

## TERMINOS Y CONDICIONES DE USO

### 1. GENERALIDADES

El Portal Paciente es la página que permite tener acceso a la información asistencial de su historial clínico en el Hospital Dra. Eloísa Díaz I, La Florida, este se encuentra regulado por la Ley N°19.628 que establece la protección de los datos de carácter personal, y la Ley N° 20.584 que regula los **Derechos y Deberes** que tienen las personas asociadas a la atención en salud.

Es por ello que, en el contexto de la protección de los datos del paciente para acceder al portal debe hacerlo mediante el **RUT y Clave Única del titular a consultar**. La Clave Única es aquella clave de carácter personal y de uso exclusivo del paciente que es entregada por el Servicio de Registro Civil e Identificación, por lo que el Hospital Dra. Eloísa Díaz no será responsable por la comunicación de esta a terceras personas, ni por la difusión que el titular realice respecto de los datos vinculados a su atención de salud.

El Usuario entiende y acepta que los términos pueden ser modificados en cualquier momento, sin notificación o autorización previa del usuario y al sólo arbitrio del Hospital Dra. Eloísa Díaz I, la Florida. Sin perjuicio de lo anterior, cualquier nuevo servicio, modificación, supresión o ampliación de los servicios será informado en el sitio web

Al acceder al "Portal del Paciente", el usuario declara conocer y aceptar el contenido de estos términos y condiciones de uso y, de las Políticas de Seguridad de la Información del Ministerio de Salud, otorga su consentimiento expreso, y autoriza el tratamiento de la información personal enviada directamente por el usuario. Lo anterior es sin perjuicio a las facultades que tiene el Hospital Dra. Eloísa Díaz I para tratar datos dentro de la materia de su competencia.

En el caso de que el usuario no esté de acuerdo con estos términos, deberá abstenerse de ingresar, utilizar y/o registrarse en los servicios que proporciona el "Portal Paciente".

La información obtenida por el usuario por o a través del "Portal Paciente", es para uso personal del usuario, obligándose este a mantener la debida confidencialidad. Por tanto, le queda prohibida la cesión, reproducción, recirculación, retransmisión, comercialización y/o distribución, en todo o parte y en cualquier forma, de la información contenida en la plataforma.

### 2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Una vez ingresado su Rut y digitada la clave única, podrá ingresar a su portal en donde podrá acceder a los servicios que se describen a continuación:

**A. Mis datos:** permite consultar sobre su información personal registrada en su ficha clínica del hospital y actualizar los datos sin necesidad de asistir presencialmente al hospital. Los datos a actualizar son los números de teléfono, correo y dirección.

**B. Mis Atenciones:**

**Citas futuras:** permite visualizar todas aquellas citas ambulatorias consulta (controles, tomas exámenes de laboratorio, toma de exámenes de imagenología, entre otras) agendadas en un rango de 60 días en adelante desde la fecha de la consulta en el portal.

Las citas que fueron programas en el día, estas serán visualizadas al día siguiente de haber sido otorgadas, es decir, el Portal no mostrará las citas agendadas del mismo día, sino hasta el día siguiente.

**Ejemplo:**

Fecha de asignación de Cita al Paciente: 06/03/2021

Fecha de Citación al Paciente: 15/03/2021

Fecha de Visualización en Portal: 07/03/2021

**Atenciones Ambulatorias:** permite visualizar las citas históricas ocurridas desde el 2017

**Hospitalizaciones:** permite visualizar todas las hospitalizaciones ocurridas desde el año 2016 en el hospital y que su estado sea finalizado. A su vez, se puede imprimir el documento del resumen de la hospitalización conocido como Epicrisis.

**Atención Urgencia:** permite visualizar e imprimir el comprobante de las atenciones de urgencias ocurridas desde el 2016 en adelante y que el episodio se encuentre finalizado.

- C. Mis Exámenes De Laboratorio:** permite revisar e imprimir copias de los resultados de exámenes de laboratorio generados desde el año 2018 a la fecha. No obstante, hay resultados de exámenes de laboratorio que no podrán ser consultados a través del portal esto es a causa de la ley de confidencialidad que son regulados ciertos exámenes y que deben ser entregados presencialmente en el hospital por el clínico. Los resultados de los exámenes que no podrá visualizar en el portal son los de Serología VIH, Screening de Drogas en Orina.
- D. Mis Imágenes:** permite revisar los resultados de exámenes radiológicos e imprimir la copia del informe.
- E. Mis interconsultas:** Permite el seguimiento de las interconsultas que se generan desde la atención primaria o desde el mismo hospital para que sean atendidas en el ámbito Ambulatorio.
- F. Mis Recetas:** Se visualizan las recetas generadas desde el año 2017 en la atención Ambulatoria y aquellas que se generan en el Alta de una hospitalización.
- G. Mis Biopsias:** Se visualizan las solicitudes de biopsia realizadas desde el 15 de noviembre de 2023. Sus resultados, desde que se realiza la biopsia, se pueden encontrar hasta 20 días hábiles de generada su solicitud.
- H. Mis casos Ges:** Se visualizan dos tipos de documentos generados desde el año 2017, estos son:

- Informe Proceso Diagnóstico (IPD) el cual es un formulario para la notificación de un problema de salud Ges determinando su confirmación y descarte de la patología.
- Constancia Información de Paciente Ges que corresponde a la notificación al paciente que tiene una patología Ges y a la garantía a la que accede.

### 3. NUESTRAS RESPONSABILIDADES

Hospital Clínico Dra. Eloísa Díaz I. La Florida asume la responsabilidad de velar por los resguardos y protección de los datos personales. Sin embargo, ningún sistema está completamente resguardado de intromisiones maliciosas o intencionales.

Se velará por mantener la continuidad operativa del portal paciente, pero pueden sufrir actualizaciones y modificaciones periódicas que pueden producir interrupciones momentáneas del servicio. En caso de no encontrarse operativo, el hospital coloca a disposición otros canales de comunicación para resolver sus dudas y consultas, llamando al **Contact Center +562 26121600 +562 23607777** quienes los ayudarán y le ofrecerán respuestas 24/7.

### 4. RESPONSABILIDADES DE NUESTROS PACIENTES

Al ingresar o utilizar el portal paciente comprendes aceptar y cumplir estos Términos y Condiciones de Uso, por otra parte, estos pueden ser modificados y revisados periódicamente por lo que se recomienda leerlos detenidamente.

Como usuario eres responsable de mantener tus datos personales actualizados (dirección, teléfono, email, etc.) para garantizar la correcta recepción de información, así como resguardar la información. Tú eres el único y exclusivo responsable de comunicar a terceros, sea o no en forma intencional, tu información confidencial.

Así mismo, eres responsable por las interpretaciones de tus resultados de exámenes, cuyos valores son meramente referenciales, y ellos quedan sujetos al control, análisis e interpretación del médico que los ordenó o del respectivo profesional que participe en el tratamiento del paciente.

## 5. 13 MEDIDAS HOSPITAL AMIGO



1

Liderazgo Institucional, medios de difusión a los usuarios que comunique sobre la estrategia de Hospital Amigo

2

Horarios de visitas para personas hospitalizadas

3

Horario de entrega de información médica

4

Identificación visible para personas hospitalizadas

5

Identificación Institucional del funcionario/a del establecimiento de salud

6

Entrega de información médica en Unidades de Emergencia Hospitalaria

7

Alimentación asistida para personas hospitalizadas

8

Incorporación de la familia o persona responsable al egreso hospitalario

9

Acompañamiento de niños, niñas y adolescentes hospitalizados

10

Acompañamiento significativo para mujeres o personas gestantes

11

Acompañamiento diurno y nocturno a personas mayores, personas con dependencia y/o personas con discapacidad

12

Acompañamiento espiritual a personas hospitalizadas

13

Acompañamiento diurno y nocturno en etapa final de vida

Si tienes dudas o consultas de estas medidas, acércate al módulo de atención al usuario.