

 Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" Los Angeles Servicio de Salud Biobío Ministerio de Salud		Departamento Tecnologías de Información y Comunicación Complejo Asistencial Dr. Víctor Ríos Ruiz TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO PORTAL PACIENTE
--	--	--

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO PORTAL PACIENTE COMPLEJO ASISTENCIAL DR. VÍCTOR RÍOS RUÍZ

El presente documento describe los términos de uso aplicables al acceso y uso del Portal Paciente ofrecido por el Complejo Asistencial Dr. Víctor Ríos Ruiz en su sitio web.

1. Términos generales.

El “Portal Paciente” es una aplicación basada en tecnología web (internet), con protocolos de acceso seguro por el cual un paciente podrá acceder a diferentes servicios de su atención tales como consultar horas futuras, agendar retiro de fármacos, consulta de exámenes con número de orden, ingreso de datos de contacto y agenda de visita a pacientes hospitalizados. El acceso a esta información requerirá el uso de ClaveÚnica, servicio administrado por el Servicio de Registro Civil e Identificación.

La ClaveÚnica es de carácter personal y de uso exclusivo del usuario o de su representante legal según lo dispuesto por el Servicio de Registro Civil e Identificación, por lo que el Complejo Asistencial 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 presentes términos y condiciones podrán ser modificados por el Complejo Asistencial Dr. Víctor Ríos Ruiz. Toda modificación sustancial relativa al tratamiento de datos personales o sensibles será notificada activamente al usuario mediante las notificaciones del “Portal Paciente” y, en caso de que el usuario haya otorgado su consentimiento conforme a lo establecido en el punto 6.1 mediante notificaciones push. En caso de no aceptar los nuevos términos, el usuario podrá solicitar la eliminación de sus datos personales.

El acceso, interceptación y/o difusión ilícita o no consentida de la información contenida en el “Portal Paciente” está sancionada por la ley.

2. Condiciones de acceso y uso.

Al momento de realizar el primer ingreso al “Portal Paciente”, el usuario deberá manifestar su aceptación expresa, libre, informada e inequívoca de los presentes términos y condiciones mediante la marcación activa de verificación especialmente habilitada para dicho efecto, la que no podrá encontrarse preseleccionada.

 Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" Los Angeles Servicio de Salud Biobío Ministerio de Salud	 Calidad en los Procesos de Atención en Salud ACREDITADO Ministerio de Salud	Departamento Tecnologías de Información y Comunicación Complejo Asistencial Dr. Víctor Ríos Ruiz TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO PORTAL PACIENTE
--	---	--

Adicionalmente a dicha aceptación, se informará claramente al titular:

- Los datos personales y sensibles que serán tratados
- Las finalidades del tratamiento, incluyendo la gestión de los servicios disponibles en el "Portal Paciente", tales como el agendamiento de visitas a pacientes hospitalizados, la consulta de horas médicas, el agendamiento de retiro de medicamentos en farmacia, el ingreso de datos de contacto y la consulta de resultados de exámenes de laboratorio.

La aceptación del usuario quedará registrada en un sistema de auditoría, conservando evidencia de la fecha y hora de aceptación, identificación del usuario autenticado y versión de los términos aceptados.

Los registros de auditoría tendrán como única finalidad mantener evidencia de las acciones realizadas en el "Portal Paciente", con fines de seguridad, trazabilidad y cumplimiento normativo. En ningún caso dichos registros almacenarán contraseñas, credenciales de acceso, códigos de autenticación, tokens u otros antecedentes sensibles utilizados durante el proceso de autenticación del usuario.

Los registros de auditoría serán generados desde el primer acceso del usuario al "Portal Paciente" y serán conservados durante el período definido por la normativa vigente y por las políticas institucionales de gestión de la información. El Complejo Asistencial adoptará las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la integridad, disponibilidad, confidencialidad y trazabilidad de dichos registros, resguardando su conservación para fines de auditoría, seguridad de la información e investigación de incidentes cuando corresponda.

Sólo una vez completado dicho proceso, podrá habilitarse el acceso al "Portal Paciente".

Atendido el carácter sensible de la información clínica y en estricto cumplimiento de la Ley N° 20.584, la Ley N° 21.459 sobre Delitos Informáticos y la Norma Técnica N° 82 del Ministerio de Salud, el acceso al Portal se encuentra sujeto al principio de "Seguridad por Diseño" y se liberará de forma progresiva. En esta primera instancia de funcionamiento (Primera versión), el ingreso al sistema queda restringido de forma exclusiva a usuarios titulares de sus datos que se autenticquen mediante ClaveÚnica.

En consecuencia, dado que el acceso al "Portal Paciente" se realiza de manera personal e intransferible mediante ClaveÚnica, los padres, madres, tutores o representantes

 Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" Los Angeles Servicio de Salud Biobío Ministerio de Salud		Departamento Tecnologías de Información y Comunicación Complejo Asistencial Dr. Víctor Ríos Ruiz TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO PORTAL PACIENTE	
--	--	---	--

legales que requieran acceder a la información clínica de un menor de edad deberán contar con una ClaveÚnica vigente, obtenida a través de los canales oficiales dispuestos para dicho efecto.

Eventualmente el Complejo Asistencial podrá ser requerido para entregar acceso a datos personales o sensibles a terceros en virtud de una orden judicial o en los demás casos autorizados expresamente por la ley, incluyendo requerimientos efectuados por organismos públicos competentes, tales como el Ministerio de Salud, la Superintendencia de Salud u otras entidades fiscalizadoras, siempre que dispongan de habilitación legal específica para ello y en el marco de sus competencias materiales propias.

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 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 el portal.

Los presentes términos y condiciones de uso constituyen un acuerdo total entre las partes, no existiendo pactos orales, escritos u otro entendimiento o representación, salvo lo expresamente establecido en este documento y en la legislación vigente.

3. Derechos y Obligaciones de los usuarios.

Los usuarios del "Portal Paciente" tienen los derechos y deberes reconocidos en el artículo 19 N°4 de la Constitución Política de la República y regulado por la ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada y la Ley N° 20.584 que regula los derechos y deberes, y demás normativa atinente.

El usuario manifiesta y garantiza lo siguiente, entre otras cosas, sin que la siguiente lista sea taxativa:

- Que tiene la capacidad para cumplir con todas las condiciones de uso.
- Que la información que proporcione será completa, veraz, actualizada y precisa.
- Que la utilización del portal es a título personal y exclusivamente como titular de los datos, reconociendo que el sistema no admite accesos por representación de terceros en esta Primera versión.
- Que asume todas las obligaciones aquí descritas.

 Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" Los Angeles Servicio de Salud Biobío Ministerio de Salud		Departamento Tecnologías de Información y Comunicación Complejo Asistencial Dr. Víctor Ríos Ruiz TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO PORTAL PACIENTE
--	--	--

4. Derechos y Obligaciones de los usuarios de la institución.

El personal del Complejo Asistencial que tenga acceso debido a sus funciones a los datos proporcionados por los usuarios, se encuentra sujetos a estrictas obligaciones de confidencialidad, particularmente a las siguientes:

- A garantizar la protección de los datos personales, el respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia, y, asimismo, la protección de sus datos personales, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 19 N°4 de la Constitución Política.
- La Ley 20.584 y su reglamento que dispone la reserva y confidencialidad de los datos contenidos en la ficha clínica. Toda la información que surja, tanto de la ficha clínica como de los estudios y demás documentos donde se registren procedimientos y tratamientos a los que fueron sometidas las personas, son datos sensibles, de conformidad con lo dispuesto en la letra g) del artículo 2° de la ley N.° 19.628.
- Al artículo 10° de la Ley 19.628 sobre protección a la vida privada. Esta norma establece la reserva de los datos sensibles. Los datos sensibles son aquellos referidos a condiciones particulares de una persona, tales como su estado de salud. En principio, su tratamiento está prohibido salvo excepciones legales expresas como el consentimiento expreso de su titular, el que ha sido entregado de manera libre expresa y por escrito por el usuario del portal.
- Al artículo 7° de la Ley 19.628 sobre protección a la vida privada. Las personas que trabajan en el tratamiento de datos personales, tanto en organismos públicos como privados, están obligadas a guardar secreto éstos y como asimismo sobre los demás datos y antecedentes relacionados con el banco de datos, obligación que no cesa por haber terminado sus actividades en ese campo.

5. Condiciones de acceso al “Portal Paciente”.

El acceso a la aplicación “Portal Paciente” ha sido diseñado bajo un enfoque de **sitio web responsivo**, lo que permite que su contenido y funcionalidades se adapten automáticamente al tamaño y resolución de la pantalla del dispositivo utilizado, proporcionando una experiencia de uso adecuada tanto en computadores como en tablets y teléfonos inteligentes (smartphones). La aplicación ha sido probada para su funcionamiento en los principales navegadores web del mercado. Sin perjuicio de la compatibilidad técnica del dispositivo, el acceso estará condicionado en todo momento a la disponibilidad, estabilidad y correcto funcionamiento del servicio externo de autenticación ClaveÚnica, administrado por el Estado.

 Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" Los Angeles Servicio de Salud Biobío Ministerio de Salud		Departamento Tecnologías de Información y Comunicación Complejo Asistencial Dr. Víctor Ríos Ruiz TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO PORTAL PACIENTE
--	--	---

6. De la lista de servicios ofrecidos por el “Portal Paciente”.

El paciente titular podrá acceder al agendamiento de visitas a pacientes hospitalizados, a la consulta de sus horas médicas agendadas, al agendamiento para el retiro de medicamentos en la farmacia del Complejo Asistencial, el ingreso de sus datos de contacto y a la consulta de resultados de exámenes de laboratorio, así como a otras funcionalidades que puedan incorporarse en el futuro.

6.1 Notificaciones Push

El “Portal Paciente” podrá enviar notificaciones push a dispositivo móvil o computador del usuario cuando este haya instalado la aplicación o habilitado dicha funcionalidad en su navegador o dispositivo compatible.

La habilitación de las notificaciones push es completamente voluntaria y requerirá la autorización expresa del usuario mediante los mecanismos proporcionados por el sistema operativo o navegador correspondiente. El usuario podrá revocar dicha autorización en cualquier momento desde el portal, sin que ello afecte el acceso ni el uso de las demás funcionalidades.

Con el objeto de resguardar la confidencialidad de la información clínica, las notificaciones push no contendrán datos sensibles, diagnósticos, resultados clínicos u otros antecedentes cuya divulgación pudiera afectar la privacidad del usuario.

7. Almacenamiento de los datos.

Los datos almacenados podrán ser tratados con fines históricos, estadísticos, científicos o de investigaciones de interés público únicamente bajo los debidos resguardos de seguridad y confidencialidad. Para dichos fines, los datos serán estrictamente sometidos a procesos previos de anonimizados o disociados, de modo que no sea posible identificar al titular de la información, salvo autorización expresa o habilitación legal específica, dando así cumplimiento a las exigencias actualmente vigentes establecidas en la Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada y demás normativa aplicable.

La información registrada en la aplicación será almacenada y replicada en servidores locales bajo la infraestructura convergente del Complejo Asistencial.

8. Responsable del tratamiento de datos.

El responsable del tratamiento de los datos personales y sensibles es el Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz", RUT N° 61.607.301-K, institución pública de salud con domicilio institucional en Av. Ricardo Vicuña N° 147, ciudad de Los Ángeles, Región del Biobío.

 Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" Los Angeles Servicio de Salud Biobío Ministerio de Salud 	Departamento Tecnologías de Información y Comunicación Complejo Asistencial Dr. Víctor Ríos Ruiz TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO PORTAL PACIENTE
---	--

Para consultas relativas a la privacidad, protección de datos personales, o para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (derechos ARCO) consagrados en la Ley N° 19.628, el usuario deberá dirigirse a la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) o al canal institucional que el establecimiento disponga para estos efectos.

9. Ejercicio de los derechos del usuario.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley N.º 19.628, los usuarios tienen los siguientes derechos:

- Acceso a su información personal.
- Rectificación de sus datos.
- Cancelación o eliminación de sus datos entregados, salvo excepciones legales.
- Oponerse al tratamiento de sus datos, salvo excepciones legales.
- Solicitar información sobre los datos relativos a su persona, procedencia y destinatario, así como el propósito de almacenamiento y la individualización de las personas u organismos a los cuales sus datos son transmitidos.

En caso de requerir información sobre cómo puede ejercer los derechos señalados en el numeral precedente, por favor contactar a la Oficina de información, reclamos y sugerencias (OIRS).