

Términos y Condiciones de uso del Servicio de Consulta Médica a Distancia “Llamando al Doctor”

1. Definiciones:

1.1. Empresa: significa LAD SAS y/o cualquier otra sociedad vinculada a ésta.

1.2. Beneficiario/a: significa/n la/s persona/s que cuenta/n con los servicios que brinda LAD SAS

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 mayor de 18 años, que puede acceder al servicio una vez que haya aceptado los Términos y Condiciones de Uso.

1.7. 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 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 la contratación. 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 encontrase disponible, el Usuario tendrá la opción de acceder a otro profesional. A su vez, se deja expresamente asentado que si ningún profesional contesta la llamada, la Empresa se desliga de responsabilidades legales. Se entiende que se trata siempre de consultas de baja complejidad y la recomendación es que el Usuario, ante la no respuesta de los profesionales, se dirija a una guardia.

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 beneficiario podrá utilizar el servicio por sí mismo.

2.9. El Servicio de orientación y contención médica se encuentra disponible, en cualquier país donde se encuentre el usuario.

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 a su prestador de servicios de salud o de Emergencia Médica.

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 sus titulares, gerentes, directores, empleados, agentes, socios, anunciantes, afiliados o beneficiarios 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
- 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. 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.

2.23. 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.

2.24. 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.

2.25. 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.

, La empresa 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 su proveedor del servicio.

Los usuarios garantizan a la Empresa 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 hubiere suscitado nuevamente un interés legítimo antes del vencimiento de dicho plazo. 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.

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 Oriental del Uruguay y cualquier reclamo relacionado con el Servicio deberá ser efectuado ante los Tribunales de dicho país con exclusión de cualquier otro tribunal.

5.2. La eventual nulidad de una de las cláusulas de los presentes Términos y Condiciones no afectará a las demás y los mismos permanecerán vigentes en todo lo demás.

5.3. Si usted tiene alguna duda o consulta con respecto a los términos y condiciones, puede escribirnos a contacto@llamandoaldoctor.com.

Política de Privacidad

Vigencia desde abril de 2022

El presente documento conforma la Política de Privacidad de LAD S.A. (en adelante, LAD, “el Responsable” o “la empresa” de manera indistinta), la cual regula el tratamiento de los datos personales de los usuarios, alcances y derechos de los titulares.

La Política de Privacidad de LAD se aplicará a todos los Usuarios de LAD aún cuando no estén debidamente registrados (en adelante los “Usuarios”). Las restantes definiciones utilizadas en los Términos y Condiciones de LAD son aplicables en esta Política de Privacidad. A través de nuestra Política de Privacidad informamos a Usted, como Usuario de LAD la manera en la que la empresa recolecta y trata su información personal y sobre las acciones de las que Usted dispone con respecto al uso de sus Datos Personales.

1. Definiciones:

a. Datos Personales: Información de cualquier tipo referida a personas físicas o de existencia ideal determinadas o determinables. En términos sencillos, toda información relacionada a una persona que permita identificarla (nombre, apellido, C.I., documento de identidad o Pasaporte, fecha de nacimiento, datos médicos, obra social, ubicación geográfica, sexo, etc.)

b. Datos Sensibles: Datos personales que revelan origen racial y étnico, opiniones políticas, convicciones religiosas, filosóficas o morales, afiliación sindical e información referente a la salud o a la vida sexual.

c. Tratamiento de datos personales: Operaciones y procedimientos sistemáticos, electrónicos o no, que permitan la recolección, conservación, ordenación, almacenamiento, modificación, relacionamiento, evaluación, bloqueo, destrucción, y en general el procesamiento de datos personales, así como también su cesión a terceros a través de comunicaciones, consultas, interconexiones o transferencias.

d. Titular de los datos: Toda persona física o persona de existencia ideal, cuyos datos sean objeto del tratamiento. En este caso, el Usuario del servicio es el titular de sus datos personales.

e. Responsable de los datos personales: LAD es el Responsable de todos los datos que se recolectan a través de su aplicación móvil o de su sitio web www.llamandoaldoctor.com, o de otros medios que en el futuro se pongan a disposición de los usuarios. LAD S.A.S es una empresa legalmente constituida en la República Oriental del Uruguay, con RUT NRO. 218918230018 y domicilio en Treinta y Tres 1271 de la ciudad de Montevideo. La base de datos donde se almacenan y procesan los datos de los usuarios se encuentra ubicada en los Estados Unidos, en los servidores de Amazon Web Services, la empresa internacional de almacenamiento y procesamiento de datos más reconocida a nivel mundial.

f. Financiadores del Servicio: aquellas organizaciones que financian el servicio de LAD para sus clientes, usuarios, miembros o asociados.

2. Recolección de Datos

¿Qué recolectamos o podemos recolectar?

LAD puede recolectar o solicitarle los siguientes datos:

- Nombre y apellido
- Documento Nacional de Identidad
- Pasaporte
- Sexo
- Fecha de Nacimiento
- Sociedad medica / Obra Social y número de afiliado
- Correo electrónico
- Número de teléfono
- Contraseña
- Familiares que se encuentren afiliados a un plan familiar
- Especialidad y motivo de la consulta
- Historia Clínica, incluyendo antecedentes clínicos
- Descripción de la consulta
- Datos relacionados a sus dolencias o consultas médicas
- Su dirección de IP
- El tipo de dispositivo que utiliza para utilizar el servicio
- Tipo de navegador web
- Sistema operativo
- Ubicación geográfica
- Su voz y su imagen (las consultas podrán ser grabadas)

- Horarios de las consultas
- Duración de las consultas
- Diagnóstico presuntivo
- Evolución médica
- Resolución de las consultas

3. Finalidades de la Recolección: los datos que recolectamos se utilizarán única y exclusivamente para las siguientes finalidades:

- a. Para su identificación, creación de un ID de usuario y consecuentemente para poder brindarle los servicios que ofrece LAD.
- b. Para brindarle información útil al profesional médico que lo va a atender y/o que se encontrará colaborando en su consulta, facilitando así un mejor diagnóstico o consejo médico.
- c. Los datos relativos a su dirección de IP, su dispositivo, navegador, sistema operativo y ubicación, son necesarios para poder adecuar el servicio de forma que usted pueda obtener la mejor experiencia de usuario. También nos permite analizar las tendencias de acceso a los servicios y proyectar mejoras en torno a ofrecer continuamente una mejor calidad de servicio.
- d. Su voz e imagen pueden ser ocasionalmente registrados en nuestra base de datos para permitir que se realicen auditorías aleatorias del servicio.
- e. El horario y duración de la consulta, así como la descripción de su consulta o especialidad médica seleccionada son necesarios para que LAD pueda facturar los servicios brindados al financiador (obra social, medicina prepaga, o quien financie el servicio).
- f. Todos los datos que el profesional médico asiente sobre su consulta y estado general de salud conformarán su Historia Clínica de LAD, la cual será almacenada en nuestros servidores o en los que contratemos, se encontrará siempre a su disposición así como a disposición de los profesionales médicos que trabajan con LAD ante futuras consultas, y podrá ser asimismo compartida con financiadores de salud (empresas de medicina prepaga, obras sociales, mutuales y entidades análogas) con fin de tratamiento médico, goce de prestaciones, fines estadísticos o controles de calidad.
- g. Sus datos de contacto podrán ser utilizados para el envío de información promocional, marketing y publicidad de productos y/o servicios de la Empresa y/o envío de newsletters u otro tipo de formatos, siempre con opción para el Usuario de desuscribirse.
- h. Para el análisis y seguimiento de la forma en que se utiliza LAD con fines de negocios, estadísticos, de control de calidad o promocionales.
- i. Para el uso de diversas herramientas creadas por LAD a fin de brindar los servicios de forma más eficaz y relevante para el usuario.

La Empresa utilizará los Datos provistos por el Usuario, y los datos geográficos, y la información recolectada y almacenada por la Empresa conforme a lo establecido en las presentes Políticas de Privacidad y a la normativa vigente, y no la divulgará salvo requerimiento judicial o de autoridad competente.

4. Cesión de Datos a terceros

El titular del dato presta su consentimiento expreso e informado para que LAD pueda ceder sus datos personales a los financiadores del servicio y al personal médico y administrativo de LAD. En todos los casos, LAD podrá ceder a los financiadores datos sobre la cantidad de consultas realizadas y la especialidad médica seleccionada de la consulta, LAD solamente compartirá los datos de su Historia Clínica con los financiadores de salud (empresas de medicina prepaga, obras sociales, mutuales y entidades análogas) y/o cuando mediare un requerimiento judicial o de autoridad competente.

En todo momento el titular tendrá derecho a revocar su consentimiento para la cesión de sus datos, lo cual acarreará la suspensión inmediata del servicio, toda vez que la cesión es indispensable para que LAD pueda facturar correctamente a los financiadores por los servicios efectivamente utilizados por sus clientes.

5. Transferencia Internacional de Datos

El titular brinda su consentimiento expreso e informado para que LAD pueda transferir sus datos a los Estados Unidos con la finalidad de brindar el mejor servicio, utilizando servidores de la empresa Amazon Web Services, quien en ningún caso tendrá acceso a sus datos.

6. Seguridad

LAD toma muy en serio la seguridad de sus datos, por lo que implementa los estándares de seguridad más exigentes requeridos a nivel internacional.

7. Derecho de Acceso

El titular podrá acceder a sus datos de perfil directamente desde la aplicación, ingresando con su nombre de usuario y contraseña y seleccionando la opción "Home". La Historia Clínica también se encuentra a su disposición y podrá solicitarla en el siguiente mail: contacto@llamandoaldoctor.com En cuanto al resto de los datos que LAD recolecta, para ejercer su derecho de acceso deberá enviarnos un correo electrónico a contacto@llamandoaldoctor.com con el título "Derecho de Acceso" desde el correo que registró inicialmente y determinando el medio por el cual desea que le sea proporcionado dicho acceso (mail, correo postal, entrega en **persona, teléfono**).

8. Derecho de Rectificación

Cuando algún dato de los recolectados por LAD sea erróneo o se encuentre desactualizado, el titular podrá actualizarlo enviando un correo electrónico desde el correo que registró inicialmente a contacto@llamandoaldoctor.com y especificando los datos que deben ser rectificadas. En cualquier momento LAD puede requerir que le envíe constancia de los datos que desea rectificar.

9. Derecho de Supresión

En todo momento el titular tendrá derecho a la supresión de sus datos personales, salvo en el caso de la Historia Clínica, que deberá permanecer en custodia de LAD por el término requerido por la normativa local. La supresión de sus datos de perfil acarreará la cancelación del servicio. No obstante, LAD podrá retener ciertos datos necesarios para la facturación de sus servicios por el término de 3 años para permitir auditorías del financiador. En todo momento

usted podrá solicitar la supresión de sus datos relacionados con los dispositivos desde los cuales utiliza o utilizó el servicio, dirección de IP y ubicación geográfica.

10. Consentimiento

El titular, al leer y aceptar la presente Política de Privacidad presta su consentimiento expreso e informado para la recolección y tratamiento de sus datos personales con el alcance y en los términos establecidos en la presente.

11. Modificaciones

LAD podrá modificar en cualquier momento las presentes políticas. Ante cualquier modificación, LAD pondrá al alcance de todos sus usuarios la información sobre los cambios efectuados y los usuarios tendrán que volver a aceptar las nuevas políticas brindando nuevamente su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales. En caso de que el usuario no desee brindar el consentimiento ante una modificación de esta política, el mismo no podrá continuar utilizando el servicio, en cuya situación se suprimirán definitivamente sus datos personales, con excepción de los necesarios a los fines de facturación así como la historia clínica.

Por cualquier consulta respecto de las presentes políticas, ponemos a disposición el siguiente medio de contacto: contacto@llamandoaldoctor.com