

Términos y Condiciones de uso del

Servicio de Consulta Médica a Distancia “Llamando al Doctor”

1. *Definiciones:*

- 1.1. Empresa: significa **ALIANZA SERVICIOS S.A.** y/o cualquier otra sociedad vinculada a ésta.
- 1.2. Afiliado/a: significa/n la/s persona/s que se encuentra/n afiliada/s a los servicios que brinda PREVENCIÓN SALUD.
- 1.3. Servicio: significa la posibilidad de acceder a la atención de un médico a través de una video llamada y/o llamada (solo audio) , denominado “Llamando al Doctor”.
- 1.4. Sitio/Aplicación Mobile: significa el sitio web “llamandoaldoctor.com” o el que en el futuro lo reemplace. La aplicación mobile se denomina “Llamando al Doctor” o el que en el futuro lo reemplace.
- 1.5. Términos y Condiciones: significan los presentes términos y condiciones de uso del Servicio y/o los que en el futuro los reemplacen.
- 1.6. Usuario: es la persona afiliada a Prevención Salud, mayor de 18 años y que no presenta mora, que puede acceder al servicio una vez que haya aceptado los Términos y Condiciones de Uso, siempre que tenga contratado un Plan A2, A3, A4, A5 o A6.

El Usuario se obliga a leer cuidadosamente los Términos y Condiciones que a continuación se expresan, tanto al acceder al Sitio como a cualquier página adicional o complementaria utilizada para el Servicio.

Los Términos y Condiciones son de carácter vinculante y de lectura obligatoria para el ingreso y utilización del Servicio, sin perjuicio de la plena vigencia de cualquier otra documentación que el Usuario hubiera suscripto.

ADVERTENCIAS

- Toda la información publicada vinculada con Servicios que ofrece la Empresa podrá ser modificada sin previo aviso.
- Es condición esencial del Servicio, que la información contenida en el Sitio sea utilizada en forma lícita y de acuerdo a los Términos y Condiciones y cualquier otra documentación y/o información suministrada por la Empresa.
- Se encuentra prohibida la copia, duplicación, redistribución, comercialización o cualquier otra actividad que se pueda realizar con los contenidos del Sitio y/o el Servicio.

2. *Condiciones de Uso del Servicio:*

- 2.1. Al registrarse en el Sitio/Aplicación Mobile y haciendo clic en "Acepto" usted confirma que ha leído y comprendido y acepta irrestrictamente los Términos y condiciones en su calidad de Usuario.
- 2.2. Usted manifiesta y garantiza que se encuentra facultado para aceptar los Términos y Condiciones y cumplir con los mismos.
- 2.3. El Servicio consiste en la posibilidad de que el Usuario realice una consulta de tipo orientativa, no presencial, de carácter virtual mediante video llamada o llamada, a un profesional médico.

- 2.4. El acceso al Servicio es voluntario del Usuario y no reemplaza la consulta personal a un profesional médico.
- 2.5. Se deja expresamente asentado que la información o asesoramiento proporcionado mediante el Servicio por los profesionales médicos deberá utilizarse sólo como una guía y no como una recomendación definitiva para adoptar ninguna acción específica.
- 2.6. El Usuario podrá efectuar diferente cantidad de consultas según su plan:
- A2: 2 consultas mensuales por afiliado.
 - A3 y A4: 4 consultas mensuales por afiliado.
 - A5 y A6: 7 consultas mensuales por afiliado.
- La consulta tendrá una duración de 5 (cinco) minutos (máxima de 7 minutos) y podrá ser realizada durante las 24 horas del día, todos los días del año.
- 2.7. En caso que el profesional elegido para realizar la consulta no se encuentre disponible, el Usuario tendrá la opción de acceder a otro profesional.
- 2.8. El Servicio no es personal y exclusivo del Usuario. El usuario podrá tener asociados a su cuenta a los menores de edad sobre los que ejerza la representación legal y/o tenga adheridos a su plan médico. A partir de los 18 (dieciocho) años el afiliado podrá utilizar el servicio por sí mismo.
- 2.9. El Servicio se encuentra disponible para todo el territorio de la República Argentina, pero podrán acceder aquellos usuarios que se encuentren en las zonas habilitadas.
- 2.10. El Usuario comprende y acepta irrestrictamente que la Empresa se reserva el derecho de suspender y/o dejar de prestar el Servicio, sin aviso y/o acto previo alguno. Esto no generará bajo ninguna circunstancia posibilidad alguna de reclamo a favor del Usuario.
- 2.11. El Servicio se encuentra sujeto a disponibilidad técnica del acceso a internet o servicio de conectividad que posea el Usuario y el equipamiento del cual desee acceder, lo cual depende exclusivamente de éste.
- 2.12. La Empresa no otorga garantía de ninguna naturaleza sobre el consejo médico, asesoramiento, contenidos, información que se ofrece en el Servicio, ni de las consecuencias de ninguna índole de lo actuado por los médicos consultados.
- 2.13. La Empresa no será responsable de errores, falencias u omisiones emergentes de la utilización del mismo y 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 del Servicio. Por consiguiente, bajo ningún supuesto la Empresa, con la extensión admisible bajo la ley aplicable, será responsable de daño alguno que los Usuarios puedan sufrir por la utilización del Servicio.
- 2.14. La decisión sobre la modalidad del contacto (llamada, solo audio, o videollamada), será tomada exclusivamente por el profesional interviniente.
- 2.15. **El Servicio NO es un servicio de emergencias médicas.** Si existiese una emergencia el Usuario deberá comunicarse al 0800-444-0000, línea de Emergencias Médicas las 24hs.
- 2.16. El Servicio no comprende y no se podrá, a través de él, acceder a ningún tipo de certificado por parte de los profesionales.

- 2.17. La Empresa no garantiza el contenido de cualquier consejo u otras respuestas de cualquier profesional médico participante.
- 2.18. Los profesionales médicos no son empleados de la Empresa sino que son profesionales independientes y directamente responsables por la calidad del servicio que le hubieran prestado.
- 2.19. La Empresa ni ninguno de nuestros titulares, gerentes, directores, empleados, agentes, socios, anunciantes o afiliados asume ninguna responsabilidad legal por cualquier información incorrecta o engañosa proporcionados por cualquier médico profesional.
- 2.20. Alcance del servicio. El Servicio **no** comprende y **no** deberá ser utilizado para: Problemas médicos que pongan en peligro la vida o que pueda causar deterioro del paciente. Eventos que se consideren una emergencia, urgencia o un caso grave. Afecciones del corazón o cerebrales. Cualquier otra que a criterio de la Empresa no pueda ser atendida por el Servicio, comprendiendo problemas médicos de atención inmediata en sala de guardia, 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
- 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.)

Qué patología **sí** tratamos, entre otras:

- Resfrío
 - Sinusitis
 - Gripe
 - Problemas pediátricos de baja complejidad
 - Erupciones cutáneas
 - Asma
 - Alergia
 - Infecciones del tracto urinario
 - Dolor de garganta
 - Vómitos
 - Problemas relacionados al deporte
 - Diarrea
 - Problemas o enfermedades del viajero (dentro del territorio de la República Argentina)
 - Consejería para dejar de fumar
- 2.21. Las consultas que el Usuario realice a través del Servicio no serán grabadas con el fin de garantizar la confidencialidad de la información que se vierta en el mismo, y de resguardar y preservar el secreto médico, sin perjuicio del ingreso

de datos a la historia clínica del paciente por parte del profesional interviniente.

- 2.22. Receta electrónica: El médico podrá recetar solo los medicamentos que se encuentren disponibles en el Vademecum desarrollado para Llamando al Doctor. La receta le llegará al Usuario en formato digital, a su mail, en conjunto con las indicaciones de cómo tomar esa medicación y una lista de farmacias donde dirigirse para comprar la misma. Para comprar los medicamentos es necesario que el Usuario imprima la receta que se le envía a su mail. El Usuario debe buscar su localidad en esa lista de farmacias, si no se encuentra puede comprar la medicación sin descuento y luego Prevención Salud le gestionará el reintegro del porcentaje de cobertura. Si la medicación requiere de una aplicación (por ejemplo, inyectable), el Usuario podrá presentar la hoja de indicaciones médicas aportada por el sistema, la cual está sellada y firmada por el profesional de la salud.
 - 2.23. En el caso que la información personal que nos brinde, a exclusivo criterio de la Empresa, sea errada o incompleta, imposibilitando la efectiva comprobación e identificación de usted como Usuario, la Empresa tendrá el derecho de cancelar la cuenta, quedando exento de cualquier responsabilidad o resarcimiento hacia usted.
 - 2.24. 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.
 - 2.25. Cualquier incumplimiento por parte del Usuario de sus obligaciones o uso no autorizado del Servicio derivará, bajo criterio propio y exclusivo de la Empresa, en la cancelación de la autorización para operar el Servicio por parte del Usuario. Sin perjuicio de lo anteriormente previsto, el Usuario acepta que la Empresa podrá suspender la autorización a operar del Usuario si a su exclusivo criterio, se estuvieran realizando actividades no autorizadas por la normativa aplicable o debidas bajo la cuenta del Usuario.
 - 2.26. La Empresa podrá informar a los Usuarios cualquier cuestión relativa al uso del Servicio y sus efectos, por medio de un aviso general del Sitio, mensaje de correo electrónico a su dirección de correo electrónico registrada en la información del Usuario.
3. *Propiedad intelectual e industrial:*
- 3.1. Todos los contenidos, marcas, dominios, logos, dibujos, documentación, programas informáticos o cualquier otro elemento susceptible de protección por la legislación de propiedad intelectual o industrial, que sean accesibles en el Sitio son de propiedad exclusiva de la Empresa y/o de sus correspondientes legítimos titulares y quedan expresamente reservados todos los derechos de uso y/u otros sobre los mismos.
 - 3.2. Los contenidos de Usuarios y comentarios de usuario podrán ser aplicados a los siguientes fines:
 - Para configurar y mantener su inscripción en el Sitio.
 - Para comunicarse con el usuario.
 - Para estudios de mercado, de estadística y académicos.
 - Para auditar y analizar el Servicio.
 - Para garantizar la funcionalidad técnica y la seguridad del servicio.
4. Protección de Datos Personales.

De acuerdo con lo establecido en la Ley N° 25.326 y en las Disposiciones dictadas por la DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES, Prevención

Salud cuenta con la inscripción de su base de datos en el Registro Nacional de Protección de los Datos Personales con el número:70687, y se compromete al cumplimiento de su obligación de secreto con respecto a los datos de carácter personal y al deber de tratarlos con confidencialidad. A estos efectos, adoptará las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

La recogida y tratamiento automatizado de los datos personales tiene como finalidad exclusiva el uso e identificación ante el sistema. El usuario podrá ejercitar en todo momento los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición, dirigiéndose por escrito a Prevención Salud a su domicilio de Avenida Independencia N° 333, Sunchales, Santa Fe, Argentina, o vía correo electrónico: info@prevencionsalud.com.ar.

Los usuarios garantizan a Prevención Salud la veracidad y autenticidad de las informaciones y datos que comuniquen en virtud de la utilización de este sistema. En este sentido, será de obligación de los usuarios el mantener actualizados 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 datos manifestados así como los perjuicios que tal información pudiera causar será responsabilidad de los usuarios.

El titular de los datos personales tiene la facultad de ejercer el derecho de acceso a los mismos en forma gratuita a intervalos no inferiores a seis meses, salvo que se acredite un interés legítimo al efecto conforme lo establecido en el artículo 14, inciso 3 de la Ley N° 25.326. La DIRECCION NACIONAL DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES, Órgano de Control de la Ley N° 25.326, tiene la atribución de atender las denuncias y reclamos que se interpongan con relación al incumplimiento de las normas sobre protección de datos personales. El titular de los datos cuenta con la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación y supresión respecto de los datos obrantes en nuestros registros. Disposición 10/2008-DNPDP.

5. *Legislación aplicable y jurisdicción competente. Contacto*

- 5.1. Los Términos y Condiciones se rigen y se interpretan de acuerdo con las leyes de la República Argentina y cualquier reclamo relacionado con el Servicio deberá ser efectuado ante los Tribunales de Rafaela, Provincia de Santa Fe, con exclusión de cualquier otro tribunal.
- 5.2. Si usted tiene alguna duda o consulta con respecto a los términos y condiciones, puede escribirnos a contacto@llamandoaldoctor.com.