

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

PORTAL DEL PACIENTE

COMPLEJO ASISTENCIAL DR. SÓTERO DEL RÍO

Versión 1.4 (abril 2021)

1. De las generalidades.

El "Portal de Pacientes" se define como un software basado en tecnología web (internet) y con protocolos de acceso seguro por el cual un paciente del Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río (CASR) podrá eventualmente acceder a resúmenes de su atención clínica en diferentes procesos de atención de salud soportados por su ficha electrónica.

Al aceptar los presentes términos y condiciones el paciente declara conocer y comprender que su acceso es de carácter confidencial y expresamente clasificada como datos sensibles por la legislación chilena vigente, en especial leyes N°19.628 y N° 20.584.

Si los datos del paciente al que se accede no le pertenecen, informamos que tanto el acceso, copia difusión o cualquier mal uso de esta información está sancionada expresamente por la ley.

El acceso a información asistencial de pacientes contenida su historia clínica está sujeta a la Ley N° 19.628 que regula la protección de datos de carácter personal, y a la Ley N° 20.584 que regula los DERECHOS Y DEBERES que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.

Por lo anterior, la información detallada en este portal electrónico podrá ser consultada solo por el titular de ésta mediante el uso su RUN y Clave Única personal que el paciente solicitó de forma expresa en el Servicio de Registro Civil e Identificación. La clave de acceso es de carácter personal y de uso exclusivo del paciente, por lo que el recinto asistencial no será responsable por comunicación de esta clave a terceras personas, así como tampoco si éste comunica información propia de su historia clínica.

2. Del acceso web al Portal de Pacientes.

Este servicio permitirá al paciente acceder a través del sitio web a los resúmenes de episodios clínicos contenidos en su ficha electrónica, como una copia de un documento clínico electrónico.

Su acceso será mediante la web principal del Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río o en su defecto en el siguiente link:

<https://portalpaciente.hospitalsoterodelrio.cl/>

El acceso a la plataforma Portal de Pacientes ha sido probado y diseñado para uso en los principales navegadores web del mercado utilizados en PC (Internet Explorer, Chrome, Mozilla) y es compatible también para uso en dispositivos móviles como tablets y teléfonos inteligentes

(smartphone), en este caso con una visualización más reducida acorde a las dimensiones de la pantalla del dispositivo.

3. De la lista de servicios ofrecidos por el Portal de Pacientes.

La lista de servicios que podrá acceder el paciente son los siguientes:

- **Información sobre próximas citas de atención ambulatoria de especialidad.** Permite conocer próximas citaciones vigentes así como la impresión/visualización de copia del documento comprobante de citación ambulatoria.
- **Copias de atenciones de urgencia.** Permite la visualización/impresión del documento DAU (Dato de Atención de Urgencia) para cada atención de urgencia recibida en el centro asistencial, siendo éste un resumen de las prestaciones recibidas en Unidad de Emergencia Hospitalaria.
- **Copia de consultas de atención en especialidad.** Permite la visualización/impresión de las actuaciones según atenciones clínicas recibidas en especialidad, tanto por profesionales médicos como no médicos. Aplica restricciones a ciertas atenciones consideradas de entrega presencial y que son detalladas más adelante en el presente documento (véase restricciones punto 7 b) y c) del presente documento).
- **Copia de recetas de medicamentos.** Permite la visualización/impresión de recetas de origen ambulatorio (especialidad) tanto agudas como crónicas.
- **Resultados de exámenes:** permite la visualización/impresión de copias de resultados de exámenes de laboratorio, informes de anatomía patológica (biopsias), exámenes de radiología y exámenes oftalmológicos (foto fondo de ojo) capturados en las UAPO (Unidad Atención Primaria Oftalmológica).

Aplica restricciones a ciertos exámenes de laboratorio que son de entrega exclusiva presencial y que son detallados en el punto 7 d) del presente documento.

- **Copia de resumen de hospitalización (epicrisis):** Permite la visualización/impresión del resumen del proceso de hospitalización (atención cerrada), con su evolución, tratamiento, plan de indicaciones, plan de manejo post alta y recomendaciones al paciente.
- **Copia del protocolo de intervención quirúrgica.** Permite la visualización/impresión del protocolo clínico del pabellón, asociado a una intervención quirúrgica ocurrida en el paciente.
- **Copia de atenciones domiciliarias:** permite la visualización/impresión de las distintas atenciones clínicas (por parte del equipo de atención) ocurridas durante los episodios de hospitalización domiciliaria que disponga el paciente.

- **Copia de otros documentos clínicos relevantes:** permite la visualización/impresión los documentos escaneados en y que estén disponibles en ficha electrónica, relacionados eventos como:
 - Consentimientos informados firmados por el paciente
 - Informes de procedimientos ambulatorios efectuados
 - Otros documentos o informes externos aportados por el paciente y que se encuentren digitalizados (escaneados) en ficha electrónica, como una copia.

El Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río (CASR) podrá variar la presente lista de servicios, añadiendo o eliminando funcionalidades según considere apropiado y actualizando el presente documento de términos y condiciones de uso del Portal Pacientes.

4. De las responsabilidades del Centro Asistencial.

El Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río (CASR) se compromete a adoptar los resguardos posibles y razonables en conformidad con los estándares y prácticas de la industria relacionados con la seguridad de la información, y en consecuencia a adoptar continuamente las instrucciones relacionadas a esta materia por parte del Ministerio de Salud (Minsal). En este sentido, CASR se obliga a implementar constantemente mecanismos de cifrado seguro de datos, certificados de seguridad válidos para la para encriptación de la información que viaja entre nuestros servidores de bases de datos y la aplicación ejecutada en el lado del cliente (mediante un navegador web de internet, con certificados SSL), entre otros elementos de seguridad informática.

No obstante lo anterior, ningún sistema informático se encuentra absoluta y totalmente resguardado de ataques, por lo que el CASR no podrá garantizar la seguridad completa de todos sus componentes que se exponen a la red de internet que estén más allá del control del propio recinto asistencial.

Al mismo tiempo el CASR se obliga a no comunicar a terceros la información contenida en el presente módulo informático Portal de Pacientes, salvo aquella que expresamente la ley obligue mediante canales formales.

Adicionalmente se indica que la información de los accesos al Portal de Pacientes no será publicada para ningún efecto, estudio ni estadísticas de uso nominativo (asociada al paciente), y solo se autoriza al recinto hospitalario a un simple contador de accesos generales como contador de accesos, disponible en forma abierta en la página principal del referido Portal de Pacientes.

Se debe finalmente considerar que el “Portal de Pacientes” podrá requerir actualizaciones de seguridad, modificaciones de funcionamiento periódicas que pueden producir interrupciones momentáneas del servicio ofrecido, por lo que el recinto asistencial no puede garantizar un sistema de alta disponibilidad de acceso, pero que sí se obliga a realizará todos los esfuerzos necesarios para disponer de un sistema en operación 24x7. En este mismo sentido el recinto asistencial pone a disposición un medio electrónico de contacto ante dudas, a través del correo electrónico OIRS.digital@ssmso.cl del cual se podrán obtener ayudas técnicas y respuestas en horario hábil de lunes a viernes (entre 08.30 y 17.30 horas).

5. De las responsabilidades del Paciente.

Al ingresar o utilizar el presente portal, el paciente se obliga a aceptar los actuales "Términos y Condiciones de Uso", por lo que se recomienda leerlos detenidamente. Por otra parte, el recinto hospitalario podrá actualizar unilateralmente los presentes Términos y Condiciones de Uso, por lo que se recomienda revisión periódica ya que se entenderán aceptados por el paciente en forma explícita cada vez que éste marque la casilla de verificación aceptando dichos términos en el ingreso a la plataforma.

El paciente se obliga a resguardar su información clínica al momento de obtener copias guardadas o impresas de documentos asistenciales a través del portal, siendo el único responsable de la comunicación a terceros, sea ésta en forma intencional o involuntaria.

El paciente se obliga a tomar resguardos de seguridad en los canales de internet por donde acceda al Portal de Pacientes, procurando realizarlo en redes de datos conocidas y/o confiables de internet, evitando redes públicas o cualquier otro medio que pueda controlar/monitorizar su navegación. Se obliga el paciente a no guardar contraseñas en equipos computacionales públicos o de acceso amplio (por ej. los que no sean de su propiedad), siendo esto una práctica insegura en el manejo de sus contraseñas de acceso personal (Clave Única Servicio de Registro Civil e Identificación).

El paciente se obliga al uso personal, único e intransferible de su Clave Única otorgada por el Servicio de Registro Civil e Identificación. Consciente de ello, el paciente se obliga a generar prácticas de seguridad con sus claves de acceso, como actualización de sus contraseñas y la no divulgación de contraseñas ya que el cuidado de ésta es su responsabilidad exclusiva.

Al mismo tiempo, y pese a los estándares de integridad de la información existentes en los sistemas informáticos, y en el eventual caso de existir en el Portal de Pacientes un documento clínico perteneciente a otro usuario, el paciente se obliga a abstenerse de imprimir, copiar, difundir o utilizarlos de cualquier forma, ya que el uso indebido de documentación clínica que no sea personal (propia) está penado legalmente.

6. Del uso y responsabilidad con sus documentos clínicos.

El Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río pone a su disposición copias de distintos documentos clínicos correspondientes a los diferentes episodios

Se deja constancia que la copia de documentación clínica descargada o visualizada por el Portal de Pacientes es una información de referencia sobre las distintas atenciones recibidas en el recinto asistencial, con la finalidad de mejorar la adhesión clínica de los pacientes a los tratamientos indicados y hacerlos partícipes de sus procesos de atención en Salud, entre otros beneficios para el propio paciente. Sin perjuicio de lo anterior, la gran mayoría de esta documentación es entregada al paciente en el proceso normal de atención (ej. copia del dato de atención de urgencias, copia de epicrisis, recetas, entre otros) y la plataforma electrónica actúa como un apoyo en caso de que el

paciente no disponga de estos documentos, sea por pérdida, deterioro o simple necesidad de consultar las atenciones de salud que ha recibido del centro hospitalario.

Es necesario destacar que el acceso a resultados de exámenes (laboratorio, radiología, biopsias o cualquier otro tipo) deben ser siempre revisados e interpretados por un profesional médico. El Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río solo facilita la visualización/impresión de estos resultados mediante la plataforma electrónica, todo con el fin de facilitar la oportunidad y acceso al paciente, pero no es responsable por las interpretaciones que eventualmente puedan realizar éstos de sus informes, pues como se ha indicado **son de exclusiva interpretación médica**.

7. De las restricciones de acceso a documentos clínicos.

El Portal del Paciente permite accesos a copias de resúmenes clínicos de diferentes procesos asistenciales del paciente tal como se describió en punto 3 del presente documento. No obstante lo anterior el usuario (paciente) debe saber que existen ciertas RESTRICCIONES de acceso como las siguientes:

- a) **Exclusión de acceso a menores de edad**. Solo se permitirá acceso al Portal de Pacientes a pacientes con 18 o más años. No será posible para los padres y/o tutores legales acceder a la copia de documentos clínicos de un tercero, y solo podrán solicitarlo por las vías ordinarias de solicitud (presencial) y previa validación del proceso.
- b) **Exclusión visualización citas ambulatorias**. Se excluirán de visualización/impresión del Portal del Paciente todas aquellas citas a consulta de especialidad que tengan relación con las siguientes agendas de consulta:
 - Violencia y Agresión Sexual
 - Identidad de Género
 - Maltrato Infantil
 - Atención Prioritaria (pacientes SENAME)

Lo anterior implica que no serán visibles los agendamientos (fecha/hora) ni tampoco el detalle de atención (documento clínico), pues se excluirán del listado. De requerirlos, el paciente titular o su representante legal deberán solicitarlo por vías ordinarias.

- c) **Exclusión de documentos clínicos de atención ambulatoria**. No será posible visualizar ni imprimir documentos clínicos de consulta en especialidad asociados a las siguientes agendas:
 - Salud del Adolescente
 - Salud Mental
 - Psicología
 - Infectología
 - ITS (Infecciones de Transmisión Sexual)
 - Atenciones Salud Mental CAIF (Centro Atención Integral del Funcionario)
 - Programa Asistencia Social
 - Programa de Intervenciones Familiares

Lo anterior implica que los agendamientos sí estarán disponibles para ser visualizados (fecha/hora citación y especialidad de destino), pero el detalle de la atención otorgada, es decir, el documento clínico de atención estará bloqueado para visualización/impresión y solo podrá ser solicitado por el paciente titular o su representante legal por vías ordinarias.

- d) **Exclusión de exámenes de laboratorio.** Se excluirán de visualización/impresión aquellos resultados de exámenes de laboratorio que requieran entrega presencial al paciente, como los detallados a continuación:
- VIRUS INMUNODEFICIENCIA HUMANA (VIH)
 - TEST RAPIDO VIH
 - PCR - VIH
 - CARGA VIRAL PARA VIH (PCR)

8. De la renuncia al uso y disponibilidad de datos en el Portal de Pacientes.

El Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río, en su búsqueda de facilitar procesos de atención e información a pacientes pone a disposición acceso a copias de documentación clínica de pacientes a través de su Portal de Pacientes y, como se ha explicado en los puntos anteriores del presente documento, mediante la aceptación expresa de los términos y condiciones de uso, así como en el uso personal e intransferible de su Clave Única provista por el Servicio de Registro Civil e Identificación para estos efectos.

No obstante lo anterior, y en el caso de que un paciente desee renunciar a esta facilidad de acceso, podrá hacerlo por escrito y en forma presencial en las **Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS)** del recinto hospitalario, con lo cual su acceso a la plataforma Portal de Pacientes será bloqueada.