

**TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO
PORTAL CIUDADANO
HOSPITAL BASE VALDIVIA**

1. De las generalidades.

El “Portal Ciudadano HBV” se define como un software basado en tecnología web (internet) y con protocolos de acceso seguro por el cual un paciente que se atiende en nuestro establecimiento podrá eventualmente acceder a copia 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 Ciudadano 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 Ciudadano.

Este servicio permitirá al paciente acceder a través del sitio web a la información relacionada con su atención clínica, así como también a las copias de algunos documentos clínicos electrónicos.

Su acceso será mediante la web al siguiente link:
www.hbvaldivia.cl/ciudadano

El acceso a la plataforma Portal Ciudadano ha sido probado y diseñado para uso en los principales navegadores web del mercado utilizados en PC (Chrome, Mozilla, entre otros) 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 Ciudadano.

El usuario a través de su clave única podrá acceder a la siguiente información:

- **Información sobre próximas citas de atención ambulatoria de especialidad.** Permite conocer próximas citas vigentes.
- **Copias de atenciones de urgencia.** Permite la visualización/impresión del documento DAU (Dato de Atención de Urgencia) recibida en el Hospital.
- **Visualización de recetas de medicamentos.** Permite la visualización de recetas de origen ambulatorio (especialidad) tanto agudas como crónicas y su estado de gestión (despachadas o pendientes de retirar)
- **Resultados de exámenes:** permite la visualización/impresión de copias de informes de resultados de exámenes de laboratorio e Imagenología.
Aplica restricciones a ciertos exámenes de laboratorio que son de entrega exclusiva presencial y que son detallados en el punto 7 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.

El Hospital Base Valdivia, podrá variar la presente lista de información disponible, 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 Hospital Base Valdivia (HBV) 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, HBV se obliga a implementar constantemente mecanismos de cifrado seguro de datos, certificados de seguridad válidos para la 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 HBV 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.

Se debe finalmente considerar que el “Portal de Ciudadano HBV” 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 compromete 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

Correo OIRS del cual se podrán obtener ayudas técnicas y respuestas en horario hábil de lunes a viernes (entre 09.00 y 16.00 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 hace responsable de resguardar su información clínica al momento de obtener copias guardadas o impresas 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. Sera responsabilidad del paciente el resguardar sus claves de acceso, 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), así como también, como actualización de sus contraseñas y la no divulgación de contraseñas ya que el cuidado de ésta es su responsabilidad exclusiva. El HBV NO se hace responsable por el mal uso de claves únicas, personales e intransferibles.

Al mismo tiempo, y ante el eventual caso de existir en el Portal de Ciudadano 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 por Ley. Si el lector no es el destinatario se solicita no continuar accediendo a la información.

6. Del uso y responsabilidad con sus documentos clínicos.

El Hospital Base Valdivia, pone a disposición del usuario copias de distintos documentos clínicos correspondientes a los diferentes episodios de atención.

Se deja constancia que la copia de documentación clínica descargada o visualizada por el Portal Ciudadano 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, así como otra información clínica deben ser siempre revisados e interpretados por un profesional médico o por profesional solicitante, quienes de acuerdo a su estado clínico y otros antecedentes harán el correspondiente diagnóstico y recomendarán tratamiento a seguir.

El Hospital Base Valdivia, 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 o del solicitante.

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:

- **Exclusión de acceso a menores de edad.** Solo se permitirá acceso al Portal Ciudadano 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, a través del portal y solo podrán solicitarlo por las vías ordinarias de solicitud (presencial) y previa validación del proceso.
- **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)
 - VDRL
 - Exámenes genéticos