

INSTASALUD S.A. Términos y Condiciones

El presente instrumento establece los términos y condiciones que rigen para el acceso y uso de este sitio web, el cual se encuentra articulado a la legislación pertinente para pacientes dentro del territorio de la República del Ecuador. En consecuencia, todas las visitas, contratos y transacciones que se realicen en este sitio, y sus efectos jurídicos, quedarán regidos por estas reglas y sometidas a la legislación ecuatoriana. Los términos y condiciones contenidos en este instrumento serán aplicables y se entenderán como parte de todos los actos y contratos que se ejecuten o celebren mediante los sistemas de oferta y comercialización comprendidos en este sitio web entre los usuarios de este sitio e INSTASALUD S.A. en adelante se le podrá denominar únicamente como INSTASALUD.

El presente instrumento detalla los términos, condiciones generales y las condiciones particulares, en adelante “Términos y Condiciones” aplicables al uso de los servicios ofrecidos y/o provistos por INSTASALUD dentro del sitio www.instasalud.com, así como, la Política de Privacidad, esto abarca a las herramientas provistas a través del sitio para la realización de llamadas, videollamadas, chats e intercambio de información y/o datos personales, en adelante también referidos como “Servicios”. Cualquier persona que utilice el sitio o los servicios provistos por este podrán hacerlo previa aceptación de los Términos y Condiciones aquí descritos.

LAS PERSONAS QUE NO ACEPTEN EL CONTRATO DE “TÉRMINOS Y CONDICIONES”, INSTRUMENTO QUE TIENE UN CARÁCTER OBLIGATORIO Y VINCULANTE, DEBERÁ RENUNCIAR A UTILIZAR EL SITIO Y/O LOS SERVICIOS PRESTADOS POR INSTASALUD.

El usuario debe leer, entender y aceptar todas las condiciones establecidas en el “Términos y Condiciones” provisto, previo al uso de los servicios prestados a través del sitio web y los canales telemáticos establecidos por INSTASALUD.

1. **Alcance del documento.** El alcance del presente “Términos y Condiciones” son de aplicación para todos los servicios provistos a través del sitio web y los medios a través de los cuales se presta los servicios por parte de INSTASALUD.

- 2. Usuarios.** Los servicios sólo están disponibles para personas que tengan capacidad legal para contratar, en el caso de menores de edad, estas actuarán y aceptarán las condiciones a través de sus representantes legales. No podrán utilizar los servicios las personas que no tengan esta capacidad. El usuario para tener acceso a los servicios que brinda INSTASALUD se obliga a suministrar toda la información personal básica requerida. Asimismo, se compromete a proveer información correcta, verídica y actualizada de su persona o de su representado al momento de contratar, registrarse o al momento de actualizar en cualquier momento su ficha de información personal o de su representado. El usuario o representante legal declara que los antecedentes personales clínicos, mórbidos y demás datos que proporcione son verdaderos, con base en esto se fundamenta la atención que recibe.

Es así como en caso de suministrar información falsa, incorrecta o distorsionada INSTASALUD se reserva el derecho de suspender, temporal o definitivamente el usuario de atención y negar el acceso al uso del sitio web o a la prestación de servicios. Esto en ningún caso producirá derecho de resarcimiento alguno a favor del usuario. Sin perjuicio que los servicios sean contratados por una empresa o entidad para ser utilizados por dependientes o personas que contraten a estas, cada uno de dichos dependientes o personas deberán registrarse como usuario a la plataforma del servicio.

En aquellos casos, en que los servicios contratados por aseguradoras, empresas de medicina prepagada, intermediarios de seguros o empresas público o privadas se terminen con INSTASALUD, cualquiera sea la causa de dicho término, pondrá a su vez término a las cuentas de usuarios asociadas a estas.

El usuario es responsable de mantener la seguridad de su información y, en consecuencia, se obliga a mantener en todo momento la confidencialidad respectiva. El servicio es personal, único e intransferible, por lo que no deberá permitir que nadie acceda con su nombre y usuario o el de sus representados. Asume la responsabilidad de cualquier uso no autorizado por parte de terceras personas. En caso de que la seguridad de su información se vea comprometida,

deberá notificar a INSTASALUD de manera inmediata al correo electrónico o comunicarlo a través del canal oficial de atención al cliente provisto por la empresa.

3. Condiciones generales de prestación de los servicios

3.1. Uso de la telemedicina: NO UTILIZAR EL SITIO EN CASO DE EMERGENCIAS MÉDICAS. ESTE SITIO ATIENDE SOLO PRESTACIONES MÉDICAS DE BAJA Y MEDIANA COMPLEJIDAD SIN SIGNOS DE INESTABILIDAD. Si tiene una emergencia médica diríjase a un centro de atención médica de urgencia/ emergencia hospitalaria. El sitio web es una plataforma operada por INSTASALUD para brindarle acceso telemático a asesorías de salud con médicos habilitados legalmente para ejercer en Ecuador y otros profesionales de la salud igualmente habilitados. La atención se brindará a través de una plataforma tecnológica y otros canales de comunicación telemática; de igual manera se le ofrecerá información sobre INSTASALUD, sus productos y servicios. Sus interacciones con los proveedores de servicios de la consulta médica virtual, a través del sitio no pretenden reemplazar su relación personal con su(s) proveedor(es) regulares de salud y las asesorías médicas ofrecidas a través de otros medios de atención, no pretenden ni están en capacidad de sustituir sus chequeos regulares de salud con el médico o profesional médico de su elección de manera presencial. De esta manera, al aceptar el “Términos y Condiciones” usted manifiesta estar en conocimiento de que una consulta médica virtual o asistencia médica a través de la plataforma y sus distintos canales de comunicación sólo tiene por objeto suplementar la oferta existente de acceso a servicios de salud, pero en ningún caso intenta reemplazar una atención médica presencial de estimarse necesario por el médico o el paciente.

A fines de explicar y entender este numeral, el usuario acepta su pleno conocimiento sobre telemedicina y su alcance, la cual es la prestación de servicios de atención de salud utilizando tecnología de audio y video interactiva, donde el usuario y el profesional de la salud no están en el mismo lugar físico. Durante la

consulta de telemedicina con un profesional de la salud, los detalles de su historial de salud e información de salud personal pueden ser discutidos a través del uso de video interactivo, audio y otras tecnologías de telecomunicaciones. El profesional de la salud que le esté atendiendo en algunos casos podrá realizar una valoración a través de estas tecnologías. La veracidad del contenido proporcionado será compromiso absoluto del usuario. El usuario debe buscar valoración presencial, cuidado de seguimiento y asistencia por emergencia (911) cuando así lo recomiende el profesional de la salud o cuando de otra manera lo necesite. Cuando un profesional de la salud recomiende al usuario buscar ayuda de emergencia, acudiendo a un hospital, centro de salud, médico especialista o similar, y el usuario no atienda a dicha recomendación, no será responsabilidad de INSTASALUD ni del profesional de la salud que le haya atendido la falta de acatamiento a lo sugerido por parte del usuario. El usuario es responsable del cumplimiento de la recomendación médica dada por el profesional de la salud. Como con cualquier servicio de salud, existen riesgos potenciales asociados con el uso de la telemedicina. Estos riesgos son expresamente aceptados por el usuario, los que incluyen, entre otros, los siguientes:

- A. Casos en que la información transmitida puede no ser lo suficientemente clara (por ejemplo, mala resolución de las imágenes) incurriendo a un error diagnóstico en la toma de decisiones de cuidado de la salud apropiada por el profesional de la salud.
- B. Los retrasos en la evaluación o tratamiento podrían ocurrir debido a fallas en el equipo electrónico. En estos casos, puede realizarse otro tipo de comunicación entre las partes a través de otro de los canales de comunicación establecidos por INSTASALUD.
- C. En ocasiones, la falta de acceso a la totalidad de registros de salud o la omisión, inexactitud o falsedad de la información que sea proveída por el usuario, puede resultar interacciones adversas de medicamentos o reacciones alérgicas u otros errores de juicio.

D. La diferencia entre una atención médica presencial y una virtual está en que la valoración se realiza principalmente mediante anamnesis, siendo el examen físico limitado, ya que el único elemento objetivo de evaluación del profesional de la salud sería la inspección a través de medios telemáticos. Es decir, mediante la visualización de fotografías o archivos adjuntos de exámenes a través del computador u otros medios tecnológicos del usuario o paciente, lo que en todo caso no reemplaza a un examen físico presencial, por lo que, de estimarse necesario, el paciente en ciertos tipos de cuadros clínicos se derivará a una consulta médica presencial.

3.2. **Independencia del criterio profesional.** Todos los proveedores de servicios médicos o de cualquier otra índole son profesionales de la salud legalmente habilitados, por lo cual prestan sus servicios en el libre ejercicio de su profesión. Cualquier información, recomendación, indicación, diagnóstico, prescripción o tratamiento emanada o recibida a través del sitio web de INSTASALUD proviene y es atribuible exclusivamente a dicho profesional y surge de la información que usted como usuario o representante del paciente dota al profesional de la salud en una relación directa profesional-paciente.

3.3. **Proveedores disponibles.** Al solicitar consulta médica virtual para asesoría de un médico o algún otro profesional de la salud, se le asignará a uno de los profesionales de nuestra red que se encuentre disponible para atenderlo, o en el caso de haber agendado una cita será atendido por el profesional de la salud por usted elegido. Aunque se afirme y verifique que los profesionales de la salud cumplen con los requisitos para proveer los servicios profesionales que ofrecen, usted como usuario o representante legal es el único responsable de decidir si desea tener una consulta con un determinado profesional. Al proceder a realizar la consulta, usted está aceptando consultar específicamente con dicho profesional y por lo tanto inicia una relación paciente-profesional directa con el mismo. En tal sentido usted deberá exigir al mencionado profesional de la salud la entrega de toda la información que sea necesaria y el debido ejercicio de todos los derechos que como paciente le correspondan de conformidad a la ley.

3.4. **Acceso a ficha con datos personales.** Sin perjuicio de los servicios específicos que son prestados por los profesionales a los usuarios, dentro de los servicios que provee directamente el Sitio al usuario, está el acceder a su historia clínica, donde el o los profesionales de salud que le hayan provisto sus servicios, anotarán o registrarán los datos o información correspondiente al estado de salud, historial médico, etc., todo ello previo consentimiento de éste, por lo que, el tratamiento de esta información se regirá por lo señalado en la sección de Política de Privacidad de este Términos y Condiciones.

3.5. **Uso de documentos medicolegales.** Se establece de manera ejemplificativa y no taxativa como documento medicolegal a la historia clínica, recetas médicas, órdenes de laboratorio, derivaciones a especialistas, certificados médicos, certificados de asistencia médica, etc. La documentación médico legal que se genere tras la atención del usuario y que se entrega al paciente, está autorizada por las leyes de salud de la República del Ecuador, así como el tratamiento de esta información se encuentra gestionado acorde a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su reglamento y la Política de Privacidad establecida por INSTASALUD. La documentación es de uso personal, único e intransferible, por lo que no deberá permitir que nadie utilice su documentación a su nombre o para fines diferentes a los que se generó. El usuario asume la responsabilidad de cualquier uso no autorizado por parte de terceras personas de estos documentos. En caso de que la documentación entregada se vea comprometida, deberá notificar a INSTASALUD de manera inmediata al correo electrónico o comunicarlo a través del canal oficial de atención al cliente provisto por la empresa. Los usuarios son los únicos responsables del uso que den a la documentación medicolegal entregada de forma directa o a través del canal de comunicación establecido por ellos, en caso de que el usuario adultere, falsifique o utilice los documentos entregados de forma dolosa, INSTASALUD se reserva el derecho de iniciar acciones legales por la vía civil y penal en contra del usuario, sin perjuicio de exigir su derecho de repetición por los costos de asesoría legal, gastos judiciales, indemnizaciones y pago de multas en los que pueda incurrir dentro de un proceso administrativo o judicial que haya tenido que afrontar por

responsabilidad del usuario. En caso de que el usuario adultere, falsifique o use dolosamente los documentos medicolegales entregados INSTASALUD se reserva el derecho de suspender, temporal o definitivamente el usuario de atención y negar el acceso al uso del sitio web o a la prestación de servicios. Esto en ningún caso producirá derecho de resarcimiento alguno a favor del usuario.

4. **Contenido del sitio.** Los contenidos disponibles en el sitio en ningún caso deberán ser interpretados como opinión médica, exceptuando las informaciones provistas directamente y de forma individual por los profesionales en el libre ejercicio de su profesión.
5. **Fallas en el sistema.** INSTASALUD no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida al usuario causados por fallas en el sistema, en el servidor o red de internet que impida o restrinja en cualquier forma la prestación de los servicios. INSTASALUD tampoco será responsable por cualquier virus que pudiera infectar el equipo del usuario como consecuencia del acceso, uso o examen de su sitio web o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos, o audio contenidos en el mismo, en ambos casos por hechos ajenos a su control. Los usuarios desde ya liberan a INSTASALUD de responsabilidad alguna al efecto y, por consiguiente, de exigir pago alguno por daños o perjuicios de cualquier especie resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas o red de internet. INSTASALUD no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido del sitio y/o de la prestación de los servicios. El sistema puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas exógenas a INSTASALUD, o por cualquier otra circunstancia ajena a INSTASALUD; en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad.
6. **Forma de pago y moneda de pago.** En caso de que el usuario contrate los servicios previstos por INSTASALUD de manera directa o que su plan de seguro o medicina prepagada requiera la cobertura de copago o deducible, el usuario cancelará el monto establecido a través del canal de pago previsto por INSTASALUD en dólares de los Estados Unidos de América. En caso de existir controversias sobre los valores consignados, las partes se someterán a las

condiciones de forma de pago y moneda de pago de INSTASALUD que son parte integral de estos Términos y Condiciones.

7. **Propiedad intelectual.** Los contenidos de las pantallas relativas a los servicios de INSTASALUD como así también los programas, bases de datos, redes, son de propiedad de INSTASALUD y están protegidos por las leyes y los tratados internacionales de derecho de autor, marcas, patentes, modelos y diseños industriales. El uso indebido y la reproducción total o parcial de dichos contenidos quedan prohibidos, salvo autorización expresa y por escrito de INSTASALUD. El sitio puede contener enlaces a otros sitios web lo cual no indica que sean propiedad u operados por INSTASALUD. En virtud de que INSTASALUD no tiene control sobre tales sitios, no será responsable por los contenidos, materiales, acciones y/o servicios prestados por los mismos, ni por daños o pérdidas ocasionadas por la utilización de estos, sean causadas directa o indirectamente. La existencia de enlaces a otros sitios web no implica una sociedad, relación, aprobación, respaldo de INSTASALUD a dichos sitios y/o su contenido.
8. **Responsabilidad.** INSTASALUD no asume responsabilidad alguna frente a los usuarios por los servicios que no sean provistos directamente por este, de conformidad a lo establecido en el presente documento y para cuya prestación INSTASALUD sólo intervenga como intermediario o vía de enlace.
9. **Prohibición de uso ilegal o indebido.** El usuario se compromete a no utilizar el sitio para cualquier finalidad que sea ilegal o que esté prohibida por estos Términos y Condiciones. Al dar su aceptación a este contrato, acepta quedar sujeto a lo estipulado en estos Términos y Condiciones.
10. **Política de Privacidad.** De acuerdo con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP), que entró en vigencia el 26 de mayo de 2021, a continuación, se informa sobre la Política de Privacidad empleada para la recolección y tratamiento de sus datos personales, y datos sensibles como aquellos genéticos o relativos a la salud (en adelante, "Datos Personales") por parte de INSTASALUD S.A. (en adelante "INSTASALUD"), identificado con domicilio en Sangolquí, Av. General Enríquez y calle Río Chichipe No. 2940.

Al acceder a nuestro sitio web o suscribirse a nuestros servicios online acepta haber leído y prestado su consentimiento de forma informada, libre, previa, expresa e inequívoca. Asimismo, la política de privacidad de INSTASALUD puede actualizarse en cualquier momento en cuyo caso se le informará y se publicará la versión actualizada en el presente sitio web.

10.1. Principios

INSTASALUD recolecta y procesa sus **Datos Personales** respetando los principios:

- A. **Juridicidad.** Los datos personales deben tratarse con estricto apego y cumplimiento a los principios, derechos y obligaciones establecidas en la Constitución, los instrumentos internacionales, la presente Ley, su Reglamento y la demás normativa y jurisprudencia aplicable.
- B. **Lealtad.** El tratamiento de datos personales deberá ser leal, por lo que para los titulares debe quedar claro que se están recogiendo, utilizando, consultando o tratando de otra manera, datos personales que les conciernen, así como las formas en que dichos datos son o serán tratados. En ningún caso los datos personales podrán ser tratados a través de medios o para fines, ilícitos o desleales.
- C. **Transparencia.** El tratamiento de datos personales deberá ser transparente. Por lo que toda información o comunicación relativa a este tratamiento deberá ser fácilmente accesible y fácil de entender y se deberá utilizar un lenguaje sencillo y claro. Las relaciones derivadas del tratamiento de datos personales deben ser transparentes y se rigen en función de las disposiciones contenidas en la presente Ley, su reglamento y demás normativa atinente a la materia.
- D. **Finalidad.** La recopilación y tratamiento de los datos personales siguen una finalidad explícita, determinada y lícita.
- E. **Proporcionalidad.** La recolección y tratamiento de los datos personales es razonable y no excesiva.

- F. **Calidad y exactitud.** Los datos personales deben de ser, en la medida de lo posible, exactos, veraces y actualizados.
- G. **Conservación.** Los datos personales serán conservados durante un tiempo no mayor al necesario para cumplir con la finalidad de su tratamiento.
- H. **Seguridad.** Se garantizará la seguridad de los datos personales, evitando el acceso no autorizado.
- I. **Legalidad.** Rechazamos la obtención fraudulenta o ilícita de los datos personales.

10.2. Derechos

Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, actualización, eliminación y oposición a sus **Datos Personales**. Para su ejercicio, puede enviarnos un correo a datospersonales@instasalud.com Nuestro delegado de protección de Datos Personales revisará su solicitud y responderá dentro del plazo legal:

- (i) 15 días ante el derecho de acceso
- (ii) 15 días ante el derecho de rectificación y actualización
- (iii) 15 días ante el derecho de eliminación
- (iv) 15 días ante el derecho de oposición

En el correo debe incluir su nombre y apellidos completos, copia del documento de identidad o firma digital para acreditar que es el titular de los Datos Personales. Asimismo, debe especificar su petición y el correo o domicilio donde desea que se le envíe las comunicaciones.

10.3. Información Personal: Recolectados y Tratados

INSTASALUD recolecta y trata su información personal o **Datos Personales** a través de la información suministrada en nuestro sitio web o canales de atención establecidos. Dicha información puede incluir: nombres, apellidos, fecha de

nacimiento, dirección, teléfono, correo electrónico, ocupación, documento de identificación, etc., así como toda la información relacionada a su historia clínica.

10.4. Identificación y finalidad de los bancos de datos personales

Las instituciones que conforman el Sistema Nacional de Salud y los profesionales de la salud. No se requerirá el consentimiento del titular para el tratamiento de datos de salud cuando ello sea necesario por razones de interés público esencial en el ámbito de la salud, el que en todo caso deberá ser proporcional al objetivo perseguido, respetar en lo esencial el derecho a la protección de datos y establecer medidas adecuadas y específicas para proteger los intereses y derechos fundamentales del titular.

Asimismo, tampoco se requerirá el consentimiento del titular cuando el tratamiento sea necesario por razones de interés público en el ámbito de la salud pública, como en el caso de amenazas transfronterizas graves para la salud, o para garantizar elevados niveles de calidad y de seguridad de la asistencia sanitaria y de los medicamentos o productos sanitarios, siempre y cuando se establezcan medidas adecuadas y específicas para proteger los derechos y libertades del titular y, en particular, el secreto profesional.

10.5. Encargado de Tratamiento

INSTASALUD puede tercerizar el tratamiento de sus datos personales, siendo cualquier proveedor que cumpla con las condiciones del servicio, o realizar el tratamiento de forma directa.

10.6. Tiempo de almacenamiento

INSTASALUD almacena sus datos personales hasta el cumplimiento de los fines de su recolección y/o tratamiento, hasta que se cumplan los plazos exigidos por ley o en el momento en que, como titular de los Datos Personales, solicite su eliminación.

10.7. Finalidad

INSTASALUD recolecta y trata sus **Datos Personales** para el cumplimiento de los siguientes fines:

- A. **Provisión de servicio.** A fin de que los proveedores de servicios, entidades asociadas o agentes provean los servicios a los clientes.
- B. **Marketing.** A fin de realizar investigaciones de mercado, hábitos de consumo, análisis estadístico y satisfacción de clientes mediante encuestas.
- C. **Eficiencia del sitio web.** A fin de hacer su uso más intuitivo y responsivo.
Analizar el uso que los usuarios dan a nuestro sitio web

10.8. Almacenamiento y flujo transfronterizo

Sus datos personales son objeto de transferencia a nivel internacional (flujo transfronterizo) ya que son almacenados en servidores en nube.

10.9. Traslado a terceras partes

INSTASALUD se encuentra comprometido con su privacidad. Solo comparte información en caso (i) sea requerido o permitido por la Ley, o bien, (ii) la condición de salud del cliente, exámenes médicos o de laboratorio, contenidos en recetas médicas y otros Datos Personales o sensibles proporcionados por los clientes o almacenados con motivo de los servicios prestados, sean necesarios ser comunicados o transmitidos a los médicos, laboratorios clínicos, farmacias, centros médicos, aseguradoras, empresas de medicina prepagada, intermediarios de seguros, etc.

10.10. Seguridad

INSTASALUD cuenta con medidas de seguridad físicas, controles de acceso y cifrado para garantizar la protección de sus datos personales y que estos no sean alterados, perdidos, accedidos o procesados de forma no autorizada.

10.11. Cookies

Una cookie es un archivo que se envía su ordenador, celular o tablet al navegador web para almacenar información sobre tu navegación. Nuestro sitio web usa cookies para recolectar información sobre su interacción en el sitio web a fin de mejorar su y analizar las visitas a la web. Para más información, revise nuestra [política sobre Cookies](#).

10.12. Menores de Edad

El sitio web de **INSTASALUD** no está diseñado ni dirigido para una interacción directa de menores de 18 años. En caso de que se recolecten los datos de menores de edad, se adoptarán las medidas adecuadas para este fin. Si INSTASALUD llegase a recolectar de manera involuntaria datos de menores de edad que no hayan sido autorizados por su representante legal se adoptarán las medidas necesarias para eliminar los datos respectivos.

10.13. Enlaces a otros sitios web

Este sitio web puede contener enlaces a otros sitios web. Cuando usted hace click en dichos enlaces y abandona nuestra web no nos hacemos responsables de las condiciones de privacidad ni de la protección de sus datos en otros sitios.

11. **Domicilio.** Se fija como domicilio de INSTASALUD Río Chinchipe 2940 y Av. General Enríquez - Sangolquí, en caso de que el usuario tenga alguna inquietud sobre los Términos y Condiciones que rigen el sitio y los servicios consulte en nuestro sitio en la sección contacto o llame al 02-398-0680.

12. **Controversias.** En caso de controversias suscitadas por el alcance u objeto del presente contrato, las partes renuncian a fuero y domicilio, estableciendo que cualquier procedimiento sobre el presente instrumento se resolverá a través de arbitraje en derecho, en la ciudad de Quito ante el Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Quito, quedando sujetas las partes a las leyes y normativa ecuatoriana.

13. **Ratificación.** Al aceptar estos Términos y Condiciones, como usuario usted reconoce que entiende y acepta expresamente lo establecido en los presentes términos y condiciones.

Al presionar “ACEPTAR TÉRMINOS” usted acuerda estar sujeto a lo estipulado en estos Términos y Condiciones.