Condiciones Generales de la Plataforma en cualquier momento, actualizando y/o modificando su Sitio Web. Por lo que el Afiliado podría acceder cuando lo considere para conocer las Condiciones Generales actuales.

Sin perjuicio de lo anterior, la Plataforma se encuentra sujeta a los Términos y Condiciones específicos del portal www.emergencias.com.ar.

IHSA se reserva el derecho de cancelar temporalmente la disponibilidad del Servicio, en cualquier momento, por razones justificadas, sin que ésto genere derecho a reintegro o indemnización de ningún tipo para los Afiliados.

2. REQUISITOS PARA UTILIZAR LA PLATAFORMA

El Afiliado deberá cumplir, obligatoriamente, los siguientes requisitos para utilizar la Plataforma:

- Ser mayor de 18 años.

- Ser socio directo o estar incluido en la nómina de socios de convenios capitados a través de IHSA. El Servicio no se encuentra disponible para socios de franquicias de IHSA.
- No registrar deuda alguna por Servicios y/o planes contratados con IHSA.
- Contar con una Tablet o celular que cumpla los requisitos técnicos señalados en el punto "REQUISITOS TÉCNICOS" de estas Condiciones Generales.
- Descargar la aplicación "TELEASISTENCIA MÉDICA", disponible para Android o IOS.

Por consultas sobre el tipo de plan que el Afiliado tiene contratado, así como para saber si el Servicio se encuentra disponible según el mismo, LA COMPAÑÍA y/o el Afiliado deberá comunicarse al 0800.888.3637.

3. CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DE LA PLATAFORMA Y DEL SERVICIO OFRECIDO

Este Servicio es brindado por médicos de IHSA, bien sea personal propio y/o contratado, y está orientado a que sus Afiliados puedan comunicarse con profesionales de la salud a través de una herramienta de videollamada. El objeto de la Plataforma es que el Afiliado pueda evacuar consultas clínicas de baja complejidad, dentro de las posibilidades que ofrece la Plataforma, condiciones éstas a las que LA COMPAÑÍA ha tenido acceso y hará saber a sus Afiliados. La asistencia médica efectuada mediante este Servicio no reemplaza ni sustituye la consulta médica presencial, siendo meramente orientativa y para situaciones de baja complejidad.

La cobertura del Servicio Dr. en Línea comprende hasta 3 (tres) consultas por mes calendario, sin copago, por cada beneficiario. Las consultas adicionales podrán llevar un copago.

ESTA PLATAFORMA NO DEBE UTILIZARSE EN CASO DE EMERGENCIAS NI URGENCIAS MÉDICAS, ASÍ COMO TAMPOCO PARA ASISTENCIAS REFERIDAS A ESPECIALIDADES MÉDICAS QUE NO SEAN APTAS PARA SER ATENDIDAS POR UN MÉDICO CLÍNICO, NI QUE REQUIERAN DE UN EXAMEN FÍSICO PRESENCIAL POR PARTE DEL MÉDICO. EL PRESENTE SERVICIO ES MERAMENTE ORIENTATIVO,

REITERANDO QUE NO REEMPLAZA NI SUSTITUYE LA CONSULTA MÉDICA PRESENCIAL. -

En caso de tratarse de una emergencia o urgencia médica, debe dirigirse de inmediato a un centro de atención médica de urgencia, de acuerdo a la cobertura que el Afiliado posea. Si el Afiliado posee una cobertura de IHSA, podrá comunicarse al 0810.444.0911.

4. LIMITACIONES DE LA PLATAFORMA

La Plataforma sólo permite una comunicación remota con el profesional de la salud interviniente limitada por el tipo de conexión y los recursos tecnológicos utilizados, por lo que puede no resultar apropiado para evacuar consultas que requieran que el médico examine al paciente físicamente. La calidad de la consulta médica a través de la Plataforma resulta sensiblemente inferior a la calidad de una consulta presencial con un profesional, resultando la presente meramente orientativa.

Este Servicio no se encuentra habilitado ni debe ser utilizado para la transcripción, prescripción y/o emisión de recetas ni medicamentos que, para su indicación, requieran una consulta presencial.

La interacción de los pacientes con los profesionales de la salud a través de la Plataforma no pretende reemplazar la relación profesional con su médico de cabecera, y no pretende ni está en condiciones de sustituir sus chequeos regulares con el profesional de la salud de su elección. La COMPAÑÍA hará saber a sus Afiliados que no podrá obligar al profesional durante la asistencia a que se le practiquen o prescriban exámenes, indicaciones o tratamientos, medicación, etc. que no se puedan llevar a cabo de manera remota, o cuya realización pudiera comprometer la responsabilidad profesional del médico interviniente.

En todo momento y sin derecho a reintegro de ningún tipo, el profesional podrá dar por terminada la consulta, en caso de entender que resulta conveniente que la misma sea atendida presencialmente por un médico, o por cualquier otro motivo, médico, fáctico, legal, etc.

EL ACCESO A LA PLATAFORMA NO IMPLICA NI GARANTIZA AL AFILIADO LA OBTENCIÓN DE UN DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTO, NI NINGÚN RESULTADO CONCRETO, ello por su carácter meramente orientativo y para situaciones específicas de baja complejidad.

La COMPAÑÍA entiende y comprende, y hará saber a sus Afiliados que es posible que el motivo de la consulta no pueda ser evacuado con un análisis hecho a través de la Plataforma, por lo que el médico interviniente le podrá requerir atender la misma presencialmente por parte de un profesional de la salud. En estos casos, IHSA no cubrirá los gastos de la consulta que el Afiliado tenga que hacer, así como tampoco gestionará una cita con un profesional de la salud, siendo exclusiva responsabilidad del Afiliado contactar un profesional apto para atender su consulta, lo que la COMPAÑÍA declara hará saber a sus Afiliados.

En caso de que el Afiliado tenga contratado un plan de IHSA que cubra la visita médica domiciliaria, deberá requerir la misma por vía telefónica al 0810.222.0066. En caso de que tenga otra cobertura médica, deberá requerirla a quien tenga contratado.

5. CAUSAS DE CIERRE DEL SERVICIO

La videollamada puede ser concluida por las siguientes causas:

1) Cuando hubiera sido imposible entablar la videollamada por motivos técnicos. 2) Cuando la conexión hubiera sido posible, pero la calidad de imagen, sonido o video no hubiera sido apropiada para una comunicación fluida entre el Afiliado y el profesional. 3) Cuando por cualquier motivo no imputable al Afiliado o el profesional se hubiera cortado la comunicación antes de evacuada la consulta y hubiera sido imposible restablecerla dentro de los 10 minutos de la interrupción. 4) En caso de que el Afiliado decida cancelar la consulta una vez informado del tiempo de espera estimado para su atención. 5) En caso de que el profesional interviniente considere que es necesario o conveniente que la consulta sea atendida presencialmente por un profesional especializado; o que se trate de una emergencia o urgencia médica. 6) En caso de que no se trate de una consulta de especialidad; 7) Si

la consulta estuviera referida a otro paciente que no fuera el Afiliado. 8) En caso de verificarse la falsedad en la información suministrada por el Afiliado; 9) Cualquier incumplimiento por parte del Afiliado con estas Condiciones Generales; o con los términos y condiciones de uso de la Plataforma.

La COMPAÑÍA comprende y acepta y hará saber a sus Afiliados, que en determinadas circunstancias puede ser necesario que IHSA indague en los motivos del fracaso de la videollamada.

6. USO DE LA CUENTA DEL AFILIADO

Para operar a través de la Plataforma se le pedirá al Afiliado que suministre cierta información que incluirá, su Documento Nacional de Identidad, número de socio y una dirección válida de correo electrónico (lo que designaremos como su “Información”).

Se deja expresamente aclarado que el presente Servicio es personal e intransferible del Afiliado, quedando terminantemente prohibido la utilización por terceros, siendo en este caso el Afiliado el único y absoluto responsable.

El Afiliado será responsable de todos los usos de su registro, tanto si están autorizados o no, y deberá notificar inmediatamente a IHSA sobre cualquier uso sin autorización de su registro.

El Afiliado se comprometerá a usar personalmente la Plataforma, encontrándose prohibido ceder, vender, prestar o permitir por cualquier motivo el acceso a la Plataforma a cualquier persona que no sea el Afiliado. El Afiliado deberá aceptar que efectuará a través del Servicio consultas referidas a su propia salud y no respecto de terceros.

El Afiliado se comprometerá a proveer información correcta, verdadera y actualizada de su persona al momento de descargar la aplicación o de hacer cualquier actualización de su ficha de Información personal. En caso de proveer información falsa o incorrecta o de no hacer un uso apropiado del Servicio, conforme se estipulará más arriba, IHSA podrá suspender su cuenta y/o negarle el acceso a la Plataforma.

7. EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y DE RESPONSABILIDAD

IHSA ni el profesional consultado otorgan ninguna garantía de cualquier naturaleza, ya sea expresa o implícita, sobre la información, consejo médico, asesoramiento, contenidos, y Servicios que ofrece a través de la Plataforma toda vez que no asume una obligación de resultado. IHSA no será responsable por agravamientos de los eventuales cuadros clínicos, en caso de que el Afiliado no realizara posteriormente un efectivo contacto con el médico consultado de su elección o con el especialista al cual fue derivado o no se realizare los estudios sugeridos por el profesional consultado.

El uso de la Plataforma será hecho bajo exclusivo riesgo y responsabilidad del Afiliado, acorde a la naturaleza del Servicio y sus limitaciones.

8.1. EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y DE RESPONSABILIDAD POR EL FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA Y ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS

8.1.1. DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD, UTILIDAD Y FALIBILIDAD

EMERGENCIAS no garantiza la disponibilidad y continuidad del funcionamiento de la Plataforma. No todos los Servicios y contenidos en general se encuentran disponibles para todas las áreas geográficas. EMERGENCIAS no será responsable en caso que el Afiliado no pudiese ingresar o utilizar la Plataforma debido a: (i) fallas de Internet o del proveedor de ese servicio; y/o (ii) mal funcionamiento del hardware y/o (iii) mal funcionamiento del software o sistema operativo del Afiliado; y/o (iv) mal funcionamiento o funcionamiento deficiente del equipo del Afiliado; y/o (v) equipo no adecuado o con tecnología insuficiente como para sostener el tipo de Servicio brindado por EMERGENCIAS y/ o (vi) deficiencias o fallas o bajas de nivel en el funcionamiento del proveedor de internet del Afiliado.

EMERGENCIAS EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA FALTA DE DISPONIBILIDAD O DE CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA Y DE LOS SERVICIOS, A LA FALIBILIDAD DE LA PLATAFORMA Y DE LOS SERVICIOS, ASÍ COMO TAMBIÉN POR LOS CASOS FORTUITOS Y/O FUERZA MAYOR.

8.2. EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y DE RESPONSABILIDAD POR LA ATENCIÓN RECIBIDA

EMERGENCIAS no garantiza que sea posible que el médico diagnostique o evacue satisfactoriamente la consulta hecha a través de la Plataforma. EMERGENCIAS tampoco garantiza el resultado de la consulta orientativa médica que pudiera hacerse a través de la Plataforma.

EL CLIENTE O AFILIADO SERÁ EL ÚNICO RESPONSABLE POR AQUELLAS FALLAS O ERRORES EN LA OPINIÓN QUE PUDIERA RECOMENDÁRSELE, O –EN GENERAL- DE LA RESPUESTA POR PARTE DEL PROFESIONAL INTERVINIENTE QUE PUDIERA ATRIBUIRSE TOTAL O PARCIALMENTE AL HECHO QUE LA CONSULTA HUBIERA SIDO REALIZADA A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA Y NO DE MANERA PRESENCIAL.

9. POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE LOS DATOS INGRESADOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA

Los datos solicitados para el uso de la Plataforma serán tratados con la finalidad de individualizar al Afiliado, corroborar que el Servicio se encuentre disponible acorde al plan contratado y evacuar la consulta médica del Afiliado.

El profesional médico que atienda la videollamada le requerirá información sobre su salud al sólo efecto de poder evacuar la consulta orientativa. Toda consulta efectuada por el Afiliado bajo esta Plataforma será archivada en los servidores de EMERGENCIAS, ubicados en la Av. Melián 2752, o en los lugares donde replique ante eventuales contingencias.

En su condición de Responsable Registrado ante el Registro Nacional de Bases de Datos Privadas, EMERGENCIAS tratará la información de los Afiliados cumpliendo las disposiciones de la Ley de Protección de Datos Personales (Ley Nº 25.326 y normas complementarias), así como las leyes sobre Derechos del Paciente en su relación con los Profesionales e Instituciones de Salud (Ley Nº 26.529, Ley Nº 26.742 y Decreto Nº 1089/12).

El titular de los datos personales tiene la facultad de ejercer el derecho de acceso a los mismos en forma gratuita a intervalos no inferiores a seis (6) meses, salvo que se acredite un interés legítimo al efecto, conforme lo establecido en el artículo 14, inciso 3º de la Ley Nº 25.326. En caso de querer ejercer dicha facultad, los Afiliados podrán solicitar dicho acceso por medio de nota con firma certificada dirigida a IHSA, sito en Av. Melián 2752/54, CABA. Tras

comprobar la procedencia de la requisitoria, se procederá a otorgar el acceso en los términos legales.

La Dirección Nacional de Protección de Datos Personales, órgano de control de la Ley Nº 25.326, tiene la atribución de atender las denuncias y reclamos que se interpongan con relación al incumplimiento de las normas sobre protección de datos personales.

10. REQUISITOS TÉCNICOS

Para una correcta y eficaz utilización de la Plataforma, deberán cumplirse los siguientes requisitos técnicos: Dispositivos con sistema operativo Android: teléfono celular o Tablet con Android 4.4 o superior, cámara frontal de 2 megapíxel mínimo, 1GB de memoria RAM mínimo, resolución mínima de pantalla 540x960, mínimo de 100Mb de espacio de almacenamiento disponible.

Dispositivos con sistema operativo iOS: teléfono celular iPhone 5 o superior.

11. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Todos los contenidos, marcas, dominios, logos, dibujos, documentación, programas informáticos o cualquier otro elemento susceptible de protección por la legislación de propiedad intelectual o industrial, que sean accesibles en la web corresponden exclusivamente a EMERGENCIAS o a sus legítimos titulares y quedan expresamente reservados todos los derechos sobre los mismos. "EMERGENCIAS", "DR. EN LÍNEA", y otras, son marcas registradas de INTERNATIONAL HEALTH SERVICES ARGENTINA S.A.