

Red de atención medica SpA

Domihealth™ — Servicios Médicos a Domicilio

RUT: 78.262.483-0 | Av. Nueva Providencia, Of. 210, Providencia, Santiago, Chile
www.domihealth.cl | atencion@domihealth.cl | +56 9 3104 5694

AVISO LEGAL, TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

Versión vigente: Junio 2025

Aplicable a todos los servicios prestados por Red de atención medica SpA

AVISO IMPORTANTE: La lectura y aceptación del presente Aviso Legal es obligatoria para contratar cualquier servicio de Red de atención medica SpA. Al agendar, pagar o recibir cualquier servicio, el usuario declara haber leído, comprendido y aceptado íntegramente estos términos.

1. IDENTIFICACIÓN DEL TITULAR Y DATOS DE CONTACTO

En cumplimiento de la normativa chilena vigente, especialmente la Ley N° 19.628 sobre Protección de Datos de Carácter Personal, la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y demás legislación aplicable, se pone a disposición del usuario la siguiente información:

- Razón Social: Red de atención medica SpA
- RUT: 78.262.483-0
- Domicilio social: Av. Nueva Providencia, Of. 210, Providencia, Santiago, Chile
- Sitio Web: <https://www.domihealth.cl>
- Correo electrónico corporativo: atencion@domihealth.cl
- Teléfono / WhatsApp: +56 9 3104 5694
- Horario de atención: 24 horas al día, 7 días a la semana

Red de atención medica SpA es una empresa prestadora de servicios de salud a domicilio, con profesionales acreditados ante la Superintendencia de Salud de Chile (SIS), el Ministerio de Salud (MINSAL) y el Instituto de Salud Pública (ISP), operando conforme a las disposiciones del Código Sanitario y la normativa sectorial vigente.

2. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente documento establece los Términos y Condiciones de Uso aplicables a:

- La navegación y uso del sitio web <https://www.domihealth.cl>
- La solicitud, agendamiento y contratación de cualquier servicio de Red de atención medica SpA, sea por vía telefónica, WhatsApp, sitio web, o cualquier otro canal habilitado
- La recepción de servicios de salud a domicilio, teleconsulta, traslados, exámenes y demás prestaciones ofrecidas

Estos términos son vinculantes tanto para el paciente como para el solicitante del servicio (que puede ser un tercero que agenda en nombre del paciente), siendo ambos solidariamente responsables del cumplimiento de las obligaciones aquí establecidas.

3. CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

3.1 Capacidad Legal para Contratar

Solo podrán contratar servicios con Red de atención médica SpA personas naturales mayores de 18 años. La contratación en nombre de menores de edad deberá realizarse por su padre, madre, tutor legal o representante autorizado, quien asumirá plena responsabilidad por la veracidad de los datos proporcionados y el cumplimiento de estas condiciones. La vulneración de esta exigencia será de exclusiva responsabilidad del infractor.

3.2 Proceso de Agendamiento y Confirmación

Para la correcta prestación del servicio, el usuario deberá :

1. Proporcionar datos veraces, actualizados y completos (nombre completo, edad del paciente, dirección exacta, motivo de consulta y teléfono de contacto).
2. Confirmar la disponibilidad en el domicilio durante el horario agendado.
3. Notificar cualquier cambio de dirección con al menos 2 horas de anticipación a la hora agendada, caso contrario se aplicarán los recargos correspondientes a la nueva ubicación.
4. Responder la llamada o mensaje de confirmación que Red de atención médica SpA realizará entre 1 y 2 horas antes de la atención. La falta de respuesta autoriza a Red de atención médica SpA a no acudir al domicilio, sin derecho a reembolso.

IMPORTANTE: Si el usuario no contesta la llamada/mensaje de confirmación previa, el profesional NO se trasladará al domicilio. Red de atención médica SpA no será responsable de las consecuencias derivadas de esta situación.

3.3 Política de Cancelaciones y Reembolsos

Las cancelaciones se rigen por las siguientes reglas:

- Teleconsultas: deben cancelarse con al menos 24 horas de anticipación mediante comunicación al correo atencion@domihealth.cl.
- Servicios médicos a domicilio: deben cancelarse con al menos 12 horas de anticipación.
- Las cancelaciones fuera de plazo no generan derecho a reembolso.
- En caso de fuerza mayor debidamente acreditada (ej. urgencia médica comprobable), Red de atención médica SpA evaluará el caso y podrá ofrecer un reagendamiento sin costo adicional a su discreción.

Las solicitudes de reembolso por causas distintas a las señaladas no serán aceptadas. El pago previo constituye aceptación expresa del servicio solicitado.

3.4 Medios y Condiciones de Pago

Los servicios de Red de atención médica SpA deben ser cancelados en su totalidad previo al inicio de la atención, a través de los siguientes medios habilitados:

- Transferencia bancaria
- WebPay (tarjeta de débito o crédito)
- Efectivo (en el domicilio al momento de la atención, según coordinación previa)

El pago de una visita médica a domicilio NO incluye servicios adicionales, tales como: hospitalización domiciliaria, administración de medicamentos intravenosos o intramusculares, electrocardiograma, exámenes de laboratorio, o cualquier otro procedimiento no estipulado expresamente en el servicio contratado. El costo de dichos servicios adicionales debe consultarse previamente a la central médica. En caso de no consultar, el usuario acepta automáticamente el costo informado por el profesional durante la atención.

3.5 Boleta y Documentos para Reembolso

Red de atención médica SpA emitirá boleta electrónica por cada servicio prestado. Dicha boleta es válida para solicitar reembolso ante FONASA, ISAPRE o seguro complementario, según los convenios y coberturas particulares de cada usuario. Red de atención médica SpA no garantiza la aprobación del reembolso por parte de las aseguradoras, siendo esto de responsabilidad exclusiva de cada entidad aseguradora.

4. TÉRMINOS ESPECÍFICOS POR TIPO DE SERVICIO

4.1 Atención Médica a Domicilio (Medicina General, Pediatría y Geriátrica)

Red de atención médica SpA provee atención médica domiciliaria las 24 horas del día, 7 días a la semana, cubriendo todas las comunas de la Región Metropolitana, para pacientes de todas las edades (pediátrico, adulto y adulto mayor).

Alcance del servicio:

- Toma de signos vitales (tensión arterial, temperatura, saturación de oxígeno, pulso, glicemia capilar)
- Evaluación médica, examen físico, anamnesis y diagnóstico
- Prescripción de recetas médicas (físicas o digitales), recetas retenidas y recetas cheque
- Administración de medicamentos endovenosos (EV) e intramusculares (IM) cuando sea indicado (costo adicional)
- Solicitud de exámenes clínicos u estudios complementarios
- Entrega de informe/ficha clínica (física o por correo electrónico)
- Derivación a urgencias u hospitales cuando la gravedad del cuadro clínico lo requiera

Limitaciones y exclusiones:

- El tiempo de llegada estimado es de hasta 60 minutos desde la confirmación del servicio, pero puede verse afectado por factores externos como tráfico, condiciones climáticas o disponibilidad de profesionales. Red de atención médica SpA no garantiza tiempos exactos de arribo.
- La atención médica a domicilio NO reemplaza la atención de urgencias hospitalarias en situaciones de riesgo vital. Ante emergencias graves, el usuario deberá llamar al 131 (SAMU).
- El diagnóstico emitido se basa en la información clínica disponible al momento de la atención. Red de atención médica SpA no será responsable de errores diagnósticos derivados de información incompleta, incorrecta u omitida por el paciente o su acompañante.
- El médico determinará si el paciente puede permanecer en casa o debe ser derivado a un centro de salud, siendo dicha decisión clínica de su exclusiva competencia profesional.

ADVERTENCIA: Red de atención médica SpA no es un servicio de emergencias vitales. Ante situaciones de paro cardíaco, dificultad respiratoria severa, convulsiones o riesgo vital inminente, llame de inmediato al SAMU (131) o acuda a la urgencia más cercana.

4.2 Telemedicina y Teleconsulta

El servicio de telemedicina permite al usuario acceder a evaluación médica remota, de forma síncrona mediante videoconferencia, disponible en más de 40 especialidades, con cobertura FONASA, ISAPRE o pago particular.

Consentimiento informado para Telemedicina (obligatorio):

Al contratar o iniciar una teleconsulta, el usuario declara expresamente:

5. Conocer y aceptar que recibe atención por teleconsulta, estando sujeto a los mismos derechos y deberes de los pacientes contemplados en la legislación vigente, incluyendo la Ley N° 20.584 sobre los derechos y deberes de los pacientes.
6. Comprender que, al tratarse de asistencia remota, la comunicación puede verse interrumpida o degradada por fallas tecnológicas, de conectividad o eléctricas ajenas a la voluntad del profesional tratante y de Red de atención médica SpA.
7. Ser consciente de que, si el profesional lo estima terapéuticamente necesario, la sesión podrá ser total o parcialmente grabada, garantizándose la confidencialidad de dicha grabación conforme a la ley. No obstante, Red de atención médica SpA no puede garantizar de forma absoluta la seguridad de la información ante eventos de ciberseguridad fuera de su control.
8. Entender que los diagnósticos emitidos por teleconsulta se basan en antecedentes potencialmente incompletos, y que pueden existir limitaciones inherentes a la modalidad remota que afecten su precisión. Por ello, si las circunstancias lo permiten, se recomienda complementar con atención presencial.
9. Comprometerse a, cuando sus circunstancias lo permitan, consultar presencialmente a un especialista si su condición de salud así lo requiere.
10. Tener el derecho de retirarse de la teleconsulta en cualquier momento, incluso durante la sesión, sin que ello afecte su derecho a solicitar atención médica presencial posterior.
11. Sus datos personales y clínicos serán tratados conforme a la Ley N° 19.628 y a las Políticas de Privacidad de Red de atención médica SpA.

Requisitos técnicos:

El usuario es responsable de contar con conexión a internet estable, dispositivo con cámara y micrófono funcionales, y un espacio privado para la realización de la consulta. La falla de dichos elementos no es responsabilidad de Red de atención médica SpA y no genera derecho a reembolso.

4.3 Enfermería a Domicilio

El servicio de enfermería domiciliaria comprende la realización de procedimientos de enfermería en el hogar del paciente, ejecutados por profesionales de enfermería debidamente habilitados.

Procedimientos incluidos (según indicación médica o solicitud del paciente):

- Curaciones simples y complejas de heridas
- Administración de medicamentos inyectables (EV, IM, SC)
- Instalación y manejo de sondas vesicales y nasogástricas
- Toma de muestras para exámenes de laboratorio
- Control de signos vitales
- Cuidados postoperatorios básicos
- Otras prestaciones de enfermería indicadas por médico tratante

Condiciones específicas:

- Todos los procedimientos invasivos requieren indicación médica previa escrita, salvo los procedimientos que por su naturaleza no la requieran. Red de atención médica SpA puede solicitar la prescripción médica antes de ejecutar el procedimiento.
- El usuario deberá proveer las condiciones de higiene, espacio e iluminación adecuadas para la realización de los procedimientos. Red de atención médica SpA no será responsable de complicaciones derivadas de condiciones inadecuadas del entorno.
- En caso de reacciones adversas durante un procedimiento, el profesional adoptará las medidas de primeros auxilios disponibles y activará los protocolos de derivación que correspondan.
- Los insumos médicos utilizados en los procedimientos serán informados y cobrados según el material efectivamente utilizado.

4.4 Exámenes de Laboratorio a Domicilio

Red de atención médica SpA realiza toma de muestras de laboratorio en el domicilio del paciente, incluyendo exámenes de sangre, orina, secreciones y otros, los cuales son procesados por laboratorios clínicos externos acreditados.

Condiciones y limitaciones:

- Los resultados de los exámenes serán entregados al usuario una vez procesados por el laboratorio externo. Red de atención médica SpA no es responsable por los tiempos de procesamiento del laboratorio ni por errores en los resultados imputables a dicho laboratorio.
- La interpretación de los resultados es responsabilidad del médico tratante del paciente. Red de atención médica SpA no proporciona interpretación diagnóstica de resultados de laboratorio, salvo dentro del marco de una consulta médica contratada simultáneamente.
- Las muestras rechazadas o hemolizadas por causas ajenas a la técnica del profesional (ej. venas de difícil acceso, condiciones del paciente) pueden requerir una segunda toma con costo adicional.
- El usuario debe informar previamente sobre el uso de anticoagulantes, alergias o condiciones especiales relevantes para la toma de muestra.
- Los resultados son entregados vía correo electrónico o en formato físico, según lo coordinado con el usuario.

4.5 Electrocardiograma a Domicilio (ECG/EKG)

Red de atención médica SpA realiza electrocardiogramas domiciliarios mediante equipos certificados y operados por profesionales de la salud capacitados.

Condiciones específicas:

- El ECG es un examen diagnóstico no invasivo. El informe técnico del trazado será entregado al usuario, pero su interpretación clínica es responsabilidad del médico tratante del paciente.
- Red de atención médica SpA no garantiza que el resultado del ECG domiciliario sea equivalente a uno realizado en un centro hospitalario en términos de condiciones controladas.
- Ante hallazgos de urgencia en el trazado, el profesional informará al usuario y recomendará la derivación correspondiente, sin que ello genere responsabilidad diagnóstica para Red de atención médica SpA.
- El usuario debe estar en reposo durante el examen y señalar cualquier condición relevante (marcapasos, desfibrilador implantable, etc.) antes del examen.

4.6 Ecografías y Ecotomografías a Domicilio

Los servicios de ecografía regional, ecotomografía y Doppler ofrecidos a través de Domihealth™ son prestados íntegramente por proveedores terceros independientes, especializados en imagen diagnóstica a domicilio. Red de atención médica SpA actúa exclusivamente como intermediario en la coordinación del servicio. En consecuencia, Red de atención médica SpA no garantiza, ni se hace responsable de errores, defectos técnicos, fallas de equipamiento, calidad de imagen, omisiones en el informe ni cualquier otro incumplimiento imputable al prestador tercero.

Condiciones específicas:

- Las ecografías son estudios de apoyo diagnóstico. El informe será emitido por el profesional ejecutante. La interpretación final y el diagnóstico médico son responsabilidad del médico tratante del paciente.
- Red de atención médica SpA no garantiza que las condiciones del examen domiciliario (iluminación, posicionamiento, interferencias) sean idénticas a las de un centro de imagen hospitalario. En casos de duda diagnóstica, se recomendará la repetición del estudio en un centro especializado.
- El usuario debe informar su estado de hidratación (especialmente para ecografías abdominales), indicaciones de ayuno u otras preparaciones previas según el tipo de examen solicitado. Red de

atención medica SpA no será responsable por resultados deficientes derivados del incumplimiento de las instrucciones de preparación.

- Las imágenes y el informe serán entregados en formato digital (correo electrónico) o físico, según coordinación previa.

4.7 Radiografías a Domicilio

Los servicios de radiografía a domicilio ofrecidos a través de Domihealth™ son prestados íntegramente por proveedores terceros independientes, Red de atención medica SpA actúa exclusivamente como intermediario en la coordinación del servicio. En consecuencia, Red de atención medica SpA no garantiza, ni se hace responsable de errores, defectos técnicos, fallas de equipamiento, calidad de las imágenes, dosis de radiación administrada ni cualquier otro incumplimiento técnico o normativo imputable al prestador tercero.

Condiciones específicas:

- El usuario o su representante legal deberá firmar el consentimiento informado para la realización de la radiografía, reconociendo la naturaleza ionizante del estudio.
- Las mujeres en edad fértil deben informar si existe posibilidad de embarazo antes del estudio. La realización de radiografías en mujeres embarazadas sólo procederá bajo indicación médica expresa y con las medidas de protección correspondientes.
- Red de atención medica SpA tomará todas las medidas de radioprotección exigidas por la normativa del MINSAL e ISP, utilizando elementos de protección para el paciente y personas presentes en el entorno.
- La interpretación de las imágenes es responsabilidad del médico tratante del paciente. Red de atención medica SpA gestionará la entrega de las imágenes en formato digital o físico según lo coordinado con el prestador tercero, sin que dicha gestión implique responsabilidad sobre la calidad técnica del estudio realizado.

4.8 Servicio de Ambulancias y Traslados

Red de atención médica SpA dispone de unidades de traslado para pacientes de baja y mediana complejidad, traslados psiquiátricos y traslados regionales, disponibles las 24 horas.

Condiciones específicas:

- El servicio de ambulancia de Red de atención medica SpA es de traslado programado o semi-urgente. NO es un servicio de ambulancia de emergencias vitales. Para emergencias vitales, llame al SAMU (131).
- La aceptación del traslado está sujeta a la disponibilidad de unidades y a la evaluación de la complejidad del caso. Red de atención medica SpA se reserva el derecho de rechazar traslados que superen su capacidad de atención segura.
- El usuario o su representante deberá informar verazmente sobre el estado clínico del paciente, equipamiento médico que porta (oxígeno, bombas de infusión, etc.) y requerimientos especiales. La omisión de esta información exime de responsabilidad a Red de atención medica SpA ante incidentes derivados de dicha omisión.
- El traslado incluye el acompañamiento del personal de salud según el nivel de complejidad acordado. Las condiciones específicas (número de acompañantes, equipamiento, personal) serán informadas al momento de cotizar.
- Red de atención medica SpA no se hace responsable de los tiempos de espera en el centro de destino ni de las decisiones clínicas adoptadas por dicho establecimiento.
- Los traslados regionales deben ser cotizados y pagados previamente. El precio incluirá el regreso del vehículo y personal.

IMPORTANTE: Ante situaciones de emergencia vital (paro cardiorrespiratorio, ACV, politraumatismo grave, etc.), NO llame a Red de atención médica SpA. Llame inmediatamente al SAMU: 131.

4.9 Hospitalización Domiciliaria

El servicio de hospitalización domiciliaria de Red de atención médica SpA permite al paciente recibir en su hogar tratamientos que habitualmente requieren hospitalización clínica, tales como antibioticoterapia endovenosa, sueroterapia, cuidados paliativos y manejo del dolor.

Condiciones específicas:

- El servicio requiere indicación médica expresa y evaluación previa de la condición del paciente y del entorno domiciliario por parte del equipo de Red de atención médica SpA.
- El usuario debe garantizar las condiciones mínimas de habitabilidad, higiene y seguridad en el domicilio.
- El plan de hospitalización domiciliaria, incluyendo insumos, medicamentos y frecuencia de visitas, será cotizado y acordado por escrito antes del inicio del servicio.
- La decisión de continuar o suspender la hospitalización domiciliaria corresponde exclusivamente al médico responsable del caso, pudiendo derivarse al paciente a un centro hospitalario si la evolución clínica así lo requiere.
- Red de atención médica SpA no es responsable de complicaciones derivadas de la negativa del paciente o familia a aceptar la derivación hospitalaria recomendada.

4.10 Kinesiología a Domicilio

Red de atención médica SpA ofrece servicios integrales de kinesiología a domicilio, incluyendo terapia física, terapia respiratoria y neurorehabilitación, ejecutados por kinesiólogos habilitados.

Condiciones específicas:

- El plan de tratamiento kinesiológico será elaborado por el kinesiólogo en base a la evaluación del paciente y, cuando corresponda, en coordinación con el médico tratante.
- El usuario debe informar al kinesiólogo sobre contraindicaciones, implantes, fracturas no consolidadas, patologías cardíacas u otras condiciones que puedan influir en la selección de técnicas terapéuticas.
- La evolución del tratamiento depende de múltiples factores propios del paciente (adherencia al tratamiento, condición basal, etc.). Red de atención médica SpA no garantiza resultados específicos de recuperación.
- El espacio físico disponible en el domicilio debe ser adecuado para la realización de los ejercicios y procedimientos indicados.

4.11 Fonoaudiología a Domicilio

El servicio de fonoaudiología domiciliaria incluye terapia del habla, lenguaje y audición, así como el lavado de oídos, prestados por fonoaudiólogos habilitados.

Condiciones específicas:

- El plan de tratamiento fonoaudiológico será establecido en base a la evaluación inicial del paciente.
- El procedimiento de lavado de oídos no debe realizarse si el paciente tiene antecedentes de perforación timpánica, cirugía de oído, o dolor agudo de oído, salvo indicación médica expresa. El usuario debe informar estos antecedentes antes del procedimiento.
- Al igual que en kinesiología, Red de atención médica SpA no garantiza resultados específicos de recuperación.

4.12 Nutrición y Control de Peso

Red de atención médica SpA presta servicios de nutrición y dietética domiciliaria, incluyendo consultas de nutrición, elaboración de pautas nutricionales, receta cheque para tratamiento de obesidad y recetas magistrales.

Condiciones específicas:

- Las indicaciones nutricionales emitidas por el nutricionista de Red de atención médica SpA son de carácter personalizado y no deben aplicarse a personas distintas al paciente evaluado.
- Los resultados del tratamiento nutricional dependen del cumplimiento de las indicaciones por parte del paciente. Red de atención médica SpA no garantiza pérdidas de peso específicas ni resultados metabólicos determinados.
- Las recetas cheque para medicamentos para la obesidad son emitidas por médicos de Red de atención médica SpA tras la evaluación clínica correspondiente. Su uso es de responsabilidad exclusiva del paciente, quien debe seguir estrictamente las indicaciones del profesional.
- Cualquier reacción adversa a medicamentos indicados debe ser comunicada inmediatamente al profesional tratante.

4.13 Licencias Médicas, Certificados de Defunción y Otros Documentos

Red de atención médica SpA puede emitir licencias médicas, certificados de defunción y otros documentos médicos dentro del marco legal vigente.

Condiciones específicas:

- Las licencias médicas se emiten exclusivamente cuando el estado de salud del paciente, evaluado por el médico de Red de atención médica SpA, lo justifica clínicamente. La solicitud de una licencia no garantiza su emisión.
- Red de atención médica SpA no es responsable de la aprobación o rechazo de licencias médicas por parte de COMPIN, ISAPRE u otras entidades fiscalizadoras.
- Los certificados de defunción serán emitidos solo cuando el médico de Red de atención médica SpA haya constatado directamente el fallecimiento. En casos de muerte no presenciada o con circunstancias que requieran intervención del Servicio Médico Legal (SML), la emisión corresponderá a dicha institución.
- La falsificación o solicitud fraudulenta de documentos médicos es constitutiva de delito conforme al Código Penal chileno. Red de atención médica SpA denunciará ante las autoridades competentes cualquier solicitud fraudulenta detectada.

5. RESPONSABILIDADES Y LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD

5.1 Responsabilidades de Red de atención médica SpA

Red de atención médica SpA se compromete a:

- Proporcionar profesionales de la salud debidamente titulados, habilitados y acreditados ante las autoridades sanitarias competentes (SIS, MINSAL, ISP).
- Mantener estándares de calidad asistencial conformes a la lex artis médica y a la normativa sanitaria chilena vigente.
- Proteger la confidencialidad de los datos clínicos y personales del paciente, conforme a la Ley N° 19.628 y la Ley N° 20.584.
- Contar con seguros de responsabilidad civil profesional para sus prestadores.
- Informar al usuario sobre los costos adicionales antes de ejecutarlos, salvo situaciones de urgencia.

5.2 Limitaciones de Responsabilidad de Red de atención médica SpA

Red de atención medica SpA NO será responsable en los siguientes supuestos:

- Complicaciones derivadas de información falsa, incompleta o errónea proporcionada por el usuario o el paciente.
- Resultados clínicos adversos derivados de la negativa del paciente a seguir las indicaciones médicas, incluyendo la negativa a ser derivado a urgencias cuando el profesional lo recomienda.
- Daños causados por terceros presentes en el domicilio durante la atención.
- Retrasos en el tiempo de llegada del profesional por factores extrínsecos (tráfico, condiciones climáticas, cierres viales, fuerza mayor).
- Fallas tecnológicas imputables al equipo del usuario durante la teleconsulta.
- Resultados de exámenes de laboratorio o imágenes procesados por entidades externas.
- Errores diagnósticos derivados de la naturaleza inherentemente limitada de la atención domiciliaria o teleconsulta en comparación con un entorno hospitalario.
- Complicaciones post-atención cuando el paciente no ha respetado las indicaciones del profesional tratante.
- Daños a bienes del domicilio del usuario durante la prestación del servicio, siempre que no sean imputables a dolo o culpa grave del profesional de Red de atención medica SpA.

Red de atención medica SpA responde por las actuaciones de sus profesionales dependientes conforme al artículo 2320 del Código Civil chileno. La responsabilidad de los prestadores independientes que operen en la plataforma se rige por los contratos específicos suscritos con cada uno.

5.3 Responsabilidades del Usuario

El usuario se compromete a:

- Proporcionar información veraz, completa y actualizada sobre el estado de salud del paciente.
- Garantizar condiciones de seguridad para el profesional en el domicilio (no se prestará servicio en entornos que representen riesgo para la integridad del profesional).
- No grabar, fotografiar ni difundir las atenciones sin el consentimiento expreso del profesional.
- Respetar al personal de Red de atención medica SpA. Ante situaciones de hostigamiento, maltrato o amenazas, el profesional puede retirarse del domicilio y Red de atención medica SpA denunciará los hechos ante las autoridades competentes.
- Cumplir con los pagos según lo estipulado y no impugnar cargos por servicios efectivamente prestados.

6. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD

6.1 Responsable del Tratamiento

Red de atención medica SpA, RUT 78.262.483-0, con domicilio en Av. Nueva Providencia, Of. 210, Providencia, Santiago, es el responsable del tratamiento de los datos personales recopilados a través de sus canales de atención y sitio web, conforme a la Ley N° 19.628 sobre Protección de Datos de Carácter Personal.

6.2 Datos Recopilados y Finalidad

Red de atención medica SpA recopila y trata los siguientes tipos de datos:

- Datos de identidad: nombre, RUT, fecha de nacimiento, datos de contacto.
- Datos de salud: historial clínico, diagnósticos, tratamientos, resultados de exámenes (datos sensibles).
- Datos de pago: información de transacciones (no se almacenan datos de tarjetas de crédito/débito).
- Datos de uso del sitio web: cookies, dirección IP, comportamiento de navegación.

Estos datos se utilizan exclusivamente para: (i) la prestación de los servicios contratados; (ii) la gestión administrativa y de facturación; (iii) el envío de comunicaciones relacionadas con los servicios (previo consentimiento); y (iv) el cumplimiento de obligaciones legales.

6.3 Derechos del Titular de los Datos

El usuario tiene derecho a solicitar en cualquier momento el acceso, rectificación, cancelación u oposición al tratamiento de sus datos personales, mediante comunicación escrita a atencion@domihealth.cl. Red de atención medica SpA responderá en un plazo máximo de 10 días hábiles.

6.4 Seguridad de los Datos

Red de atención medica SpA implementa medidas técnicas y organizativas para proteger los datos personales contra accesos no autorizados, pérdida o destrucción accidental, conforme a los estándares de seguridad de la información aplicables al sector salud.

6.5 Cesión de Datos a Terceros

Los datos clínicos y personales del usuario NO serán cedidos a terceros salvo: (i) cuando sea necesario para la prestación del servicio contratado (ej. laboratorio para procesamiento de muestras); (ii) cuando exista obligación legal de reportar (ej. enfermedades de notificación obligatoria ante la autoridad sanitaria); (iii) con el consentimiento expreso del titular.

7. CONDICIONES DE USO DEL SITIO WEB

7.1 Acceso y Navegación

El acceso y la navegación en el sitio web <https://www.domihealth.cl> es gratuito y no requiere registro previo. La utilización del sitio implica la aceptación plena e incondicional de estas Condiciones. Red de atención medica SpA se reserva el derecho de modificar el contenido, estructura y condiciones del sitio en cualquier momento y sin previo aviso.

7.2 Obligaciones del Usuario del Sitio

- Utilizar el sitio web exclusivamente con fines lícitos y conforme a la legislación chilena vigente.
- No realizar actos que puedan dañar, inutilizar o sobrecargar el sitio o impedir su normal funcionamiento.
- No transmitir información falsa, engañosa o que afecte derechos de terceros.
- No infringir derechos de propiedad intelectual o industrial de Red de atención medica SpA o de terceros.
- No introducir virus, malware o cualquier otro elemento dañino para los sistemas informáticos.

7.3 Propiedad Intelectual

Todos los contenidos del sitio web de Red de atención medica SpA (textos, imágenes, logotipos, videos, diseño gráfico, código fuente) son propiedad de Red de atención medica SpA o de sus licenciantes, y están protegidos por la Ley N° 17.336 sobre Propiedad Intelectual. Queda prohibida su reproducción, distribución, transformación o comunicación pública sin autorización expresa de Red de atención medica SpA.

7.4 Cookies y Tecnologías de Rastreo

El sitio web utiliza cookies y tecnologías similares para mejorar la experiencia de navegación y analítica web. Para mayor información, consulte las Políticas de Cookies disponibles en el sitio.

8. CALIDAD, ACREDITACIÓN Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Red de atención medica SpA opera bajo los estándares y normativas del sistema de salud chileno, incluyendo:

- Código Sanitario (DFL N° 725)
- Ley N° 20.584 sobre Derechos y Deberes de los Pacientes
- Reglamento de Prestadores de Salud (DS N° 3/2020 del MINSAL)
- Normativa de la Superintendencia de Salud (SIS)
- Reglamento de instalaciones radiactivas y equipos generadores de radiaciones ionizantes (para radiología e imagen)
- Ley N° 19.628 sobre Protección de Datos de Carácter Personal
- Ley N° 19.496 sobre Protección al Consumidor
- Ley N° 18.600 y demás normativa relativa a la discapacidad

Todos los profesionales que prestan servicios a través de Red de atención médica SpA cuentan con registro vigente en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud, administrado por la Superintendencia de Salud.

9. DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE

9.1 Derechos del Paciente (Ley N° 20.584)

En cumplimiento de la Ley N° 20.584, todo paciente atendido por Red de atención médica SpA tiene derecho a:

- Recibir atención de salud de calidad, sin discriminación arbitraria.
- Ser informado de manera clara y comprensible sobre su diagnóstico, opciones de tratamiento y pronóstico.
- Otorgar o denegar su consentimiento informado para procedimientos.
- Mantener confidencialidad sobre sus datos clínicos.
- Acceder a su ficha clínica y solicitar copia de la misma.
- Presentar reclamos y sugerencias sobre la atención recibida.

9.2 Deberes del Paciente

- Informar verazmente sobre su estado de salud, antecedentes médicos y medicamentos en uso.
- Cumplir las indicaciones del profesional tratante.
- Tratar con respeto a los profesionales y personal de Red de atención médica SpA.
- Informar oportunamente sobre cambios en su condición o imposibilidad de recibir la atención agendada.

9.3 Canal de Reclamos y Sugerencias

Los usuarios que deseen presentar un reclamo, sugerencia o comentario sobre los servicios de Red de atención médica SpA pueden hacerlo a través de:

- Correo electrónico: info@domihealth.cl

Red de atención médica SpA se compromete a dar respuesta a los reclamos en un plazo máximo de 10 días hábiles. Sin perjuicio de lo anterior, el usuario siempre podrá recurrir a la Superintendencia de Salud (www.supersalud.gob.cl) o al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).

10. MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS

Red de atención médica SpA se reserva el derecho de modificar, actualizar o reemplazar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Las modificaciones serán publicadas en el sitio web con indicación de la fecha de entrada en vigencia. La utilización de los servicios con posterioridad a dicha publicación implicará la aceptación de los nuevos términos.

11. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

El presente Aviso Legal y los Términos y Condiciones de Uso se rigen exclusivamente por la legislación vigente de la República de Chile. Para cualquier controversia derivada de la interpretación o aplicación de estos términos, las partes se someten a la competencia de los Tribunales Ordinarios de Justicia del domicilio de Red de atención medica SpA (Santiago, Región Metropolitana), con renuncia expresa a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponderles.

Sin perjuicio de lo anterior, el usuario siempre podrá ejercer sus derechos ante el SERNAC (Servicio Nacional del Consumidor), la Superintendencia de Salud u otras entidades públicas competentes, de conformidad con la Ley N° 19.496 y demás normativa aplicable.

12. VIGENCIA Y ACEPTACIÓN

El presente Aviso Legal entrará en vigencia a partir de su publicación en el sitio web <https://www.domihealth.cl> y permanecerá vigente hasta su reemplazo por una versión actualizada.

La aceptación de estos términos se produce por cualquiera de los siguientes actos: (i) la navegación en el sitio web; (ii) la solicitud de un servicio por cualquier canal; (iii) el pago de un servicio; o (iv) la recepción de una atención de salud por parte de Red de atención medica SpA.

Al contratar cualquier servicio de Red de atención medica SpA, el usuario declara haber leído, comprendido y aceptado íntegramente el presente Aviso Legal, Términos y Condiciones de Uso.

Red de atención medica SpA — RUT 78.262.483-0

Av. Nueva Providencia, Of. 210, Providencia, Santiago, Chile
atencion@domihealth.cl | +56 9 3104 5694 | www.domihealth.cl
Versión: Junio 2025 — Todos los derechos reservados.