

Términos y Condiciones de uso de la Plataforma RED SALUD

Estos términos y condiciones regirán para la página web (www.redsalud.com.py) y el aplicativo móvil denominado “RED SALUD” que se accede a través de smartphones, tablets y otros dispositivos inteligentes, en adelante a ambas plataformas se denominará “el aplicativo”.

Al mismo efecto, se llamará usuario a la persona que navegue por la Web y/o App, solicite información mediante correo electrónico o el formulario establecido al efecto, se suscriba a la newsletter o se registre como usuario en la Web y/o App, y acceda a los perfiles corporativos de RED SALUD en redes sociales, contrate el servicio del aplicativo.

Al suscribirse al aplicativo, el usuario deberá manifestar su aceptación a los presentes Términos y Condiciones de la Aplicación de RED SALUD a efecto de poder usar los servicios del aplicativo, y en caso de que no los acepte, el usuario deberá de abstenerse de utilizar el mismo.

El aplicativo se reserva el derecho a modificar estos Términos y Condiciones; en tal caso se comunicará al usuario a modo de revisar los cambios antes de continuar utilizando los servicios que se ofrecen. El hecho de continuar usando la Web y /o la App después de que se publique o comunique cualquier modificación en estos términos y condiciones significará que el Usuario ha aceptado las mismas.

Servicios

El Aplicativo pone a disposición del usuario, un listado de profesionales de ciencias de la salud de diversas especialidades e información sobre productos afines a los servicios de la salud.

El usuario a través del aplicativo, podrá acceder a la siguiente información del médico: nombre completo, especialidad, número de registro habilitante, número de teléfono línea baja, celular, dirección y ubicación de los consultorios donde presta servicio, seguros médicos con los cuales trabaja, convenios con instituciones o medios financieros de pagos y promociones sobre servicios prestados.

El usuario a través del aplicativo también podrá acceder a un listado de productos afines a la salud, sobre los productos se detallará la empresa o persona que los comercializa, la dirección y ubicación de la misma, el precio, si cuentan con servicio de delivery, y otras informaciones y/o especificaciones de cada producto en particular.

El usuario también podrá crear fichas médicas, en la cual se registrará el historial clínico del usuario o de las personas que él designe. El usuario podrá tener asociados a su cuenta a los menores de edad sobre los que ejerza la representación legal. A partir de los 18 (dieciocho) años el beneficiario podrá utilizar el servicio por sí mismo.

Por otra parte, el usuario podrá agendar un turno para consultar con el profesional de la salud o conectarse con el mismo a través de video llamadas y/o un chat online, de conformidad a la política descrita en el apartado inferior.

El servicio prestado por el aplicativo NO es un servicio de emergencias médicas. Si existiese una emergencia el usuario deberá comunicarse a las líneas nacionales habilitadas a tal efecto.

Política de cita médica online

El servicio de consultas online comprende la comunicación (chat online y/o videollamada) de un usuario con un profesional de la salud (del listado ofrecido) a través del aplicativo.

El servicio no comprende y no deberá ser utilizado para: problemas médicos que pongan en peligro la vida o que pueda causar deterioro grave del paciente. Eventos que se consideren una emergencia, urgencia o un caso grave. Afecciones del corazón o cerebrales.

Cualquier otra que a criterio de RED SALUD no pueda ser atendida por el servicio, comprendiendo problemas médicos de atención inmediata en sala de urgencia, según se detalla, de manera ejemplificativa, a continuación:

- *Dolor o presión en el pecho*
- *Hemorragia o sangrado significativo*
- *Pérdida de la conciencia*
- *Envenenamiento*
- *Quemaduras moderadas a severas*
- *Convulsiones/Epilepsia*
- *Dificultad para respirar*
- *Lesión grave de la cabeza, el cuello o la espalda*
- *Afectación grave de alguna extremidad*
- *Fracturas o hueso roto*

No se podrán prescribir recetas de:

- *Narcóticos*
- *Opioides*
- *Sedantes y relajantes musculares*
- *Medicamentos que requieren una estrecha vigilancia por parte de un profesional de la salud (Clonazepam, Anfetaminas, etc.)*
- *Medicamentos que requieren administración por parte de un profesional de la salud o capacitación para el uso por primera vez (Remicade, Epogen, Enbrel, etc.)*

Las consultas que el usuario realice a través del servicio de consultas online no serán grabadas con el fin de garantizar la confidencialidad de la información vertida en la misma; de resguardar y preservar el secreto médico, sin perjuicio del ingreso de datos al historial médico del paciente por parte del profesional interviniente.

La consulta no tendrá duración mínima o máxima estipulada, sino que será desarrollada durante el tiempo que el profesional de la salud considere pertinente para atender cada caso en particular dependiendo del motivo de la consulta.

Las consultas podrán ser realizadas durante las 24 horas del día, todos los días del año. En caso que el profesional elegido para realizar la consulta no se encontrase disponible, el usuario tendrá la opción de acceder a otro profesional.

Receta electrónica

El médico podrá recetar solo los medicamentos que se encuentren disponibles en el Vademecum habilitado por el Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social de la República del Paraguay. La receta será enviada al usuario en formato digital, a su mail, whatsapp o chat red salud, en conjunto con las indicaciones de cómo tomar esa medicación (en el marco del “**Comunicado DNVS D.G. N°009/2020**” que reza: “...se admitirán recetas electrónicas expedidas en medios electrónicos: (correo electrónico, sistema de mensajería, celular, etc.), de medicamentos de venta bajo receta o receta simple archivada) y una lista de farmacias donde dirigirse para comprar la misma.

Por otra parte, el usuario comprende y acepta que, en cada caso particular el profesional tratante evaluará la viabilidad de la prescripción o no de aquellos medicamentos de venta controlada, según la posibilidad de obtener o no un diagnóstico mediante la consulta en línea.

En el caso de que la información personal que brinde el usuario, sea errada o incompleta, imposibilitando la efectiva comprobación e identificación del mismo, el aplicativo se reserva el derecho de cancelar la cuenta, quedando exento de cualquier responsabilidad o resarcimiento para con el usuario.

A todos los fines legales y administrativos vigentes, la consulta a efectuar por el usuario se tendrá como efectuada en el domicilio registrado del profesional médico actuante.

Procesamiento de Pagos y Facturación

Los pagos por las consultas realizadas a través del aplicativo, serán efectuados a través de servicios tercerizados a través de las redes de cobranzas y plataformas electrónicas de: Bancard, Procard, Aquí Pago, Pago Express, Tigo Money, Billetera personal, para lo cual se requerirá de ciertos datos de registro dependiendo del medio seleccionado para el pago en cada transacción a ser llevada a cabo.

Una vez agendada la consulta o al momento que se encuentre disponible el profesional seleccionado, el aplicativo emitirá un mensaje en el cual figurará el monto a ser cobrado por cada consulta (teniendo en cuenta que el tarifario varía según se trate de consulta vía chat o videollamada y dependiendo del monto fijado en concepto de honorarios por cada profesional), el usuario deberá dar click en “acepto” de forma previa a llevarse a cabo la consulta.

Una vez finalizada la consulta y efectuado el pago, el aplicativo emitirá a una factura digital a nombre del usuario, la cual será enviada al correo electrónico suministrado por el mismo al registrarse en la plataforma.

Política de responsabilidad del aplicativo

El aplicativo no garantiza el contenido de cualquier receta, consejo, indicación u otras respuestas de cualquier profesional médico participante. De igual forma, el aplicativo tampoco asume responsabilidad legal por cualquier información incorrecta o engañosa proporcionados por cualquier profesional que se encuentre en el listado.

Los profesionales médicos y profesionales afines a salud dentro del listado proporcionado por el aplicativo no son empleados del mismo, sino que son profesionales independientes y directamente responsables por la calidad del servicio que hubieran prestado.

El aplicativo no otorga garantía de ninguna naturaleza sobre los productos ofertados o promocionados en el mismo.

Asimismo, el aplicativo no será responsable de errores, falencias u omisiones emergentes de la utilización del aplicativo; no otorga a sus usuarios garantías tácitas o expresas, incluyendo -sin limitación de ningún tipo- inexistencia de virus de computadora, garantía por violación de derechos de terceros, dominios, títulos de dominio, o de servicios, pérdidas, gastos directos o indirectos, interrupción, demora, defecto, error, omisión, falla del servicio o línea, etc., en forma inherente o consecuente con la utilización de los servicios ofrecidos por el aplicativo. Por consiguiente, bajo ningún supuesto RED SALUD, será responsable de daño alguno que los usuarios puedan sufrir por la utilización del servicio.

Información a ser solicitada por el aplicativo

El Aplicativo obtiene los datos personales facilitados por el usuario a través de los siguientes medios:

- Al visitar o utilizar la Web y/o App.
- Mediante el registro de usuario a través del formulario de paciente o doctor de la web.
- Mediante la información que como usuario suministre través de los diferentes servicios que se le ofrecen a través de la web y/o App.
- Mediante petición de información o contacto a través del Formulario de Contacto en la web.
- Mediante registro de usuario en la App como paciente o doctor para la utilización de los servicios que se le ofrecen a través dispositivos móviles.

- Cookies y tecnologías similares para las Apps.

El Usuario es responsable de la veracidad y exactitud de la información que proporcione al aplicativo. En este sentido, será de obligación del usuario el mantener actualizadas las informaciones y datos de forma tal que correspondan a la realidad en cada momento.

Cualquier manifestación falsa o inexacta que se produzca como consecuencia de las informaciones y/o datos manifestados por el usuario así como los perjuicios que tal información pudiera causar será responsabilidad del usuario.

Uso de los datos personales de Usuarios

Los datos ingresados por los usuarios a través del aplicativo serán almacenados bajo estándares de alta seguridad, los mismos serán utilizados exclusivamente por el aplicativo a los efectos detallados en los siguientes párrafos.

El aplicativo informa al usuario sobre el procedimiento seguido para recabar sus datos de carácter personal y los usos a los que serán destinados.

El aplicativo comunica al usuario, que los datos de carácter personal que facilite a través de la Web y/o App serán incorporados a un fichero de titularidad del aplicativo, que serán utilizados con los siguientes propósitos que variarán en función del uso que haga de las mismas:

- El uso o la prestación de los servicios descritos en el apartado de Servicios, previo registro del usuario y confirmación de aceptación de los Términos y Condiciones de uso del aplicativo y las condiciones particulares de determinados servicios.

- Responder a las consultas o solicitudes de información que pueda realizar el usuario;
- Facturación y cobro de los servicios.

- Previo consentimiento del usuario, el envío de información sobre servicios, productos y actividades del RED SALUD, la suscripción a la newsletter y revista online de RED SALUD, así como el envío de información sobre productos y servicios de terceros de los sectores de actividad de ocio, transporte, farmacéutico, dispositivos médicos, aplicaciones informáticas con los que RED SALUD pueda realizar colaboraciones en beneficio de su condición de usuario.

- En el caso de que el doctor facilite su currículum vitae, sus datos serán gestionados al efecto de inclusión en el directorio de RED SALUD.

- En el caso de que el usuario haya aceptado el aviso de notificaciones push, la misma será utilizada a fin de mantenerle informado (a través del envío de notificaciones a través del aplicativo) acerca de los servicios, actualizaciones y nuevas características del aplicativo, solución de problemas, detección y prevención de los errores o en general para cumplir con los Términos y Condiciones de Uso del aplicativo.

- Utilizar la ubicación del dispositivo móvil para prestar los servicios localizados geográficamente que el usuario solicite.

- Realizar análisis de datos y elaborar informes con fines estadísticos sobre la utilización de los servicios del aplicativo, tras haberlos sometido a procedimiento de disociación. Los datos disociados no identifican al usuario individualmente; pero permiten analizar patrones dentro de colectivos de personas. Personalizar y mejorar las herramientas y funcionalidades de la web o de la App.

- Personalizar y mejorar las herramientas y funcionalidades del aplicativo.

- Garantizar el funcionamiento técnico del aplicativo.

- Utilizarlos para cualquier otro fin exigido o permitido por la legislación aplicable o para el usuario que haya prestado su consentimiento.

Ciertos servicios prestados por el aplicativo pueden contener condiciones de uso particulares con previsiones en materia de protección de datos personales, que prevalecen sobre estos términos y condiciones de uso. En este sentido, es importante que el usuario tenga presente las advertencias que se le hagan sobre dichas especificaciones.

Información compartida con terceros

En el caso del usuario, paciente registrado, agende una consulta por medio de videollamada o chat con profesionales que se encuentren en el listado del aplicativo, su historial médico registrado hasta ese momento en la plataforma será puesto a disposición del profesional de la salud correspondiente a los efectos de programar la visita médica solicitada y/o realizar la respectiva consulta.

El aplicativo no facilitará los datos de carácter personal de los usuarios a terceros, salvo que disponga del consentimiento expreso del usuario para ello, que esté permitido por la legislación vigente, o que sea necesario revelarla para cumplir con un procedimiento judicial, incluidas entre otras, citaciones para un juicio civil, penal y órdenes judiciales.

El aplicativo podrá contratar a terceros para facilitar sus servicios (como, por ejemplo, en tareas de mantenimiento, análisis, auditoría, marketing y desarrollo). Dichas terceras partes tendrán un acceso limitado a la información del usuario solo para ejecutar estas tareas en representación del aplicativo, y están obligadas ante el mismo a no revelarla o utilizarla para otros fines. Los terceros contratados por el aplicativo que utilicen los datos del usuario para otros fines no descritos en éstos términos y condiciones responderán personalmente frente al usuario por cualquier daño que causaren.

El usuario (paciente) autoriza expresamente RED SALUD a la publicación de comentarios que realice sobre la atención recibida por los profesionales de la salud, esta publicación se realizará de forma anónima (se indicarán únicamente iniciales). Esta publicación se realizará a través de redes sociales, sitios web y cualquier otro medio por medio del cual el aplicativo publicite.

Consentimiento del Usuario

Al hacer click en la casilla de aceptación, el usuario consiente todas las cláusulas descritas en estos Términos y Condiciones de uso.

La aceptación del usuario aplica además a que sus datos sean utilizados con los fines referidos en el apartado "Uso de los datos personales de usuarios", "Información compartida con terceros" y "política de consultas online".

Requisitos para el usuario

Los servicios, acceso a los contenidos y oferta de productos del aplicativo están exclusivamente dirigidos a personas mayores de 18 años.

Seguridad y Confidencialidad

El aplicativo establecerá todos los medios técnicos a su alcance para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos que el usuario facilite a través del aplicativo. Se informa al usuario, respecto a su condición de paciente, que la información que pudiera suministrar será cifrada, tratada y custodiada bajo procesos de anonimización y estándares de seguridad que permitan asegurar su íntegra confidencialidad.

El aplicativo establece que la información que el usuario facilite a través del mismo será almacenada y tratada observando el deber de secreto y confidencialidad, salvo los casos expresamente establecidos en el apartado de uso de información del usuario con respecto a terceros.

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 puedan accederse desde el sitio son de propiedad exclusiva de la Plataforma Red Salud y/o de los legítimos titulares con quienes el aplicativo contrata.

Derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición:

El usuario podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos personales, en los términos y condiciones previstos en la legislación vigente. En ese sentido, podrá ejercer dichos derechos, previa acreditación de su identidad mediante fotocopia, o escaneo de la cédula de identidad, o documento identificador equivalente a través de la dirección de correo electrónico info@redsalud.com.py o dirigiendo la comunicación escrita a la dirección Dr. Hassler 6446 casi Avda. Dr. Guido Boggiani, Asunción.

Si el usuario desea dejar de recibir la newsletter, podrá darse de baja directamente en el último newsletter que reciba a través de la dirección de correo info@redsalud.com.py.

En el caso que desee formular cualquier sugerencia o comentario en relación con la Política de Privacidad puede dirigirse a la siguiente dirección de correo info@redsalud.com.py.

Políticas de aceptación de publicidad y similares:

El usuario acepta que una vez registrado en la plataforma podrá recibir información publicitada en la misma, ya sea mediante pestañas emergentes en la plataforma o enviadas al correo electrónico del usuario.

Del mismo modo el usuario, con el envío de la receta médica por el profesional tratante podrá recibir un link de sugerencia para compras en cadenas de farmacias aliadas a Red Salud, con el beneficio de comprar del medicamento requerido de forma fácil y rápida, en caso de no ser de su interés bastará con ignorar la sugerencia.

Así también, el usuario acepta que podrá recibir información, publicidad e invitaciones a cursos de formación como además recibir ofertas de material bibliográfico relativos al área de la salud y el bienestar.

Registro a través de Facebook, Google.

La conexión a través de Facebook es un servicio de Facebook, Inc. ("Facebook"). Si utiliza la conexión a través de Facebook para registrarse en el aplicativo, procesa y almacena los datos que transmite solo a efectos de registro. El uso de la conexión a través de Facebook está sujeto a las políticas de privacidad y los términos de uso de Facebook. Cuando se usa la conexión a través de Facebook, el perfil de Facebook y los datos públicos disponibles en Facebook se transferirán de Facebook al aplicativo.

El usuario puede obtener la información relativa a la finalidad y el alcance de la captación de datos y el posterior tratamiento y utilización de los datos por parte de Facebook, así como los derechos y las posibilidades de configuración a efectos de proteger su privacidad en las Políticas de protección de datos de Facebook. Si no está de acuerdo con la transferencia de datos, utilice la cuenta del aplicativo como inicio de sesión en lugar de usar la conexión a través de Facebook.

En el mismo sentido, el aplicativo pone a disposición del usuario la función ingreso/registro a través de "Google" ofrecida por Google. Si el usuario utiliza esta función, en primer lugar, será redireccionado a Google. Allí se le solicitará que se identifique con su nombre de usuario y su clave de acceso. Por supuesto, el aplicativo no conoce sus datos de identificación. Si ya está conectado a Google, este paso se omitirá.

A continuación, Google le comunicará los datos que nos informará y deberá confirmarlo con el botón "Aceptar". Con los datos transmitidos, el aplicativo creará su cuenta de usuario. Podrá obtener la información relativa a la finalidad y el alcance de la captación de datos y el posterior tratamiento y utilización de los datos por parte de Google, así como tus derechos y las posibilidades de configuración a efectos de proteger tu privacidad en las Políticas de protección de datos de Google.

Política de Privacidad en redes sociales

El aplicativo informa al usuario, que posee un perfil corporativo en las Redes Sociales Facebook, Twitter e Instagram, con la finalidad principal de publicitar sus productos y servicios.

El usuario que dispone de un perfil en la misma red social y ha decidido unirse a la página creada por el aplicativo, mostrando así interés en la información que se publicite en la Red, consiente el tratamiento de aquellos datos personales publicados en su perfil por parte del aplicativo.

El usuario puede acceder en todo momento a las políticas de privacidad de la propia Red Social, así como configurar su perfil para garantizar su privacidad. No existe ningún vínculo entre el aplicativo y las redes sociales señaladas anteriormente; por lo que el usuario aceptará su política de uso y condiciones, una vez acceda que a las mismas y/o valide sus avisos y términos y condiciones en el procedimiento de registro.

El usuario siempre puede controlar sus conexiones, eliminar los contenidos que dejen de interesarle y restringir con quién comparte sus conexiones, debiendo para ello acceder a su configuración de privacidad.

Legislación aplicable y jurisdicción competente:

Los Términos y Condiciones se rigen e interpretan de acuerdo con las leyes de la República del Paraguay, por ende, cualquier reclamo relacionado con el servicio deberá ser efectuado ante los Tribunales de la ciudad de Asunción de la República del Paraguay.