

**BASES Y CONDICIONES LEGALES PARA EL USO DEL SOFTWARE Y PLATAFORMA HOSPITAL VIRTUAL Y POLÍTICA DE PRIVACIDAD** El uso de esta aplicación y de las herramientas provistas a través del mismo para la realización de consultas virtuales a distancia e intercambio de información médica y de personas, está condicionado a la aceptación, por parte del usuario, de los términos de uso descritos a continuación. Hospital Virtual es una plataforma de propiedad de "Hospital Virtual S.A.S" (HV) cuyos datos registrales son los siguientes: DENOMINACIÓN: HOSPITAL VIRTUAL S.A.S., con domicilio en la Ciudad de Córdoba, República Argentina.

**OBJETO:** La sociedad tiene por objeto realizar por cuenta propia y/o de terceros, o asociadas a terceros en el país o en el extranjero, las siguientes actividades (entre otras): Creación, producción, elaboración, transformación, desarrollo, reparación, implementación, servicio técnico, consultoría, comercialización, distribución, importación y exportación de softwares, equipos informáticos, eléctricos y electrónicos. Comercialización y prestación de servicios de telecomunicaciones en todas sus formas, quedando excluido el servicio de telefonía fija. A los fines de que el usuario tenga un acabado conocimiento sobre los avances y virtudes de la Telemedicina, se comparten algunos puntos sobresalientes del artículo publicado por SciELO España (Scientific Electronic Library Online): **¿Qué es la telemedicina?** Entre las diferentes definiciones utilizadas para el término telemedicina se puede adoptar, por su utilización más frecuente, aquella considerada como una manera de proveer servicios sanitarios a pacientes en los que el acceso directo a los mismos pudiera estar limitado por la geografía, el trabajo o la presencia de una enfermedad que dificulte traslados. En estos casos, la telemedicina puede mejorar la accesibilidad y la eficiencia de esos servicios <sup>1</sup>. En este mismo sentido, la OMS se refiere a la telemedicina como "el suministro de servicios de atención sanitaria, en los casos en que la distancia es un factor crítico, llevado a cabo por profesionales de la salud utilizando tecnologías de la información y de la comunicación, para el intercambio de información válida para diagnósticos, prevención y tratamiento de enfermedades, formación continua de profesionales de la salud, así como para actividades de investigación y evaluación, con el fin de mejorar la salud de las personas y de sus comunidades". En general, todas estas definiciones hacen referencia a las prácticas y tecnologías utilizadas para la asistencia médica a distancia, manteniendo el significado etimológico del término telemedicina ("medicina a distancia"). OMS define también la telemedicina clínica como "la obtención de información acerca del estado de salud de un paciente, mediante la tecnología

de telecomunicaciones y computadoras, entre proveedores separados geográficamente, o entre proveedores y pacientes, con el objeto de evaluación, diagnóstico, tratamiento o educación". Sin embargo, no debemos considerar la telemedicina únicamente como mera transmisión de información y comunicación sanitaria entre pacientes y médicos separados en el espacio. Esta es, además, un medio de comunicación, de formación y de consulta entre profesionales de la salud, tanto del ámbito hospitalario como de atención primaria, que permite una mejor atención integral del paciente y formación continua de los profesionales de salud. Se puede considerar que la telemedicina se sirve de tres dimensiones: telecomunicaciones, ciencias de informática y servicios de salud. De esta forma es posible la recolección, procesamiento, transmisión, análisis, almacenamiento y visualización de los datos médicos más relevantes en un corto periodo de tiempo, disminuyendo la duración de espera del diagnóstico. Este suministro de servicios médicos a distancia, es posible gracias al uso de la tecnología en telecomunicaciones. Se utilizan desde servicios telefónicos estándar (sistemas clásicos) hasta los modelos más evolucionados, bandas anchas de transmisión de señales digitales conectadas a ordenadores, fibras ópticas, satélites y otra gran variedad de dispositivos periféricos y software sofisticados. Por lo tanto, las aplicaciones de telemedicina están evolucionando desde los sistemas clásicos de conexión punto a punto para aplicaciones dedicadas, hacia sistemas interactivos de multimedia en red distribuido. Dentro de la telemedicina se pueden distinguir dos modos de operación básicos: a) En tiempo real o modo sincrónico y b) En tiempo diferido o modo asincrónico o, como también se conoce, modo de almacenar y enviar. Para la modalidad sincrónica se requiere tener establecidas agendas conjuntas y disponibilidad simultánea de los agentes que estén interviniendo en la sesión. El modo asincrónico se utiliza en aquellos casos en los que el diagnóstico o la consulta de la información enviada no implica una situación de emergencia y se puede diferir su consulta en minutos u horas, utilizando por ejemplo el correo como medio de transmisión de la información. Esta modalidad es la que mayor volumen de actividad registra en el presente. **Actualidad de la telemedicina:** los sistemas sanitarios buscan nuevas estrategias de organización y alternativas a los modos tradicionales de proporcionar servicios sanitarios. La aparición de las tecnologías de la información y las comunicaciones ha facilitado la viabilidad de modelos organizativos, como la continuidad asistencial o el acercamiento de la atención al entorno del paciente. Posteriormente, la evolución de estas nuevas tecnologías ha permitido aplicar los conceptos de globalidad e interoperabilidad a las organizaciones sanitarias, dando lugar a nuevos entornos organizativos y de trabajo en los que aquel primer concepto de telemedicina, asociado exclusivamente a la superación de barreras geográficas ha perdido vigencia. La aparición de nuevos modelos de atención sanitaria con procedimientos

novedosos, implica la colaboración entre los agentes sanitarios y los propios pacientes, a través de medios electrónicos, los que facilitan a su vez el control de la calidad asistencial, la mejora de la continuidad, la adherencia a los tratamientos, evitando eventos adversos y permitiendo la cuantificación económica del coste sanitario. Aunque se ha descrito el uso de tecnologías de telecomunicación para la provisión de servicios médicos desde los años 60, es en las dos últimas décadas (desde los años 90) cuando aparece un verdadero interés por la necesidad de encontrar procedimientos alternativos de atención médica que respondan al incremento observado, tanto en los costes sanitarios como en las expectativas de los pacientes. Este impulso reciente de la telemedicina ha colaborado en el incremento de los beneficios para el profesional de salud y también para los usuarios de los servicios. Son muchas las áreas sanitarias que se han visto influidas en los últimos años por estas nuevas tecnologías, entre otras las consultas de los pacientes a profesionales, la comunicación entre profesionales, como también el seguimiento de pacientes con problemas de salud de carácter crónico y la educación sanitaria del paciente en medicina preventiva y salud pública <sup>3</sup>. Su utilización facilita la accesibilidad de los pacientes a los servicios sanitarios, sin necesidad de tener que realizar desplazamientos, desde su propio domicilio. El desarrollo actual de las TICs (Tecnología de la Información y la Comunicación) permite la obtención de información de una manera rápida y sencilla. En la actualidad se plantea la posibilidad de una utilización más provechosa de todo el potencial que ofrece la nueva generación de sistemas de telemedicina personal y móvil en diferentes ámbitos sanitarios. La disponibilidad de soportes adecuados facilitará el desarrollo mantenido de la atención primaria. La implantación de las nuevas tecnologías de telemedicina en Atención Primaria podría formar parte de la estrategia de mejora del modelo actual de prestación de servicios sanitarios a una población que ha cambiado sus características sociodemográficas en los últimos años. La posible falta de aceptación de los usuarios de los servicios de la telemedicina puede ser una barrera importante para el despliegue de la misma, cuestión que resalta la necesidad de intervención conjunta de los usuarios y profesionales de la medicina. A los fines de dejar establecidas las funciones de médicos, técnicos y usuarios se ha desarrollado una guía de teletratamiento y se han incorporado los principios de la medicina basada en la evidencia, permitiendo la intervención de las diferentes partes interesadas en el diseño de la misma. Esta estrategia debería aumentar la probabilidad de aceptación por parte del usuario. **Ventajas de la telemedicina Potenciales ventajas:** 1. Facilita la equidad en el acceso a los servicios sanitarios, proporcionando una atención médica universal de alta calidad, independientemente de la localización geográfica. 2. Permite a los pacientes atención médica especializada en aquellos lugares donde no disponen de ella, reduciendo la necesidad de desplazamientos de los

pacientes y/o de los profesionales de salud. 3. Permite la reducción de los tiempos de espera. Menor tiempo en la realización del diagnóstico y, consecuentemente, menor tiempo en el tratamiento médico, evitando demoras en los casos graves que pudieran acarrear serios problemas para el paciente. 4. Facilita el manejo precoz de paciente, previo a la llegada de los equipos de emergencia o traslados en ambulancia convencional. 5. Posibilita la realización de consultas remotas desde atención primaria al hospital, permitiendo a los profesionales mantener un contacto continuo entre ellos, mejorando así su formación y competencias. 6. Reduce el número de pacientes derivados a consultas especializadas, ofreciendo respuesta a sus problemas de salud desde las consultas de atención primaria, sin demoras de tiempo y de desplazamientos. 7. Permite la reducción de gastos, cuando el profesional y el paciente no tienen necesidad de desplazamientos. **Conclusiones:** La utilización de la telemedicina es una alternativa complementaria a considerar frente a la atención del paciente cara a cara. La telemedicina permite prestar servicios de salud, salvando las barreras geográficas, proporcionando atención especializada en lugares remotos. La telemedicina puede considerarse una herramienta no sólo asistencial, sino un mecanismo de transmitir información y facilitar la formación entre profesionales de atención primaria especializada y la información a los pacientes. La aplicación de la telemedicina puede facilitar e incentivar la participación de los usuarios, mejorar la calidad del sistema, modificar los hábitos de salud y contribuir a la sostenibilidad del Sistema de Salud.

**TERMINOS Y CONDICIONES DE USO INHERENTES DE LA PLATAFORMA HOSPITAL VIRTUAL.** CUALQUIER PERSONA QUE NO ACEPTÉ ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES, LOS CUALES TIENEN UN CARÁCTER OBLIGATORIO Y VINCULANTE, DEBERÁ ABSTENERSE DE UTILIZAR EL SITIO Y/O LOS SERVICIOS. El Usuario debe leer, entender y aceptar todas las condiciones establecidas en el presente documento, previo a su registro como usuario de HOSPITAL VIRTUAL, dejando en forma expresa la aceptación de recibir los mismos y toda otra información por medios digitales. Se entiende por “Usuario” a todo visitante de la página web o aplicación de HOSPITAL VIRTUAL. Se entiende por “Paciente” un usuario que solicita a un Profesional o Institución de Salud, una consulta médica virtual mediante Videoconferencia o Chat, o utiliza cualquier tipo de comunicación a través de la página, la aplicación o los servicios. Se entiende por “Profesional” a un Usuario que brinda asistencia médica remota a través de la página web y la aplicación. Al acceder y utilizar este sitio web, el usuario expresa su reconocimiento de los términos de uso siguientes y su consentimiento respecto a atenerse a los mismos y manifiesta su total conformidad con las condiciones del presente.

**PRIMERO: Características principales del programa (software) denominado hospital virtual.** HOSPITAL VIRTUAL es una plataforma de servicio interactivo operada por HOSPITAL VIRTUAL S.A.S. (en adelante “HV SAS”) destinado a Profesionales de la Salud debidamente matriculados y a Pacientes, cuyo objeto es promover y facilitar la comunicación e intercambio de información entre ellos y finalmente ser un intermediario eficiente en la comunicación entre los usuarios. Se entiende por “consulta virtual” a la comunicación entre el Profesional y Paciente ofrecidos en HOSPITAL VIRTUAL a través del Chat de preguntas, solicitudes de atención, mensajes offline o videoconferencia. El programa HOSPITAL VIRTUAL funciona desde servidores de almacenamiento de información (en adelante la Plataforma), es propiedad de HOSPITAL VIRTUAL SAS, una sociedad registrada e inscripta en la República Argentina, cuyos datos han sido consignados precedentemente y está destinado al uso por parte de profesionales de la salud, personas de sus equipos de consultorios médicos y/o Pacientes mayores de edad y/o menores a través de sus padres o encargados. ESTA PLATAFORMA NO TIENE COMO FINALIDAD EL USO EN CASO DE EMERGENCIAS MÉDICAS. En ese caso, dirigirse a un centro de atención médica de urgencia de inmediato. HOSPITAL VIRTUAL brinda a los profesionales de la salud una herramienta de software para atender consultas médicas por teleconferencia, recibir el pago de las mismas, publicar, reservar y administrar turnos para videoconsultas a profesionales, llevar una Historia Clínica Digital por paciente, seguir estadísticas de consultas, entre otras funcionalidades. HOSPITAL VIRTUAL brinda a los Pacientes la posibilidad de tomar turno con un profesional de la salud de su elección, pagar la consulta virtual de manera online, realizar videoconferencia con el profesional elegido, entre otras posibilidades. HOSPITAL VIRTUAL permite acceder a servicios de salud de una manera distinta, conectados a internet, sin necesidad de trasladarse físicamente. Los pacientes o las personas sanas pueden tener entrevistas-consultas con profesionales de la salud utilizando la plataforma web. Los médicos o profesionales de la salud encuentran en esta plataforma todas las instancias necesarias para llevar adelante la experiencia con el paciente de manera exitosa. Disponen del perfil profesional, publicación de turnos para consultas virtuales, turnos online, historia médica online, configuración de la videoconsulta, sala de espera, repositorio de estudios médicos web, mensajes con el paciente, gestión de cobranza web, reportes, etc. Los pacientes o las personas sanas pueden gestionar sus procesos de salud con los profesionales de la salud o médicos desde el lugar que ellos elijan, llevando adelante una experiencia cómoda, de acuerdo a sus necesidades, optimizando su tiempo y con accesos a los mejores profesionales de la salud que residen en las grandes urbes. Usando una computadora de escritorio, tablets o teléfonos móviles inteligentes las personas acceden a Hospital Virtual desde cualquier

parte del mundo, siempre y cuando cuenten con conexión a internet estable y de calidad. Dispone de una APP la cual está disponible para su descarga en App Store y Google Play Store. HOSPITAL VIRTUAL fue creado para mejorar su experiencia en los servicios de la salud. Dentro de los beneficios con los que cuenta HOSPITAL VIRTUAL se encuentra una plataforma de telesalud radicada en la nube, accesible desde una única interfaz intuitiva. Permite bajar costos en la prestación de servicios de salud manteniendo estándares de calidad. La plataforma permite ofrecer servicios de salud los 365 días del año, durante las 24 hs del día. Se puede acceder desde cualquier dispositivo móvil conectado a internet y además, HOSPITAL VIRTUAL fue diseñado para imitar el flujo de trabajo de una clínica física y proporciona un conjunto de características completas para poder tener encuentros significativos con pacientes en línea. HOSPITAL VIRTUAL es una estrategia de crecimiento para las instituciones médicas. Una forma nueva de llevar sus servicios a pacientes o personas sanas, las cuales antes no accedían. Es una forma de mejorar el vínculo entre los actuales usuarios de sus servicios, brindando nuevos modos de interacción, más cómodos, más rápidos, más económicos.

**SEGUNDO: Independencia de criterio profesional de hospital virtual.**

Hospital Virtual no provee por sí mismo servicios médicos ni de salud. Todos los profesionales proveedores de servicios médicos o de cualquier otra índole son profesionales independientes de HOSPITAL VIRTUAL y mediante el cual ofrecen sus servicios en el libre ejercicio de sus profesiones. Estos utilizan HOSPITAL VIRTUAL únicamente como un medio para comunicarse con los pacientes. Cualquier información, recomendación, indicación, diagnóstico, prescripción o tratamiento recibido de un profesional que haya utilizado la plataforma comunicacional de HOSPITAL VIRTUAL proviene exclusivamente de ese profesional y no de HOSPITAL VIRTUAL, quien en ningún caso será responsable por daños o perjuicios relacionados con o derivados de diagnósticos, tratamientos o asesoría médica obtenida de los profesionales disponibles en HOSPITAL VIRTUAL, ni por ningún daño ni perjuicio relacionado con cualquier otra clase de información obtenida a través del sitio web o de la aplicación. Las interacciones de los pacientes con los profesionales de la salud, a través de HOSPITAL VIRTUAL no pretenden reemplazar su relación personal con su(s) proveedor(es) regulares de salud y las consultas virtuales médicas disponibles por HOSPITAL VIRTUAL no pretenden ni pueden sustituir sus chequeos regulares de salud con el profesional de la salud de su elección. El Profesional es responsable en forma exclusiva e indelegable de llevar a cabo toda consulta virtual pagada/confirmada y poner a disposición los recursos médicos correspondientes a través de la página web y de la aplicación. Una vez iniciada la interacción con el Profesional, HOSPITAL VIRTUAL no tiene responsabilidad

alguna respecto del contenido de la consulta Virtual. HOSPITAL VIRTUAL no interviene en la consulta virtual de ninguna forma, actuando únicamente como agente de cobros del Profesional. Cada Profesional prestará los servicios que sus títulos, acreditaciones y estudios certifiquen. Sin perjuicio de lo anterior, el Profesional estará limitado por el mismo sistema de consultas remotas. Por lo tanto, sólo podrá realizar exámenes, tratamientos, seguimientos, indicaciones y procedimientos que dicha comunicación le permita. El Usuario no podrá obligar al Profesional durante la consulta virtual que se le practiquen exámenes, indicaciones o tratamientos que no se puedan llevar a cabo de manera remota. El profesional deberá prestar los servicios de manera acorde con el arte de curar y con la especialidad que acredita tener, es decir con la diligencia que las circunstancias del caso requieran, siendo esto responsabilidad única del profesional. La responsabilidad por la operación del sitio WEB y la aplicación móvil corresponde a HOSPITAL VIRTUAL. Por su parte, la responsabilidad por la correcta prestación de los servicios médicos, corresponde exclusivamente al profesional a cargo de la consulta virtual.

**TERCERO: Profesionales disponibles.** Al solicitar una comunicación con un médico o algún otro profesional de la salud, ya sea de manera directa o a través de una institución médica, HOSPITAL VIRTUAL le ofrecerá la opción de consultar con los profesionales independientes registrados, teniendo en cuenta la disponibilidad de los mismos para atenderlo. Esta última información se encontrará disponible en la grilla de turnos de los profesionales. HOSPITAL VIRTUAL no resulta responsable por la solvencia profesional y/o requisitos habilitantes del médico que presta la consulta virtual, el paciente es el único responsable de decidir si desea tener una consulta virtual con un determinado profesional, siendo HOSPITAL VIRTUAL un mero intermediario que posibilita la consulta virtual profesional - paciente. Al proceder a realizar la consulta virtual, el paciente está aceptando consultar específicamente con dicho profesional y por lo tanto, dando inicio a una relación paciente-profesional directa con el mismo. El paciente asume en este caso la responsabilidad de la opción de tener consulta virtual con un determinado profesional a través de HOSPITAL VIRTUAL. Asimismo, el profesional de la salud podrá negarse a la comunicación requerida sin que esto sea responsabilidad de HOSPITAL VIRTUAL.

**CUARTO: Registro como usuario.** Para tener acceso a los servicios en línea el usuario deberá registrarse y crear su cuenta personal, suministrando información básica que lo permita identificar y poder comunicarse adecuadamente. El usuario acuerda no crear más de una cuenta de usuario, ni crear una cuenta para ninguna otra persona. Asimismo, el usuario se compromete a proveer información correcta, verdadera y actualizada de su

persona al momento de registrarse o al momento de hacer cualquier actualización de su ficha de información personal. En caso de proveer información falsa o incorrecta HOSPITAL VIRTUAL se reserva el derecho de suspender su cuenta y de negarle el acceso al uso del sistema. Hospital virtual brindará en forma gratuita una capacidad de 200 MiB a los fines del almacenamiento de datos médicos relacionados con el usuario. Una vez superado dicho límite, el usuario podrá adquirir la membresía de “Usuario Premier” con la cual aumentará la capacidad de almacenamiento de datos, dependiendo de las distintas opciones de almacenaje que ofrezca HV. A tal fin Hospital virtual cobrará un canon mensual que se publicará en la plataforma de HV. El precio de estos servicios podrá ser actualizado siempre que Hospital Virtual notifique electrónicamente al usuario el incremento con Quince (15) días de anticipación.

**QUINTO: Seguridad.** Al registrarse a HOSPITAL VIRTUAL se generará un usuario y clave de acceso (la cual podrá modificarse regularmente), ambos personales e intransferibles, que darán acceso a una interface digital (a través de un website y/o una aplicación móvil) y a un conjunto de información independiente, de acuerdo al perfil del usuario. Este último es responsable de mantener la seguridad de su cuenta, cuidando en todo momento la misma y la confidencialidad de sus claves de acceso. El usuario nunca deberá permitir a terceros acceder a su cuenta en su nombre y asume la responsabilidad de cualquier uso no autorizado de su cuenta por parte de otras personas. En caso de que la seguridad de la cuenta se vea comprometida, el usuario deberá notificar a HOSPITAL VIRTUAL de manera inmediata, utilizando el e-mail [info@hospitalvirtual.com](mailto:info@hospitalvirtual.com) predispuesto en la homepage de la plataforma. En caso de que el usuario desee tomar un turno o una consulta virtual para un dependiente menor de edad con un profesional, el usuario al aceptar estos términos da el consentimiento al profesional a realizar un proceso de evaluación psicológica, psiquiátrica, o de salud a dicho dependiente. Para el supuesto de que el tratamiento a aplicar al menor requiera conforme previsiones legales, el consentimiento de ambos progenitores, el mismo será requerido por el profesional. El usuario Manifiesta conocer las normas de funcionamiento del mismo y estar satisfecho con las explicaciones que se le brindaron. HOSPITAL VIRTUAL utiliza TLS 1.2 como tecnología en cifrado para la transmisión de datos tanto en video como en audio. Toda la información que provea tanto el profesional como el usuario, se guardará en servidores que reúnen todos los protocolos de seguridad. La plataforma HOSPITAL VIRTUAL definirá los roles para cada usuario, de manera que cada uno podrá acceder a la información guardada. Todas las claves que generen los usuarios en la plataforma estarán cifradas. HOSPITAL VIRTUAL no tiene acceso a las claves de seguridad que generen los usuarios en la plataforma. HOSPITAL VIRTUAL

fue creado teniendo principal atención en la seguridad de los datos de los usuarios, basado en tres puntos fundamentales: Confidencialidad, integridad y disponibilidad de datos. Confidencialidad de Datos: Los datos que suministren los usuarios no podrán ser consultados por agentes que no estén autorizados. Integridad de Datos: Los datos que suministren los usuarios no podrán ser modificados por agentes que no estén autorizados. Disponibilidad de Datos: Los datos que suministren los usuarios podrán ser consultados en el momento que los necesiten los agentes autorizados. HOSPITAL VIRTUAL realizará permanentemente pruebas de seguridad externas sobre la plataforma. Asimismo, HOSPITAL VIRTUAL cuenta con firewall en los servidores haciendo de este modo una plataforma segura en todos los aspectos. Solo se podrá acceder a la plataforma mediante el protocolo HTTPS, usando el protocolo TLS 1.2 que cifrará la comunicación de cada navegador con el servidor. El mismo funcionamiento se realiza en la APP. La autoridad certificante es “Let’s Encrypt Authority X3”. El diseño de la arquitectura de HOSPITAL VIRTUAL fue guiado a través de la definición de casos de abuso. El Código de HOSPITAL VIRTUAL fue desarrollado siguiendo las buenas prácticas de código seguro propuestas por OWASP. Se desarrollan constantemente pruebas de seguridad interna. En el curso de las videollamadas que se realicen mediante la plataforma de HOSPITAL VIRTUAL, tanto el audio como el video irán encriptados y autenticados usando el protocolo SRTP. El acuerdo de las claves se realiza usando DTLS. Para el funcionamiento se utilizan dos servidores STUN para asegurar la disponibilidad. El servidor TURN está configurado con autenticación.

**SEXTO: Condiciones de venta.** Cada consulta virtual, según especialidad y duración, tendrá un valor claramente estipulado, que deberá ser abonado al momento de tomar el turno con el profesional elegido o bien al hacer la consulta por mensaje. El precio final del servicio de consulta a abonar por el paciente será siempre determinado por el profesional de la salud. A tal fin el profesional médico deberá configurar el precio final (incluyendo impuestos en caso de corresponder) para cada tipo de servicio a prestar en la plataforma. Esta configuración se realizará, dentro de la plataforma de HV, en el menú del profesional en “configuración” luego “aranceles”. Los valores podrán ser modificados por el profesional en el momento que lo considere. Para poder confirmar el turno e iniciar la comunicación entre los usuarios, el usuario que pretenda consultar al usuario profesional deberá cancelar el valor de la misma a través del sistema de pago de la plataforma. El acceso a la videoconferencia y/o consulta por mensaje estará supeditado al pago de la consulta virtual a HOSPITAL VIRTUAL de manera previa. No se considerará como completa una transacción mientras HOSPITAL VIRTUAL no reciba la confirmación de pago de la respectiva entidad emisora de la tarjeta de crédito, débito o pre-paga. En

caso que HOSPITAL VIRTUAL no reciba dicha confirmación, se anulará la compra del servicio. Si su empleador o prepaga ha establecido un contrato directamente con HOSPITAL VIRTUAL para efectuar los pagos por los servicios a su nombre, el acceso a su cuenta estará supeditado a la vigencia del estatus de pago de dicho contrato entre su empleador o prepaga y HOSPITAL VIRTUAL. Las facturas por concepto de pago de servicio estarán disponibles en forma digital. En el caso que no se pueda verificar o comprobar la autenticidad de cualquier información que el Usuario proporcione durante cualquier proceso de publicación, verificación de autenticidad, pago o cualquier otro proceso similar no mencionado con anterioridad; o si no se pudiera verificar o autorizar la tarjeta de crédito o información de cuenta bancaria del Usuario, entonces HOSPITAL VIRTUAL prohibirá desde la ocurrencia de cualquiera de las situaciones antes descritas, el uso de la plataforma al Usuario y no se devengará para la Empresa obligación alguna a favor del mismo. HOSPITAL VIRTUAL, a través de su servidor, solo almacenará datos no bancarios del Usuario y hará uso de esta información sólo para efectos contables internos y de inscripción, particularmente para la emisión del comprobante que acreditará el pago de los servicios ofrecidos a través de la plataforma. HOSPITAL VIRTUAL no almacenará, en forma alguna, los datos bancarios o de las tarjetas de crédito utilizadas en las transacciones, ya que este proceso es de responsabilidad y uso exclusivo de los medios de pago electrónicos disponibles. Las tarifas totales que deberán abonarse se mostrarán al Paciente antes de que éste envíe su pago. Según estos términos, el Paciente acuerda pagar en la plataforma de HOSPITAL VIRTUAL toda consulta virtual hecha en conexión con su cuenta de HOSPITAL VIRTUAL por uno de los métodos descritos en la página web, por ejemplo, la aplicación Paypertic, Mercadopago u otra que se incorpore, usando tarjeta de débito, tarjeta de crédito o pre-paga. El Paciente autoriza el cobro de dichas cantidades cargándolas a la tarjeta de crédito/débito facilitada como pago de la consulta virtual, bien directamente por parte de HOSPITAL VIRTUAL o indirectamente a través de un procesador de pagos por Internet de terceros o por uno de los métodos de pago descritos en la página web o la aplicación. Si el Paciente es dirigido al procesador de pagos de terceros, dicha operación se sujetará a los términos y las condiciones que rijan el uso del servicio de ese tercero y a las prácticas de información personal del mismo. Una vez que la transacción de consulta virtual confirmada del Paciente está completa, el Paciente recibirá un correo electrónico de confirmación que resume el pago por consulta virtual confirmada. El Profesional interviniente tendrá la obligación de facturar los honorarios profesionales por los servicios prestados al paciente a través de la plataforma de Hospital Virtual, por los montos que haya determinado como honorarios, incluyendo y discriminando el IVA en caso de corresponder según su condición fiscal y la del paciente de acuerdo con lo

establecido por la ley de IVA 23.349, ley de Monotributo 26.565, RG-AFIP 1.415 y normativas complementarias. En ningún caso HOSPITAL VIRTUAL será responsable por lucro cesante, o por cualquier otro daño y/o perjuicio que haya podido sufrir el Usuario, debido a las operaciones realizadas o no realizadas a través de HOSPITAL VIRTUAL. Teniendo en cuenta la modalidad de la práctica médica virtual, el lugar en donde la consulta virtual se considerará prestada será el del domicilio registrado del profesional actuante. No se tomará en cuenta la procedencia del paciente o sea el lugar físico en que se encuentre o el domicilio real de este último.

**SÉPTIMO: Política de cancelaciones.** En caso de cancelación de los servicios por parte del Paciente y/o del profesional, se aplicarán las siguientes soluciones: El paciente podrá cancelar el turno programado a través de Hospital Virtual hasta 24 hs. antes del día y hora fijados, pudiendo en dicho caso reprogramar el turno. Una vez vencido dicho plazo de 24 hs. previas al turno, el turno NO PODRÁ ser cancelado, sin tener derecho el paciente a reclamo alguno. Si quien cancela es el profesional, éste último deberá comunicarlo al paciente vía correo electrónico a la dirección suministrada por el Usuario a Hospital Virtual. Para los supuestos en que la consulta virtual se viera interrumpida por cuestiones técnicas, el paciente tendrá derecho a una nueva consulta virtual siempre y cuando la interrupción sea imputable al Profesional. En caso de que la interrupción sea imputable al Usuario, éste deberá realizar una nueva consulta virtual, perdiendo todo derecho o reclamo relacionados con la entrevista fallida.

**OCTAVO: Información y política de privacidad.** HOSPITAL VIRTUAL utiliza "cookies". Un cookie es un pequeño archivo de datos que algunos sitios web escriben en el disco duro de su computadora cuando usted los visita. Un archivo cookie puede contener tal información como la identificación del usuario que el sitio utiliza para rastrear las páginas que usted ha visitado. Pero la única información personal que un cookie puede contener, es información que usted mismo suministra. Un cookie no puede leer datos de su disco duro ni leer los archivos cookie creados por otros sitios. HOSPITAL VIRTUAL podría utilizar cookies para rastrear los patrones de tráfico del Usuario cuando navega por ciertas páginas del Sitio. Si usted ha ajustado su navegador para que le avise antes de aceptar cookies, recibirá el mensaje de advertencia con cada cookie. Usted puede rehusar aceptar cookies, desactivándolos en su navegador. No es necesario tener los cookies activados para usar esta plataforma. Si usted rehúsa aceptar cookies, existe la posibilidad de que usted no tenga acceso a ciertos servicios brindados por la Plataforma. La Plataforma funciona como un mero soporte digital de la información que ingresan los USUARIOS, los Profesionales Médicos y/o los Pacientes. En tal sentido será

de exclusiva responsabilidad de quien ingrese los datos a la Plataforma, la calidad y veracidad de la información ingresada y el uso que se haga de la misma. El sitio podrá contar con enlaces a sitios de terceros sobre los cuales HOSPITAL VIRTUAL no tiene injerencia y por lo tanto no garantiza, representa o asegura que el contenido de éstos sea exacto, legal y/o inofensivo. Al enlazarse a otros sitios, el Usuario libera de responsabilidades a esta empresa por posibles daños que puedan generarse. Dada la complejidad y la permanente evolución de la ciencia médica, HOSPITAL VIRTUAL SAS no garantiza el estado completo ni la actualización permanente del modelo de información disponible para ingresar información clínica en la Plataforma y en sus bases de datos. En la Plataforma de HOSPITAL VIRTUAL se incluirán los datos médicos de los Pacientes con el objeto de registrarlos, facilitar su acceso y colaborar con el proceso de asistencia sanitaria. Los datos sólo podrán ser accedidos online por los Profesionales de la Salud y serán almacenados en forma segura y cumpliendo estrictamente con las disposiciones de la ley de Protección de Datos Personales (Ley 25.326) y de las leyes sobre los Derechos del Paciente en su Relación con los Profesionales e Instituciones de Salud (ley 26.529, ley 26.742 y decreto 1089/12). Los Usuarios que registren información en HOSPITAL VIRTUAL lo harán en forma libre y voluntaria y bajo su propia responsabilidad. Queda expresamente aceptado por los USUARIOS que la inclusión de sus datos personales en la Plataforma implica su consentimiento libre, expreso e informado para que los mismos sean objeto de cuidado y tratamiento por HOSPITAL VIRTUAL conforme a lo prescripto por la Ley 25.326 de Protección de Datos Personales. HOSPITAL VIRTUAL SAS nunca venderá, compartirá, ni cederá a terceros información personal asociada a Profesionales Médicos ni a Pacientes, excepto que estos lo autoricen por escrito de manera expresa, autorización que deberá ser enviada por correo a la dirección que suministre HOSPITAL VIRTUAL a través de la dirección de mail de consulta. Los USUARIOS se comprometen a transmitir e ingresar información veraz, correcta y completa y a mantenerla siempre actualizada. Si HOSPITAL VIRTUAL SAS comprobare por sí o a través de un tercero que la información no fuese veraz, correcta y completa, podrá impedir al usuario el acceso y/o utilización de HOSPITAL VIRTUAL. En ningún caso esta facultad de HOSPITAL VIRTUAL SAS eximirá de la responsabilidad exclusiva que le cabe a quien ingresó la información incorrecta. Asimismo, HOSPITAL VIRTUAL aún cuando se limita a facilitar mediante la plataforma el intercambio comunicacional entre los usuarios, asegura plenamente que la información recogida y/o almacenada en los servidores de HOSPITAL VIRTUAL sujeto a las características previstas en la Ley 26.529, gozarán de los derechos y garantías allí acordados a los usuarios. Los Usuarios cuentan con todos los derechos que les otorga la Ley sobre Protección de Datos Personales y podrán comunicar sus decisiones a HOSPITAL VIRTUAL SAS escribiendo un email

a [info@hospitalvirtual.com](mailto:info@hospitalvirtual.com) . HOSPITAL VIRTUAL podrá vincularse con otras plataformas virtuales a los efectos de acceder a información del paciente y con la única finalidad de que sea visto por el profesional de la salud con el cual el paciente reservó un turno. HOSPITAL VIRTUAL podrá recoger información personal de los usuarios únicamente para autenticar al usuario, dar un servicio más eficiente, realizar encuestas y elaborar resultados, suscripciones, ofertas de servicios relacionados y otros intercambios de información en su Sitio. HOSPITAL VIRTUAL puede utilizar la información recabada para enviar al usuario información sobre la plataforma. Los usuarios podrán optar, si así lo desean, por no recibir envíos en el futuro. HOSPITAL VIRTUAL puede usar la información personal para determinar los datos demográficos de nuestros usuarios y distribuir información estadística y general de actividad sobre el Instituto. Estos datos demográficos siempre representan información disociada y nunca identifican a un usuario específico. La información personal que usted le suministró a HOSPITAL VIRTUAL no será revelada a nadie. HOSPITAL VIRTUAL puede compartir información estadística agregada sobre el uso de la plataforma para adaptar mejor su contenido a las necesidades de los usuarios y para ayudar a entender los datos demográficos de su público.

**NOVENO: Condiciones legales.** HOSPITAL VIRTUAL SAS no será responsable en caso de que el Usuario no pudiese ingresar a la Plataforma y/o no pudiese utilizar HOSPITAL VIRTUAL debido a: (i) fallas de Internet o del proveedor de ese servicio; (ii) mal funcionamiento del hardware y/o (iii) mal funcionamiento del software o sistema operativo del usuario. Para evitarle perjuicios por estos sucesos, el Usuario deberá llevar registros complementarios fuera de este Sistema toda vez que considere que resulta indispensable o crítico el acceso inmediato a la información que requiere para el normal desenvolvimiento de sus tareas. Todos los usuarios se comprometen a utilizar la Plataforma, los servicios y la información incluida en la Plataforma en un todo de acuerdo con la legislación vigente, la moral y buenas costumbres. En ningún caso HOSPITAL VIRTUAL SAS será responsable por cualquier daño directo o indirecto que pueda ocasionar la exactitud, veracidad o exhaustividad de la información o contenidos incluidos, o por uso que de ellos pueda hacerse por parte de los Usuarios. HOSPITAL VIRTUAL SAS no será responsable por el uso indebido de sus servicios, ni de perjuicios o daños causados por ese uso incorrecto. HOSPITAL VIRTUAL no tiene ninguna participación durante todo el tiempo en que dure la comunicación del servicio entre el profesional y los usuarios; no será responsable por el efectivo cumplimiento de las obligaciones asumidas por los diferentes Usuarios en el perfeccionamiento de la operación, conociendo y aceptando el Usuario que lo hace bajo su propio riesgo. HOSPITAL VIRTUAL SAS no será responsable por el uso ilegítimo que terceros pudieran hacer de los nombres de marcas y/u

otros derechos de propiedad intelectual que los usuarios introduzcan a la Plataforma. HOSPITAL VIRTUAL SAS no será responsable por los eventuales perjuicios que se deriven de las relaciones que establezcan los usuarios con las empresas que se anuncien en el Sitio. HOSPITAL VIRTUAL SAS no revisa los sitios Web de terceros que estén enlazados con la Plataforma y, con tal motivo, no se responsabiliza por la precisión ni calidad de estos o de sus contenidos. La presencia de enlaces (links) a sitios Web de terceros en este Sitio tiene una finalidad meramente informativa y en ningún caso supone sugerencia, invitación o recomendación sobre los mismos. Los derechos de propiedad intelectual referidos a HOSPITAL VIRTUAL , su uso y demás servicios ofrecidos en el Sitio por HOSPITAL VIRTUAL SAS, incluidos los diseños gráficos y códigos, son de propiedad de HOSPITAL VIRTUAL SAS, quedando prohibida la reproducción por cualquier medio de los mismos, amparados por la Ley de Propiedad Intelectual N° 11.723 y la Convención de Berna para la Protección de las Obras Literarias y artísticas, aprobada por la Argentina mediante la Ley N° 25.140. Aunque HOSPITAL VIRTUAL SAS hace todos los esfuerzos razonables para asegurar que la información incluida en el Sitio sea precisa y actualizada, la Información puede contener imprecisiones técnicas, errores tipográficos, ser falsa o tener otras deficiencias. En ningún caso HOSPITAL VIRTUAL SAS será responsable por los eventuales perjuicios que se deriven de la utilización de esa información. HOSPITAL VIRTUAL SAS ha adoptado todas las medidas de seguridad, como encriptación, firewalls y similares, pero no garantiza que sus archivos estén exentos de virus, “bugs” o “troyanos” que contengan o manifiesten características contaminantes y/o destructivas. HOSPITAL VIRTUAL SAS podrá publicar en la Plataforma, pantalla o sección del sistema, información, publicidad, novedades o cualquier otra información a su exclusivo criterio y decisión. El usuario acepta y reconoce que no debe basarse en cualquier información y/o servicio disponible en la Plataforma para justificar o apoyar decisiones, actos (por acción u omisión) sin previa verificación o análisis crítico de cada situación, en forma personal o compartida con sus profesionales médicos tratantes. HOSPITAL VIRTUAL SAS no será responsable por los eventuales daños o perjuicios que se pudieran derivar de interferencias, omisiones, interrupciones, virus informáticos, averías telefónicas o desconexiones en el funcionamiento operativo de este sistema electrónico, motivadas por causas ajenas, como ser: retrasos o bloqueos causados por deficiencias o sobrecargas de líneas telefónicas, en el sistema de Internet o en otros sistemas electrónicos, así como de daños que puedan ser causados por terceras personas mediante intromisiones ilegítimas fuera del control de HOSPITAL VIRTUAL SAS. En tal sentido el Usuario reconoce que internet es una red pública y que como tal no puede atribuirse a HOSPITAL VIRTUAL SAS ninguna responsabilidad por daños resultantes del uso de la misma. Ante cualquier incumplimiento por parte

del usuario a las obligaciones que asume al ingresar a la plataforma o las normas legales vigentes, HOSPITAL VIRTUAL SAS podrá cancelar su acceso e impedirle la utilización del Sistema, sin responsabilidad de HOSPITAL VIRTUAL SAS ante el usuario por haber tomado esa decisión.

### **DÉCIMO: Consentimiento informado del Paciente para Servicio de Telemedicina**

Telemedicina/Telesalud implica el uso de comunicaciones electrónicas para permitir que los proveedores de atención médica en diferentes lugares compartan información médica individual del paciente con el fin de mejorar la atención del paciente. La comunicación electrónica significa el uso de equipos de telecomunicaciones interactivos que incluyen, equipos de audio, video y mensajería de texto, entre otros, que permiten la comunicación interactiva bidireccional sincrónico y/o asincrónico entre el paciente y el proveedor de atención médica. Los proveedores pueden incluir entre otros, médicos de atención primaria, médicos especialistas y/o subespecialistas, paramédicos, enfermeras y terapeutas. La información puede ser utilizada para diagnóstico, terapia, seguimiento y/o educación. Al igual que con cualquier procedimiento médico, hay beneficios esperados y riesgos potenciales asociados con el uso de la Telemedicina/Telesalud que el paciente necesita conocer.

Beneficios esperados:

- Mejora del acceso a la atención, al permitir que un paciente permanezca en un sitio remoto mientras recibe atención profesional de un proveedor de atención médica.
- Evaluación y gestión médica y sanitaria más eficientes.
- Los pacientes pueden ser diagnosticados y tratados antes, lo que puede contribuir a mejorar la prevención de enfermedades y bajar los costos de atención.
- El usuario mayor de edad puede acceder y gestionar las consultas de sus familiares a cargo evitando traslados innecesarios.

Los posibles riesgos incluyen, pero no están limitados a:

- A pesar de los esfuerzos razonables de protección, la transmisión de la información médica podría verse alterada o distorsionada por fallas técnicas que podrían ocasionar retrasos en la evaluación; la transmisión

de mi información médica podría ser interrumpida por una persona no autorizada; y/o el almacenamiento electrónico de mi información médica podría ser accedido por personas no autorizadas.

- Los servicios basados en Telemedicina/Telesalud pueden no ser tan completos como los servicios cara a cara. Entiendo que si el proveedor de telemedicina/telesalud recomienda atención con otro tipo de servicios (por ejemplo, servicios cara a cara) y/o me deriva a otro proveedor, es mi responsabilidad como paciente garantizar que las instrucciones recibidas son seguidas en tiempo y forma.
- En algunos casos, la información transmitida puede no ser suficiente (por ejemplo, mala resolución de las imágenes) para permitir la toma de decisiones apropiadas por parte del proveedor de servicios de salud de Telemedicina/Telesalud.
- En casos excepcionales, los protocolos de seguridad pueden fallar, lo que provoca una violación de la privacidad de la información médica personal.
- En algunos casos, la falta de acceso a registros o información médica completa y/o precisa puede dar como resultado reacciones adversas a medicamentos, reacciones alérgicas u otros errores de juicio.
- La evaluación y el tratamiento médicos podrían demorarse debido a deficiencias o fallas en el equipamiento.
- La falta de acceso a una historia clínica completa puede resultar en errores en el criterio médico.

Al aceptar este formulario, entiendo lo siguiente:

1. Certifico que estoy informado y comprendo que un profesional de la salud me prestará asistencia mediante una videoconferencia interactiva a distancia o a través de consultas por mensajes.
2. Doy mi consentimiento para compartir la información de salud personal y de mi familia con Hospital Virtual SAS y sus profesionales/proveedores de servicios de salud.
3. Entiendo que tengo el derecho de negar o retirar mi consentimiento para el uso de la Telemedicina/Telesalud en cualquier momento, sin afectar mi derecho a recibir atención o tratamiento en el futuro.

4. Entiendo que puedo esperar los beneficios del uso de la Telemedicina/Telesalud, pero que no se pueden garantizar ni asegurar los resultados.
5. Las leyes que protegen la confidencialidad de mi información médica también se aplican a la telemedicina. Como tal, entiendo que la información revelada durante el curso del tratamiento es confidencial. Sin embargo, existen excepciones obligatorias y permisivas a la confidencialidad, que incluyen, entre otras, la denuncia de abuso infantil, de personas mayores y de adultos vulnerables.
6. Comprendo que Hospital Virtual podrá compartir información sobre los servicios de atención médica con mi prepaga, obra social o compañía de seguros de salud.
7. Si su cobertura de seguro de salud no paga los cargos de sus Servicios en su totalidad, usted puede ser total o parcialmente responsable del pago.
8. Comprendo que la Telemedicina/Telesalud puede no ser apropiada para algunas o todas las necesidades del tratamiento.
9. Certifico que tengo la autoridad legal para actuar como tutor o representante personal de todos los usuarios menores registrados en mi Cuenta.
10. Me queda claro que puede ser necesario que, con fines de apoyo profesional y/o para ayudar con la transmisión, haya personal adicional presente en ambos extremos del enlace de video.
11. Me informaron claramente sobre los potenciales beneficios y riesgos de la participación en la teleconsulta y de que existen procedimientos alternativos a la misma; como la realización de la consulta presencial. Manifiesto estar informado y comprender que el servicio de teleconsulta no es adecuado para el manejo de todas las situaciones y en caso de no poder ser asistido con seguridad por medio de dicho servicio; el mismo podría ser discontinuado, con la consecuente derivación a una modalidad de atención presencial que se adecue más a mis necesidades.
12. Entiendo que NO se realizará por medio de telemedicina; atención de urgencias, emergencias o descompensaciones agudas debido a las limitaciones del servicio para el abordaje de dichas situaciones. Sí podrá ser utilizado el servicio para asistencia médica de urgencias menores.

He leído y entiendo la información proporcionada anteriormente sobre Telemedicina/Telesalud y todas mis preguntas han sido respondidas a mi satisfacción. Por la presente doy mi consentimiento informado para el uso de Telemedicina/Telesalud en la atención médica.

**UNDÉCIMO: Impuestos.** Tal como lo establece la normativa fiscal vigente, las partes son exclusivamente responsables por el pago de los impuestos que correspondan a cada uno de ellos, no existiendo relación de superioridad, ni dependencia económica ni técnico ni de subordinación entre los profesionales de la salud y HOSPITAL VIRTUAL.

**DUODÉCIMO: Modificaciones de términos y condiciones de uso.** Estos términos y condiciones están elevados en escritura pública. HOSPITAL VIRTUAL SAS podrá modificar estas Bases y Condiciones de uso, la modalidad de acceso al servicio y aquellas relacionadas o no con temas técnicos, o las condiciones comerciales y de mercado que rijan los servicios ofrecidos en cualquier momento, sin necesidad de comunicación previa ni notificación ulterior alguna, con efectos a partir de la fecha de su modificación y publicación en la plataforma. Se sugiere al Usuario el periódico control de estos términos y condiciones de uso. Asimismo, HOSPITAL VIRTUAL SAS se reserva el derecho de dar de baja la plataforma, sin previa notificación al Usuario o bien impedir el acceso de aquellos Usuario que no cumplan y/o hagan cumplir las obligaciones de uso de su sitio web o aplicación móvil. En el eventual caso de que algún fallo judicial decretase que alguna de las disposiciones contenidas en estas Bases y Condiciones fuera ilegal o nula, se mantendrán vigentes todas las demás condiciones incluidas en estas Bases y Condiciones no alcanzadas por la sentencia judicial. Al presionar “ACEPTAR TÉRMINOS” usted acuerda estar sujeto a lo estipulado en estos Términos de Uso. Estos términos y condiciones se regirán por las leyes de la República Argentina. El presente tiene carácter de acuerdo entre el Usuario y HOSPITAL VIRTUAL SAS. Las partes acuerdan que cualquier incidente derivado de estos términos será dirimido en la Justicia Nacional en lo Comercial de la Ciudad de Córdoba, República Argentina.